

TAVOITTEET JA NIIDEN TOTEUTUMINEN

Lastensuojelun dokumentoinnin tarkastelua prosessin ja eri ammattiryhmien näkökulmasta

Heli Mäntysaari

Opinnäytetyö
Joulukuu 2013
Sosiaaliala
Palveluohjaus ja sosiaalityö

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalilalan koulutusohjelma

MÄNTYSAARI, HELI:

Tavoitteet ja niiden toteutuminen

Lastensuojelun dokumentoinnin tarkastelua prosessin ja eri ammattiryhmien näkökulmasta

Opinnäytetyö 84 sivua, joista liitteitä 11 sivua
Joulukuu 2013

Opinnäytetyö toteutettiin Tampere Praksis -hankkeessa osana Tampereen Itäisen lapsiperheiden sosiaaliaseman kehittämistyötä. Tutkimustehtävänä oli tutkia, miten lastensuojelun työskentelylle asetetut tavoitteet näkyvät eri ammattiryhmien dokumentoinnissa. Tutkimuksen näkökulmia olivat lastensuojelun prosessit, lastensuojelun ammattiryhmät ja Praksis-hankkeen kannalta olennainen toimintojen kehittäminen.

Opinnäytetyö on single-case study eli tapaustutkimus, joka pyrkii kuvaamaan lastensuojelun työskentelyn tavoitteiden ja niiden toteutumisen näkymistä eri ammattiryhmien dokumentoinnissa. Tutkimuksen ”tapauksena” oli osa yhden lastensuojelun asiakasperheen dokumenteista. Opinnäytetyön aineisto kerättiin teemahaastattelemalla kolmea ryhmää, joissa jokaisessa oli mukana yksi sosiaalityöntekijä, yksi ohjaustyöntekijä ja yksi perhetyöntekijä.

Haastatteluissa ilmeni, että informaation etsiminen ja dokumenttien lukeminen koettiin hankalaksi, koska tieto oli hajallaan useissa eri asiakirjoissa. Työskentelylle asetettujen tavoitteiden koettiin oleva prosessin alussa laajoja ja yleisiä käsitteitä, jotka kuitenkin konkretisoituvat ja pilkkoutuivat prosessin edetessä, kun tietoa perheestä saatiin lisää. Tavoitteiden ja niiden toteutumisen dokumentointi koettiin yleisesti puutteelliseksi joko niin, että niitä ei ollut dokumentoitu ollenkaan tai niiden dokumentointi hukkui arjen kuvaamisen alle kertomusosioissa. Puutteelliseksi koettiin myös tavoitteiden saavuttamiseksi käytettyjen keinojen dokumentointi.

Asiakirjoja yhdistämällä ja samoja käytäntöjä noudattamalla dokumenteista on mahdollista saada yhdenmukaisempia ja selkeämpiä. Otsikoinnin avulla voidaan parantaa dokumentoinnin struktuuria. Tavoitteet, keinot ja tavoitteiden toteutuminen tulee dokumentoida huolellisemmin niin, että ne näkyvät selkeästi asiakirjoissa koko prosessin ajan. Asiakirjojen tulee olla ajan tasalla ja huolella tehtyjä.

Asiasanat: lastensuojelu, dokumentointi, lastensuojelun suunnitelmallisuus, lastensuojelun tehtävärakenne

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

MÄNTYSAARI, HELI:

Transition Gained by Objectives

Child Welfare Documentation Analysis from to the Process and the Professional Teams' Viewpoint

Bachelor's thesis 84 pages, appendices 11 pages
December 2013

This thesis was commissioned by the Tampere Praksis project. The main objective in the project was to construct operational models and co-operation patterns in practical teaching and training. Developing the work was a crucial objective for the city of Tampere. Documentations of the Child Welfare were designated to be the development subject by Tampere's Eastern Social Office for Families with Children.

The purpose was to collect data by investigating the practice. The goal was to explore how the objectives and gained transitions appear in the Child Welfare documentation. The aim was also to reveal objects for future development work by the workers in the Social Office.

The study was qualitative single-case study. The data was gathered by thematic interviews. Each interviewed group included one social worker, one family worker, and one instructor worker. Customer's Child Welfare documents were read beforehand by the interviewees.

The results indicated that the seeking for the information and reading the documentations was difficult because the information was dispersed in several documents. Set objectives and transitions were not documented at all or they disappeared under the depictions of the facts in the customer narrations. In addition the objectives were wide and suggestive at the beginning of the process, but they became more accurate along the process by getting more information.

Documents would be identical and explicit if documents were combined and the same praxis was used. Heading could improve the structure of the documentation. Objectives, transitions and implements should be documented more meticulously so that they appear articulately during the entire process. Documents should be updated and carefully done.

Keywords: child welfare, documentation, child welfare process, child welfare professional teams

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	LASTENSUOJELU DOKUMENTOITAVANA SOSIAALITYÖN PROSESSINA	8
2.1	Lastensuojelun dokumentointi ja asiakirjat	10
2.2	Lastensuojelun sosiaalityö	14
2.3	Lastensuojelun sosiaalityön prosessi ja prosessin dokumentointi	17
2.4	Perhetyö lastensuojelun työmuotona	21
2.5	Lastensuojelun perhetyön prosessi ja prosessin dokumentointi	24
2.6	Teorian yhteenveto	26
3	OPINNÄYTETYÖ TAMPEREEN ITÄISEN LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIASEMAN KEHITTÄMISTYÖSSÄ.....	29
3.1	Opinnäytetyön tausta	30
3.2	Tutkimustehtävä ja – kysymykset.....	31
3.3	Aineiston keruu	32
3.4	Aineiston analysointi	36
4	TAVOITTEIDEN JA NIIDEN TOTEUTUMISEN HAVAITSEMINEN DOKUMENTEISTA.....	39
4.1	Tavoitteet ja niiden toteutuminen asiakasprosessissa.....	39
4.2	Tavoitteet ja niiden toteutuminen asiakirjoissa	44
4.3	Näkökulmia ammattiryhmittäin	48
4.4	Näkökulmia aineistodokumenteista ja dokumentoinnista	50
4.5	Dokumentoinnin kehittäminen	53
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	56
6	POHDINTA.....	63
	LÄHTEET.....	68
	LIITTEET	74
	Liite 1. Sosiaalihuollon yleiset asiakirjat	74
	Liite 2. Lastensuojelun mallinnetut asiakirjat	76
	Liite 3. Avohuollon asiakassuunnitelma	80
	Liite 4. Perhetyön prosessi	81
	Liite 5. Perhetyön suunnitelma.....	82
	Liite 6. Avohuollon prosessi	83
	Liite 7. Haastatteluohjeistus	84

1 JOHDANTO

Erityisesti lastensuojelussa dokumentoinnilla on merkittävä asema, koska lastensuojelutyön tulee olla juridisesti ja eettisesti perusteltavissa sekä kirjallisesti todennettavissa. Lastensuojelun työntekijöillä on kirjaamisvelvollisuus, ja kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelun toimenpiteiden suunnittelun, järjestämisen, toteuttamisen ja seurannan kannalta oleellinen tieto merkitään asiakasasiakirjoihin. Dokumentointiin liittyvät lakien asettamat velvoitteet ovat ehdottomia. (Dokumentointi lastensuojelussa 2013; Lastensuojelun dokumentoinnin haasteita 2013.)

Dokumentointi on oleellinen osa lastensuojelun työprosesseja. Se ohjaa työntekijää lastensuojelulain mukaisissa prosesseissa ja päätöksenteossa. Dokumentoinnin avulla tuetaan asiakasprosessin lisäksi suunnitelmallista työtettä ja saadaan tietoa lastensuojelun laadusta esim. aikamäärien noudattamisesta. (Dokumentointi lastensuojelussa 2013.)

Dokumentointi on vaativaa, koska sitä ohjaavat lainsäädäntö, asiakkaiden tunteet, sosiaalityöntekijän oikeudet ja byrokratia. Asiakirjan kirjoittajalla on paljon valtaa ja vastuuta. Dokumentoidessa ei tiedetä mitä tietoa tulevaisuudessa tarvitaan, ja oleellisen tiedon erottaminen on haastavaa. Dokumentoinnin käytännöissä on havaittu puutteita, koska erilaisia dokumentteja on yhtä paljon kuin niiden kirjoittajiakin. (Lastensuojelun dokumentoinnin haasteita 2013.) Kääriäinen (2003) on väitöskirjassaan tullut johtopäätöksiin, että hyvä dokumentointi ei takaa hyvää asiakastyötä eikä puutteellinen dokumentointi tarkoita yksioikoisesti huonoa toimintaa asiakkaan kanssa (Kääriäinen 2003, 182). Asiakastyöstä kirjoittaminen on kirjoittajan lisäksi sidoksissa aikaan, paikkaan, tapoihin ja käytettävään tietojärjestelmään. Pro gradu -tutkimuksessaan Koskinen (2011) kirjoittaa Effica-tietojärjestelmän vaativan ja valvovan ulkoisilta osin lastensuojelun sosiaalityön prosessinmukaisuutta, mutta prosessin sisällön tuottamisessa korostuu järjestelmän käyttäjän osuus (Koskinen 2011, 61).

Lainsäädäntö ohjaa lastensuojelun suunnitelmallisuutta niin kunnan palvelujärjestelmän kuin yksittäisen asiakasprosessinkin näkökulmasta. Suunnitelmallisuutta ohjataan ja tuetaan myös dokumentoinnin avulla. Lastensuojelussa suunnitelmallisuutta parannetaan selkeällä nykytilan tunnistamisella, asiakkaan kanssa yhteisillä tavoitteilla, sopi-

muksilla tavoitteiden saavuttamiseksi ja tavoitteiden saavuttamisen arvioinnilla. Selkeästi hahmotettavalla prosessilla saadaan suunnitelmallisuuden rakennetta, jota suunnitelmallisuuden toteuttaminen vaatii. Asiakassuunnitelmaan perustuva suunnitelmallinen sosiaalityön vaihe alkaa lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen. Asiakassuunnitelma on työtä ohjaava väline ja tuki. Hyvällä suunnittelulla ja suunnitelmaan pohjautuvalla työllä saadaan sosiaalityöhön vaikuttavuutta. (mm. Muukkonen 2008, 38, 44; Lastensuojelun arvot ja periaatteet 2013; Lastensuojelun kansalliset laatusuosituksen 2013.)

Tampereen kaupungin sosiaalityön haasteita ovat olleet sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja pätevien työntekijöiden puute. Näihin haasteisiin haluttiin vastata Tampere Praksis (2011–2013) -hankkeella. Hankkeen tavoitteita olivat työssä oppimisen näkyväksi tekeminen ja mallintaminen, oman työn tutkivan kehittämisen edistäminen, opettajien työelämälähtöisyyden kehittäminen monitoimijaisessa verkostossa ja sosiaalisen median kokeileminen viestinnässä. Hankkeen toimintamalli rakentui neljän praksistiimin pohjalle, joista kolme toimi Tampereen lapsiperheiden sosiaalipalveluissa Eteläisellä-, Itäisellä- ja Läntisellä lapsiperheiden sosiaaliasemilla. Jokaisella asemalla oli Tampere Praksis -hankkeessa oma kehittämisen kohteensa, ja kehittämisen työvälineinä toimivat mm. asemilla tehdyt pro gradu -tutkimukset ja opinnäytetyöt. Tämä opinnäytetyö on tehty Tampereen Itäisen lapsiperheiden sosiaaliasemalla, jonka kehittämisen kohteena oli lastensuojelun dokumentointi. (Aalto-Siiro & Janhunen 2011, 3; Lapsiperheiden sosiaalityö 2013; Tampere Praksis 2013.)

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset, näkökulmat ja metodi määrittyivät Itäisen lapsiperheiden sosiaaliaseman kehittämiskohteen ja praksistiimissä koetun tarpeen ja toiveen mukaisiksi. Tutkimustehtävänä on tarkastella miten lastensuojelun työskentelylle asetetut tavoitteet ja niiden toteutuminen näkyvät Itäisen lapsiperheiden sosiaaliaseman eri ammattiryhmien dokumentoinnissa. Tutkimuskysymykset ovat *Miten tavoitteet ja niiden toteutuminen näkyvät lastensuojelun asiakasprosessissa?* ja *Mitä kehitettävää tavoitteiden ja niiden toteutumisen kirjaamisessa on?* Opinnäytetyön näkökulmiksi valikoituivat lastensuojelun prosessi ja lastensuojelun ammattiryhmät.

Tutkimus on single-case study eli tapaustutkimus, jossa tutkittavana on yhden asiakasperheen dokumentteja. Oleellista opinnäytetyön tekemisessä on työelämälähtöisyyden huomioiminen niin, että työntekijät itse tuottavat aineistoa eli tietoa. Tutkimustavoitteet-

na oli myös Praksis-hankkeen mukaisesti tuottaa käytännön tutkimustietoa lastensuojelun dokumentoinnin kehittämiseen.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin teemahaastatteluilla, joihin osallistuivat em. lapsiperheiden sosiaaliaseman lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, perhetyöntekijöitä ja ohjaustyöntekijöitä. Haastateltavat tarkastelivat aineistodokumentteja tutkimustehtävän pohjalta, ja itse opinnäytetyön aineistona toimivat haastattelut.

Opinnäytetyö jakautuu teoria- ja tutkimuosaan. Teoriaosan luvussa 2 kuvaillaan lastensuojelun kokonaisuutta palvelujärjestelmän näkökulmasta sekä määritellään lastensuojelun lähtökohtia ja työmuotoja. Luvussa kuvaillaan dokumentoinnin merkitystä sosiaalityössä, sosiaalityössä käytettäviä asiakirjoja sekä käsittellään tarkemmin lastensuojelun sosiaalityötä, sen ydinprosesseja ja prosessien dokumentointia. Luku 2 päättyy lastensuojelun perhetyön, perhetyön prosessin ja perhetyön dokumentoinnin tarkentamiseen. Opinnäytetyön teoriasta on koottu myös lyhyt yhteenveto. Tutkimusosan luvussa 3 kerrotaan opinnäytetyön taustasta, tutkimustehtävästä sekä aineiston keruusta ja analysoinnista. Luku 4 keskittyy tuloksien esittelyyn asiakasprosessin ja haastateltavien havaintojen pohjalta sekä heidän kehittämisajatuksiinsa. Lopuksi luvussa 5 on johtopäätökset ja luvussa 6 on pohdinta.

2 LASTENSUOJELU DOKUMENTOITAVANA SOSIAALITYÖN PROSESSINA

Luvussa määritellään lyhyesti mitä lastensuojelu tarkoittaa, lastensuojelun tehtävää ja lastensuojelun kokonaisuutta palvelujärjestelmän näkökulmasta. Seuraavissa kappaleissa avataan lastensuojelun sosiaalityötä eli lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä sekä dokumentoinnin ja prosessien osuutta lastensuojelutyössä. Samoja teemoja käsitellään myös lastensuojelun perhetyön näkökulmasta. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteuttavat lastensuojelun sosiaalityöntekijät, perhetyöntekijät ja ohjaustyöntekijät/sosiaaliohjaajat.

Laajana käsitteenä lastensuojelu on lasten suojelua, joka koskettaa kaikkia viranomaisia ja kansalaisia. Lastensuojelu perustuu kansainvälisesti tunnustettuun YK:n lapsen oikeuksien yleissopimukseen, ja sen päätehtävät ovat lasten kasvuolosuhteisiin vaikuttaminen, vanhempien tukeminen ja varsinainen lasten suojelutehtävä. (Mitä on lastensuojelu? 2013.) Lastensuojelulaki toistaa tiivistetysti yleissopimuksen lähtökohtia ja kattaa koko laajan lastensuojelun tehtäväkokonaisuuden. (Mahkonen 2010, 81, 90.) Paasivirran (2012) mielestä Suomen lastensuojelulaki on kansainvälisestikin arvostettava saavutus (Paasivirta 2012, 238).

Lastensuojelulain mukaan kunnan tulee seurata ja edistää lasten ja nuorten hyvinvointia sekä kehittää sektorirajat ylittävää palvelujärjestelmää (Heino 2008, 15). Bardy (2013) kirjoittaa, että lastensuojelulakiin kiteytyy koko yhteiskuntapolitiikan paletti, koska sen tehtävä on hoitaa yhteiskuntaa huolehtimalla yleisistä oloista, ennaltaehkäistä ongelmia ja korjata niitä. Lastensuojelun tulisi yltää jokaiselle politiikan tasolle, ja karttunut tieto tulisi käyttää laajemmassa lasten hyvinvointipoliittisessa työssä. (Bardy 2013, 71.) Bardon (2013) mielestä lastensuojelulakia ei kuitenkaan tunneta laajasti ja palvelujärjestelmä on pirstaloitunut, mutta ongelma voitaisiin ratkaista kaikkia hallintokuntia sitovalla integroidulla lainsäädännöllä lasten kasvuolojen suojelemiseksi (Bardy 2013, 72).

Vaikka Bardy (2013, 72) kuvaileekin palvelujärjestelmää pirstaloituneeksi, on Heino (2008, 16) pyrkinyt hahmottamaan lastensuojelun kokonaisuutta. Kokonaisuudessa hyvinvointipoliittikka, lasten ja nuorten peruspalvelut, ehkäisevä lastensuojelu ja lapsi- ja

perhekohtainen lastensuojelu kohtaavat kattamaan koko lastensuojelun kentän. Kunnan tarjoamien palveluiden sisällön tulee vastata kunnan lasten tarpeisiin, ja erityisen tuen tarpeessa olevien lasten ja nuorten tukemiseksi tulee järjestää tukevaa toimintaa. Peruspalveluissa annettava erityinen tuki on ehkäisevää lastensuojelua, ja viime sijainen vastuu lapsen hyvinvoinnin turvaamisesta on lapsi- ja perhekohtaisella lastensuojelulla, jota toteutetaan kunnan sosiaalityön lastensuojelussa. Tällöin lapsella on asiakkuus lastensuojelun sosiaalityössä. (Heino 2008, 16; Lastensuojelun palvelujärjestelmä 2013.)

Kuviossa 1 on esitetty lastensuojelun kokonaisuus.



KUVIO 1. Lastensuojelun kokonaisuus (Heino 2008, 16)

Lastensuojelutyötä voidaan määritellä myös sen tehtävän kautta. Kananoja, Lähteinen ja Marjamäki (2011) määrittelevät lapsen edun arvoinnin ja toteuttamisen lastensuojelun päätehtäväksi ja samalla haasteellisimmaksi työksi (Kananoja ym. 2011, 174). Muukkonen ja Tulensalo (2004) taas korostavat lapsikeskeistä sosiaalityötä, jonka tavoitteina ovat lapsen suojaaminen, lapsen hyvinvoinnin ja arjen turvaaminen sekä lapsen turvallisen kehityksen varmistaminen (Muukkonen & Tulensalo 2004, 3). Heino (2008) mukaan lastensuojelu on kokonaisvaltaista työtä, joka perustuu materiaalisista perustarpeista (esim. talous) huolehtimiseen, immateriaalisiin rakkauden ja identiteetin (esim. kasvu ja kehitys) tarpeisiin vastaamiseen sekä inhimillisiin kohtaamisiin ja yhteyksien rakentamiseen (Heino 2008, 17). Bardy (2013) taas sanoo lastensuojelun olevan perusytimeltään yksinkertaista: lapsen kehityksen ja terveyden turvaamista ja sitä vaarantavien tekijöiden poistamista (Bardy 2013, 73).

2.1 Lastensuojelun dokumentointi ja asiakirjat

Kappaleessa kuvataan dokumentoinnin merkitystä lastensuojelun ammatillisen käytännön työvälteenä ja lastensuojelussa käytettäviä asiakasasiakirjoja. Kappaleessa viitataan myös dokumentointia ohjaavaan lainsäädäntöön.

Asiakastyöstä kirjoittaminen on osa sosiaalihuollon työn tekemistä. Se on arkipäivästä, automaattista ja osa ammatillista toimintakulttuuria. Lastensuojelussa dokumentointi on oma tiedonmuodostuksen ja tiedonhallinnan prosessinsa, joka syntyy kirjoittamiskäytäntöjen, kirjoittamisen ja lukemisen sekä toimintakäytäntöjen yhteisellä alueella. Asiakirjatekstejä sekä kirjoitetaan että luetaan työssä, työtä varten ja työn tekemiseksi, jolloin asiakirjat ja kirjaaminen toimivat työn tekemisen ja tiedon muodostuksen välineinä. Dokumentointi on osa kaikkia lastensuojelun työprosesseja. (Kääriäinen 2003, 5, 167–168; Dokumentointi lastensuojelussa 2013.)

Lastensuojelussa dokumentointi on työväline, joka tarkoittaa asiakirjojen tekstin kirjoittamista lastensuojelun asiakastyössä (Lastensuojelun dokumentoinnin kehittäminen 2013). Sosiaalihuollon asiakirjoja ovat kirjalliset ja kuvalliset esitykset kuten päätökset ja sähköiset tallenteet. Asiakastietojen käsittelyn ja kirjaamisen tarkka säilyttäminen ja dokumentointi ovat tärkeitä niin asiakkaan kuin työntekijänkin oikeusturvan näkökulmasta. Toimintaa ohjaavat hallinnolliset säännökset sekä alemmanasteiset viranomaisohjeet. Esim. viranomaistoiminnassa kaikille yleisenä noudatettavana lakina on Arkistolaki (831/1994). Henkilötietolaki (523/1999) taas turvaa yleislakina henkilötietojen käsittelyä ja asiakasrekisterien tietosuojaa. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) säätelee asiakirjojen julkisuutta, salassapitoa ja viranomaistoiminnan julkisuutta. (Kääriäinen 2003, 159; Heiliö & Narikka 2006, 617.)

Ammatillisessa dokumentoinnissa kuvataan etuja, punnitaan olennaisen löytymistä ja valitsemista tai siinä punnitaan erilaisia tarpeita ja tietoa, autetaan heikommassa asemassa olevia, kysytään, kirjoitetaan ja ymmärretään ponnisteluja sekä perustellaan tuloksia. Asiakastyön kirjoittamisen avulla tehdään näkyväksi asiakasta koskeva tieto ja asiakasprosessi. Asiakirjojen laatiminen on työntekijän vastuulla. Dokumentointiosaaminen edellyttää ymmärrystä omasta vastuusta ja roolista asiakirjojen laatijana, koska asiakirjoja laatiessa tehdään valintoja, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan elämään. Am-

mattilaisen tulee huolehtia siitä, että tapaamisen tarkoitus, keskustelun merkitys ja johdopäätökset näkyvät dokumentoinnissa. Tehdyillä valinnoilla on merkityksensä tekstin lukijalle ja tekstistä tehtäville tulkinnoille. (esim. Morén 1999, 332; Kääriäinen 2003, 5; Järvinen ym. 2007, 117–118; Laaksonen ym. 2011, 8–10, 35.)

Oleellista lastensuojelun dokumentoinnissa on kuvata huolenaiheita, ja sitä kenen huolesta on kyse. Huoli tulee purkaa auki ja pilkkoa osiin. Huolta tulee seurata ja arvioida, ja mahdollinen muutos tulee nostaa esiin. Myös positiivisten asioiden esim. voimavarojen kuvaaminen on tärkeää. (Lastensuojelun dokumentoinnin haasteita 2013.) Dokumentointi tulee tehdä yhdessä asiakkaan kanssa ja sen tulee perustua asiakkaan tarpeisiin. Parhaassa tapauksessa asiakas näkee dokumentoinnista muutoksen prosessin, ja sen miten on muuttanut tapaansa ajatella ja käyttäytyä. (Morén 1999, 340.)

Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä ja yksittäisen lapsen asiakasprosessia koordinoi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijällä on usein paras kokonaiskuva ja käsitys perheen tilanteesta ja tätä ammatillista ymmärrystä tulisi käyttää ja näyttää dokumentoinnissa. Sosiaalityöntekijän tulisi kirjata näkyväksi oma tietoonsa ja käsityksiinsä perustuva mielipiteensä, koska sosiaalityöntekijän oman äänen kirjaamisen kautta työskentelyn läpinäkyvyys ja ammatillinen ymmärrys tulevat näkyviksi. (Kääriäinen 2003, 166, 180.)

Sosiaalihuollossa käytetään samoihin tyyppeihin kuuluvia asiakirjoja eri palvelutehtävissä, koska rakenteiden yhtenäisyys on asiakastietojen ja niiden dokumentoinnin pohja. Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa, Tikesos (2005–2011), mallinnettiin sosiaalihuollon palvelutehtävissä tarvittavia asiakasasiakirjoja. Yhteisten, määriteltyjen asiakirjarakenteiden avulla tuetaan lainsäädännön edellyttämien velvoitteiden täyttyminen. Yhdenmukaiset rakenteet asiakirjoissa helpottavat myös asiakkaan saaman palvelun suunnittelua, sen toteutumista ja arviointia. Tiedot on määritelty osassa asiakastapauksia valtakunnallisesti pakollisiksi. Valtakunnallisen tietojärjestelmäpalvelun käyttäminen edellyttää määrämuotoisempaa kirjoittamista, mutta työntekijällä on edelleen mahdollisuus kirjoittaa tärkeäksi arvioimansa asiakasasiat. (Ailio, Häkälä, Hänninen & Tossavainen 2011, 4, 6; Asiakastiedon rakenteinen kirjaaminen 2013; Rakenteiden kirjaaminen 2013.)

Asiakirjatyyppit voidaan jakaa yleisiin ja tarkennettuihin asiakirjatyyppeihin. Tikesos-hankkeessa mallinnettiin sekä yleisiä että tarkennettuja asiakirjoja. Sosiaalihuollon yleinen asiakirja liittyy useampaan sosiaalihuollon palvelutehtävään eli yleinen asiakirjatyyppejä ovat esim. *arvio*, *selvitys* ja *päätös*. Näistä yleisistä asiakirjoista on laadittu 16 koodia sisältävä luokitus, joka kuvaa sosiaalihuollossa vastaanotettavia tai laadittavia asiakasasiakirjojen tyyppisiä. Yleisiä asiakirjoja tarkennetaan palvelutehtävittäin niin kutsutuilla tarkennetuilla asiakirjatyypeillä. Tarkennetut asiakirjatyyppit perustuvat yleisen asiakasasiakirjatyypin rakenteeseen. Sosiaalihuollon tarkennettuja asiakirjatyyppisiä ovat esim. *toimeentulotukihakemus* ja *aktivointisuunnitelma*. (Ailio ym. 2010, 6–7.)

Taulukossa 1 on esimerkit yleisistä asiakirjoista *Päätös* ja *Suunnitelma* sekä niiden määritelmät. Liitteessä 1 on nähtävissä kaikki sosiaalihuollon yleiset asiakirjakoodit ja niiden määritelmät.

TAULUKKO 1. Yleinen asiakirja (Ailio ym. 2011, 6–7)

Koodin nimi	Koodin määritelmä
Päätös	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppejä, jolla viranomaisen tai viranomaisen roolissa toimiva palvelunantaja esittää ratkaisunsa sosiaalihuollon asiakkaan hallintoasiassa.
Suunnitelma	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppejä, jossa asetetaan sosiaalihuollon asiakasta koskevan työskentelyn tavoitteet sekä keinot, joilla tavoitteisiin päästään.

Lastensuojelun asiakirjat muodostavat sosiaalipalveluiden luokituksen mukaisen lastensuojelun palvelutehtävän. Lastensuojelun asiakirjat voidaan jakaa neljään osaan: lastensuojelun avohuollon asiakirjoihin, lastensuojelun sijais- ja jälkihuollon asiakirjoihin, lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakirjoihin ja koulun sosiaalityön asiakirjoihin. (Ailio ym. 2010, 23.)

Lastensuojelun avohuollon asiakirjamallinnuksen lähteinä ovat olleet Lastensuojelun käsikirjan lomakkeet ja Tikesos-hankkeen sisältömääritykset. Määrityksiä asiakirjojen sisällöstä ja rakenteista ovat olleet tekemässä mm. asiakastyötä tekevät ammattilaiset. Asiakirjojen mallintamisessa on myös huomioita mm. lastensuojelulakiin vuonna 2010

tulleet uudistukset. Lastensuojelun avohuollon asiakirjojen mallinnus sisältää 25 erilaista tarkennettua asiakasasiakirjatyyppeä. Lastensuojelun palvelutehtävää tarkentavia asiakirjoja ovat avohuollossa esim. *Lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista koskeva päätös* tai *Lastensuojelun lausuntopyyntö*. (Ailio ym. 2011, 6, 23; Rakenteiden määrittelyt 2013.)

Taulukossa 2 on esimerkit lastensuojelun avohuollon mallinnetuista asiakasasiakirjoista *Lastensuojeluilmoitus* ja *Lastensuojelutarpeen selvitys* ja niiden tarkoitus. Liitteessä 2 on nähtävissä kaikki lastensuojelun avohuollon mallinnetut asiakasasiakirjat ja niiden tarkoitukset.

TAULUKKO 2. Tarkennettu asiakirja (Ailio ym. 2011, 23–24)

Tarkennettu asiakirjatyppi	Asiakirjan tarkoitus
Lastensuojeluilmoitus	Asiakirjalla ilmoitetaan lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelun tarpeen selvittämistä.
Lastensuojelutarpeen selvitys	Asiakirja on yhteenveto lastensuojelutarpeen selvityksessä tehdyistä lapsen ja hänen huoltajiensa tapaamisista ja haastatteluista sekä mahdollisista lausunnoista muilta viranomaisilta. Asiakirjassa arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien kykyä vastata lapsen tarpeisiin sekä lastensuojelun tarvetta.

Asiakirjojen ja hyvän dokumentoinnin perusta on ajantasainen asiakaskertomus. Asiakaskertomus on yleinen asiakirjatyppi, kronologisesti kumuloituva ja sisältää historiatietoa asiakkaan asiakkuudesta. Asiakaskertomuksella tehdään näkyväksi työ, joka ei tallennu muihin asiakirjoihin. Se koostuu päivittäisluontaisista merkinnöistä, joissa kuvataan työskentelyä asiakkaan kanssa ja asiakkaan asian hoitamista eli kertomus sisältää tapahtumatietoja. Ajan tasalla oleva asiakaskertomus tukee suunnitelmien, lausuntojen ja päätösten tekoa ja on hyvän asiakastyön dokumentoinnin perusta ilmentämällä asiakkaan asian edistymistä, hyvinvointia ja asiakasprosessin etenemistä. (Laaksonen ym. 2011, 41–42.)

2.2 Lastensuojelun sosiaalityö

Tässä kappaleessa pyritään kuvaamaan lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelutyön monimuotoisuutta. Työtä ja työn tekemistä avataan ammatillisen käytännön, lastensuojelun sosiaalityön määrittelemisen, tehtäväkentän ja työntekijältä vaadittavan osaamisen kautta. Myös avohuollontukitoimien määrittelevä rooli lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa ovat kuvattuina kappaleessa.

Lastensuojelun sosiaalityöhön liittyy monia reunaehtoja, jotka koskettavat niin työn toteuttamista kuin yksittäisen työntekijän toimijuuttakin. Työtä ohjataan erilaisten lakien ja säädösten kautta, mutta työn tekemiseen liittyvät myös oleellisesti sosiaalialan eettiset periaatteet ja arvot. Lastensuojelun ammatillisuutta on eettisten periaatteiden sisäistäminen ja näiden mukaan toiminen. Eettiset periaatteet korostavat yksityisyyden kunnioittamista, luottamuksellisuuden vaalimista, asiakkaan vakaumuksen kunnioittamista, asiakkaan arvokkuuden säilymisen tärkeyttä ja yksilöllisten tarpeiden huomioimista. Sosiaalityön lähtökohtia ovat yleisesti hyväksytyt moderniin yhteiskuntaan ja yksilöön liittyvät arvot, joista keskeisimpinä voidaan pitää ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa. Lastensuojelun arvosidonnaisuus perustuu tehtävään olla lapsen puolella ja lasta varten. (Mahkonen 2010, 168; Raunio 2010, 82; Lastensuojelun arvot ja periaatteet 2013.)

Arvojen lisäksi sosiaalityön toiminnallista sisältöä määrittävät myös sosiaalityön tieto ja teoria. Teoriasta, tutkimuksesta ja käytännöistä koostuva informaatio ja ymmärrys ovat ammatillista tietoa. Lastensuojelun työn kohdentumista suunniteltaessa joudutaan pohtimaan tiedon rakentumisen perusteita: mikä on oikeaa ja riittävää tietoa esim. halutaanko tietoa asiakkaasta, asiakkaalta vai asiakkaan kanssa. Sosiaalialan arvoja ja tietoa tarvitaan prosessin arvioimisessa, joka on sosiaalityön ydintä ja osa palvelun tuottamista. Ammatillinen käytäntö perustuu epämuodolliseen teoriaan eli työntekijöiden kehittämään käytännön teoriaan, joka perustuu tieteellisiin tutkimuksiin. Tämä sosiaalityön arvojen, tiedon ja teorian kokonaisuus vaikuttaa sosiaalityön ammatilliseen käytäntöön. (esim. Ojaniemi & Rantajarvi 2010, 220; Raunio 2010, 82, 122, 136–141.)

Sosiaalityössä arvojen ja tiedon lisäksi työntekijältä vaaditaan erilaisia taitoja. Kananoja ym. (2011) kuvailevat lastensuojelua monimutkaiseksi ja rikkaaksi viranomaistyöksi, jota tehdään vuorovaikutuksessa lapsen ja hänen perheensä kanssa (Kananoja ym. 2011,

174). Lastensuojelussa työntekijältä vaaditaankin osaamista työskennellä kaikkien perheenjäsenten kanssa ja kykyä sitouttaa perhe työskentelyyn. Myös työskentelytavat vaativat työntekijältä erityistä osaamista, koska ne ovat lastensuojelussa monimuotoisia esim. perheen tukeminen, perheen kasvun mahdollisuuksien parantaminen, interventio tai prosessin ja työskentelyn tuloksien arvioiminen. Kommunikoinnin, yhteydenpidon, havainnoinnin, reflektoinnin ja arvioimisen taitoja voidaan pitää keskeisimpinä lastensuojelun työntekijältä vaadittavista taidoista. (Coulshed & Orme 2006, 23, 50; Healy 2012, 113, 118.)

Lastensuojelun sosiaalityötä voidaan määritellä esim. prosessin, työn lähtökohtien tai työntekijän toimijuuden kautta. Työn prosesseja ja sisältöä luokittelemalla voidaan määritellä, mitä työtä milloinkin tarvitaan (Muukkonen 2008, 3–4.) Ervastin ja Tulensalon (2006) mukaan työn monimuotoisuus vaatii työntekijän pohdintaa siitä, mitä hän pitää lastensuojelun sosiaalityön ensisijaisena tehtävänä ja mihin käytettävissä oleva aika käytetään (Ervast & Tulensalo 2006, 116).

Lastensuojelun sosiaalityö voidaan jakaa varhaiseen tukeen, lastensuojelutarpeen selvitukseen, avoimuuden asiakassuunnitelmaan perustuvaan työhön, kriisityöhön tai sijais- ja jälkihuoltotyöhön (Muukkonen 2008, 3). Jokaisella sosiaalityön vaiheella on tehtävä ja tavoite lapsen kannalta, joka määrittää lapsen paikkaa prosessissa. Kunkin työvaiheen kuvaaminen, avaaminen ja systematisoiminen selkeyttävät sitä, mitä tapahtuu ja mistä on kyse. Prosessien avulla voidaan asiakkaalle kertoa mitä tapahtuu, mitä ja miten tehdään ja missä aikataulussa edetään. (Muukkonen & Tulensalo 2004, 9.)

Lapsikeskeisen sosiaalityön tavoite on lapsen arjen, tarpeiden, vaikeuksien, vahvuuksien ja voimavarojen selvittäminen yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa. Lapsikeskeisessä sosiaalityössä sosiaalityöntekijä toimii kolmella tasolla: toimintaperiaatteen, prosessien ja kohtaamisen tasolla. Toimintaperiaatteen taso sosiaalityössä tarkoittaa tietoisuutta työn tarkoituksesta, ja työtä ohjaavista periaatteista. Toimintaperiaatteen tason ratkaisut ohjaavat työprosessien muotoutumista ja asiakkaan kohtaamista. Prosessitasolla sosiaalityöntekijä tekee päätöksiä työn kohteen, työtavan ja toimenpiteiden suhteen. Asiakkaan kohtaaminen tapahtuu jossakin prosessin muodostamassa kehyksessä ja tiettyssä kohtaa prosessia. (Muukkonen & Tulensalo 2004, 3–6.)

Muukkoson mukaan (2008) sosiaalityö yhdistää parhaimmillaan prosessinohjaus- ja kohtaamistyön, jotka molemmat voivat olla suunnitelmallisen sosiaalityön vaiheita. Suunnitelmallinen sosiaalityö voi painottua prosessinohjaustyöhön, jolloin painotetaan prosessin ohjausta, ja asiakkaiden kohtaaminen jää vähemmälle. Suunnitelmallinen sosiaalityö voi painottua myös kohtaamistyöhön, jolloin prosessin ohjaaminen jää taka-alalle, ja työskentely on suoraa kohtaamistyötä lapsen, nuoren tai vanhempien kanssa. (Muukkonen 2008, 38–49.)

Bardy (2013) ottaa kantaa lastensuojelun sosiaalityön palveluiden ja toiminnan määrittelyyn toteamalla, että selkeintä olisi puhua lastensuojelun ydinpalveluista ja ydin-toiminnoista: ”...ydin koostuisi lapsi- ja perhekohtaisesta työprosessista, jossa sovitetaan yhteen lapsen etuun ja tarpeeseen vastaavan tuen ja palvelujen kokonaisuutta, ja jossa tilannetta jatkuvasti seurataan, selvitetään ja arvioidaan yhteistyössä” (Bardy 2013, 105).

Tehtäväkentältään lastensuojelu on laaja, koska työskentelyä voidaan tarvita inhimillisen hyvinvoinnin kaikilla ulottuvuuksilla. Lastensuojelu kohdistuu pieneen, mutta kasvavaan väestömäärään, ja lasten, nuorten ja perheiden ongelmat ovat entisestään lisääntyneet. Tämä on kasvattanut korjaavien palveluiden menoja. Lastensuojelun tarpeen tavallisimpia syitä ovat vanhempien mielenterveys- ja päihdeongelmat, vuorovaikutus- ja tunne-elämän ongelmat, koulunkäyntivaikeudet, psyykkiset ongelmat ja nuorten päihdeiden käyttö. Useat tekijät vaikuttavat lapsen suojelun tarpeeseen eikä yksiselitteistä syytä pahoinvointiin ole. (Kananaja ym. 2011, 173; Bardy 2013, 74; Kananaja, Lavikainen & Oranen 2013, 13.)

Kun lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat lapsen terveyden ja kehityksen tai jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa omaa terveyttään ja kehitystään, on sosiaalihuollon tuettava perhettä ja lasta avohuollon tukitoimien avulla. Tukitoimet tulee järjestää suunnitelmallisesti, yksilöllisesti, tilannekohtaisesti ja lapsen tarpeet huomioiden. Tukitoimien tulee olla lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia, mahdollisia ja riittäviä. Avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä viipymättä, ja tukitoimien järjestäminen on ensisijaista sijaishuoltoon ja huostaanottoon nähden. Lastensuojelulaki luettelee avohuollon tukitoimiksi mm. lapsen taloudellinen tukeminen, koulunkäynnin tukeminen, tukihenkilö tai -perhe, loma- ja virkistystoiminta ja perhetyö. (Narikka 2006, 282; Las-

tensuojelulaki 417/2007; Avohuolto 2013; Lastensuojelun avohuollon tukitoimet 2013.) Paasivirta (2012, 259) mainitsee sosiaalityöntekijän ohjauksen, neuvonnan ja yhteydenpidon perheen kanssa olevan osa avohuollon tukea.

Lastensuojelussa sosiaalityöntekijällä on keskeinen rooli, koska hänellä on lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun langat käsissään. Sosiaalityöntekijä vastaa lastensuojelutarpeen selvittämisestä, ratkaisee lastensuojelun asiakkuuden kriteerien täytymisestä ja lastensuojelun asiakkuuden päättymisestä. Hän vastaa asiakassuunnitelman tekemisestä, asiakasprosessin suunnittelusta, toteutumisesta ja arvioinnista sekä asiakasprosessiin liittyvistä päätösten valmisteluista ja päätösten teosta. Lisäksi sosiaalityöntekijän työtehtäviin kuuluu neuvonta- ja ohjastyötä. Sosiaalityöntekijä kokoaa asiakkuuksista ja arvioinneista tietoa vaikuttaakseen ennaltaehkäisevästi ja korjaavasti lastensuojeluasiakkaiden tilanteeseen. Sosiaalityöntekijän kelpoisuusvaatimukset ovat ylempi korkeakoulututkinto ja pääaineen laajuiset yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. (mm. Heinonen & Sinko 2013, 121–122; Lastensuojelun palvelujärjestelmä 2013; Lastensuojelun sosiaalityöntekijän kelpoisuus ja tehtävät 2013.)

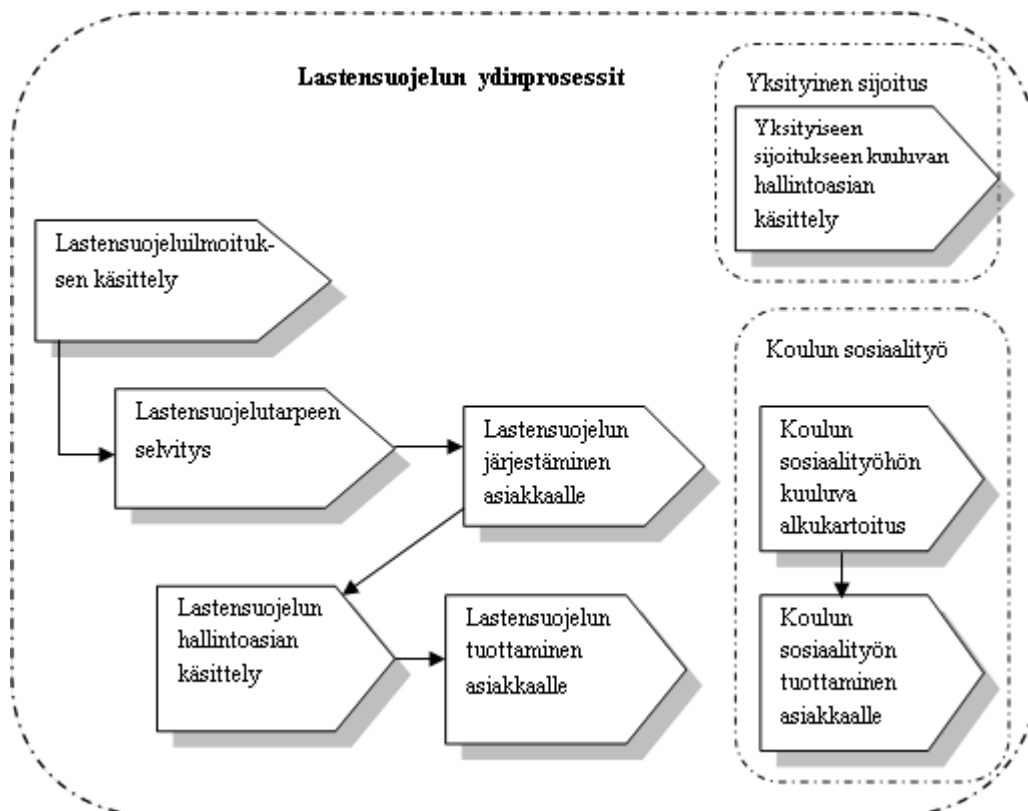
2.3 Lastensuojelun sosiaalityön prosessi ja prosessin dokumentointi

Lastensuojelun prosesseja on kuvattu lastensuojelun ydinprosessien ja lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun prosessin avulla. Kappaleessa kerrotaan myös palveluprosessin merkityksestä, tavoitteiden asettamisesta ja asiakassuunnitelman tekemisestä. Prosessin kuvaamiseen on yhdistetty dokumentoinnin osuus ja merkitys.

Sosiaalihuollon palveluprosessilla kuvataan sosiaalihuollossa annettavaa ja siihen liittyvää palveluprosessia esim. sosiaalipalvelun tuottamista asiakkaalle. Palveluprosessi jakautuu vaiheisiin, jotka koostuvat palvelutapahtumista. Palvelutapahtumat muodostavat suunnitelmallisen sarjan. Palvelutapahtuma on tilanne, jossa asiakas ja hänen palvelutarpeensa ovat palvelunantajan käsiteltävinä. Jokainen palvelutapahtuma dokumentoidaan tai siitä syntyy dokumentoitavaa tietoa. (Laaksonen, Suhonen & Suhonen 2012, 15.)

Palveluprosessin kaksi keskeistä elementtiä ovat asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde sekä asiakkaan ja työntekijän arviointi siitä, mihin haetaan muutosta ja millä keinoin. Elämänotteen prosessin muutos on vaativaa ja moniulotteista asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä, joka korostaa vastavuoroisuutta ja pohtivaa luonnetta. Ammatillisen työn perusosaamista on arvioinnin tekeminen, jolloin lähtökohtatilanteen kartoitus ja tilanearviointi ovat olennainen osa palveluprosessia. Prosessin avulla voidaan jäsentää asiakkaalle vaikeuksia ja vahvistaa elämänotetta. (Kortelainen ym. 2010, 24; Kananoja ym. 2011, 143–144.)

Lastensuojelun palvelutehtäväkohtaiset ydinprosessit ovat lastensuojeluilmoituksen käsitteleminen, lastensuojelutarpeen selvittäminen, lastensuojelun hallintoasian käsitteleminen, lastensuojelun järjestäminen ja lastensuojelun tuottaminen. Lapsen tilanteen arviointi määrittellään lastensuojelulaissa itsenäiseksi lastensuojelun asiakkuuden prosessin osaksi, jolla on selkeä alku ja loppu. (mm. Ojaniemi ym. 2010, 220; Rökkänen ym. 2011, 9.) Lastensuojelun ydinprosessit ovat esitettyinä kuviossa 2.



KUVIO 2. Lastensuojelun ydinprosessit (Rökkänen ym. 2011, 9)

Lastensuojeluilmoituksen tai lastensuojelutarpeen selvittämisen pyynnön vastaanottamisen jälkeen tulee lastensuojeluasia vireille, ja lastensuojeluilmoituksen käsittelyvaiheessa arvioidaan välittömän kiireellisen tuen tarve. Jos hakemus on aiheellinen tai lapsi ei ole ennestään lastensuojelun asiakkuudessa, ryhdytään lastensuojelutarpeen selvittämiseen. Lastensuojelutarpeen selvitys tehdään myös vastoin asiakkaan tahtoa. Selvityksessä lapselle nimetty lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi lapsen kasvuolosuhteita ja vanhempien mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Sosiaalityöntekijä arvioi myös lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Lastensuojelutarpeen selvitys tehdään sosiaalityöntekijän johdolla parityönä toisen sosiaalityöntekijän, perheyöntekijän tai sosiaaliohjaan kanssa tai tiimityönä. (Väinälä 2008b, 20; Lastensuojelutarpeen selvitys 2013.)

Lastensuojeluilmoitus kirjataan lastensuojeluilmoitusten rekisteriin. Rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen lainmukaisesta käsittelystä, ja päättää tietojen luovuttamisesta, korjaamisesta ja säilyttämisestä. Työntekijä saa kirjata tietoja, jotka ovat henkilörekisterin käyttötarkoituksen mukaisesti tarpeellisia. Rekisteriin kirjataan ennen lastensuojeluasiakkuuden alkamista lastensuojeluilmoitusten sisällöt sekä tiedot selvityksistä, yhteydenotoista ja toimenpiteistä. Rekisteriin jätetään tiedot, joiden perusteella lastensuojelutarpeen selvittämiseen tai lastensuojelun muihin toimenpiteisiin ei päädytty. Lastensuojeluilmoitusten rekisteri pidetään erillään lastensuojelun asiakasrekisteristä. (Väinälä 2008b, 17–19.)

Kun sosiaalityöntekijä päättää aloittaa lastensuojelutarpeen selvityksen, alkaa lastensuojelun asiakkuus, ja siitä tehdään merkintä lastensuojelun asiakaskirjoihin. Lastensuojelun asiakasrekisteriin kirjataan lapsikohtaisesti kaikki asiakastapahtumat ja -asiakirjat. Kun lastensuojeluasia on tullut vireille, toimenpiteiden vaihtoehtoja ovat: asiakkuutta ei synny ja prosessi päättyy vireille tuloon, lastensuojelutarpeen selvitys tehdään tai tehdään kiireellinen toimenpide ja lastensuojelutarpeen selvitys. Lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeiset vaihtoehdot taas ovat: asiakkuus lastensuojelussa päättyy tai asiakkuus jatkuu ja asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma. Kirjauksia tehdään lastensuojelutarpeen selvittämisestä asiakkuuden päättymiseen asti. Asiakkuuteen liittyvät asiakirjat arkistoidaan, kun palvelun tuottaminen lopetetaan ja asiakkuus päätetään. (esim. Väinälä 2008b, 17–18, 20–21; Häkälä ym. 2011, 26; Laaksonen ym. 2011, 16, 27.)

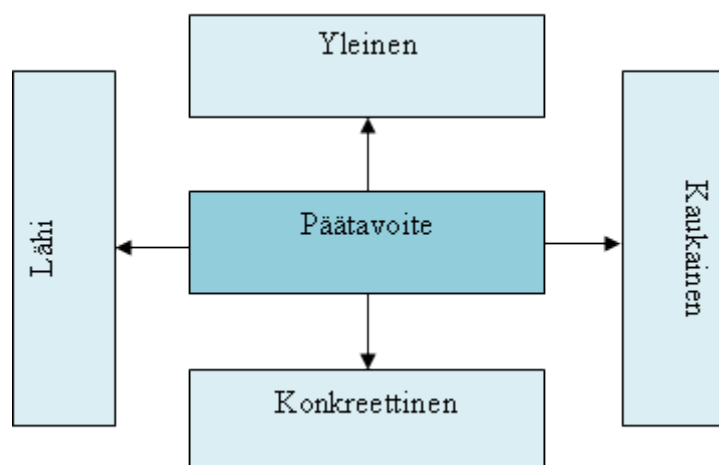
Lastensuojelun järjestämisen prosessiin kuuluvat lastensuojelun suunnitteleminen, lastensuojelun seuraaminen, lastensuojelun arvioiminen ja lastensuojelun lopettaminen. Lastensuojelun vireilletulo, selvittäminen ja ratkaiseminen kuuluvat lastensuojelun hallintoasian käsittelyprosessiin. Hallintoasian käsittelyprosessissa tehdään tarvittavat päätökset esim. päätös lastensuojelutoimenpiteistä. Prosessi sisältää erityyppisiä asiakirjoja kuten hakemus, ilmoitus, asiakaskertomus, arviointi, selvitys, lausuntopyyntö ja päätös. (Häkälä ym. 2011, 20; katso myös Laaksonen ym. 2011, 44.)

Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu on oma prosessinsa, joka sisältää lastensuojelutarpeen selvityksen, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellisen sijoituksen, huostaanoton sekä sijais- ja jälkihuollon. Prosessi perustuu yksityiskohtaiseen asiakassuunnitelmaan, sen seurantaan ja arviointiin. Asiakassuunnitelma (esim. sisällöstä liitessä 3) tehdään yhdessä lapsen, huoltajien ja muiden mahdollisesti tarvittavien tahojen kanssa, ja suunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelma toimii yhteisen tavoitteenasettelun keinona, ja siihen kirjataan olosuhteet, joihin pyritään vaikuttaman, tarjotut palvelut ja tukitoimet sekä toimenpiteiden arvioitu kesto. Suunnitelmaan sovi- taan myös mitä, milloin ja miten arviointia tehdään. Läheisverkoston tuen mahdollisuus ja eriävien mielipiteiden tulee näkyä asiakasasiakirjassa. Tavoitteellisuus ja suunnitel- mallisuus mahdollistavat vaikuttavuuden arvioinnin, työn tarkentumisen ja tehostami- sen. (esim. Heino 2008, 16; Väinälä 2008b, 9, 21; Häkälä ym. 2011, 18; Lastensuojelun kansalliset laatusuosituksat 2013.)

Asiakassuunnitelmassa tavoitteen tulisi olla konkreettinen, käytännönläheinen ja lapsen parempaa arkea tavoitteleva. Kun tavoite on konkreettinen, on tavoitteen toteutuminen helppo tarkistaa ja eriävien tulkintojen mahdollisuus pienenee. Suunnitelman monipuolisuuden varmistamiseksi tarvitaan myös yleistä tavoitetasoa. Yleiseltä tavoitetasolta täsmennetään tavoitteen konkreettisuutta lähi- ja kaukaisemmassa tulevaisuudessa. Eli ensin asiakkaan kanssa valitaan päätavoite ja mietitään, mitä se yleisellä tasolla ja lähi- tulevaisuudessa konkreettisesti tarkoittaa. Sitten mietitään, mitä suunnitelmassa yleisellä tasolla ja pidemmällä aikavälillä tavoitellaan. Myös yleinen tavoite konkretisoidaan. (Muukkonen 2008, 46–47.)

Muukkonen (2008, 46) kuvaa hyvän tavoitteenmäärittelyn jakamista nelikenttämallin avulla. Tavoitteenmäärittelyn nelikenttämallissa päätavoite pilkotaan *lähi*, *kaukainen*,

yleinen ja konkreettinen käsitteiden avulla pienemmiksi kokonaisuuksiksi. Mallin käyttäminen selkeyttää tavoitteiden ajattelua, toteutumisajankohtaa ja konkreettisten lähitavoitteiden yhteyttä päätavoitteeseen. Mallin avulla päästään käsittelemään sitä, mitä odotetaan keneltäkin, ja asiakkaan osallisuus suunnitelmanteon prosessissa vahvistuu. (Muukkonen 2008, 47.) Kuviossa 3 on esitetty Muukkoson nelikenttä malli.



KUVIO 3. Tavoitteen määrittelyn nelikenttä (Muukkonen 2008, 46)

2.4 Perhetyö lastensuojelun työmuotona

Perhetyön määrittelyyn vaikuttavat perhetyötä toteuttava organisaatio ja sen tehtävä. Kappaleessa kuvataan perhetyön erilaisia työskentelymuotoja sekä sosiaaliohjaajien ja perhetyöntekijöiden työtehtäviä ja kelpoisuusvaatimukset.

Yhteiskunnallisena ja sosiaalisena työnä perhetyön tavoitteena on perhekohtaisesti ratkaista arkielämässä esiin tulevia haasteita ja ongelmia, mutta perhetyölle ei ole tarkkaa määritelmää, vakiintunutta työmuotoa eikä sitä määritellä lainsäädännössä itsenäiseksi sosiaalipalveluksi. Perhetyötä voidaan pitää vuorovaikutuksen, toimintojen ja laadunhallinnan osaprosessien suunnitelmallisen sarjan kokonaisuutena tai perhetyöllä voidaan tarkoittaa esim. preventiivisiä (ennaltaehkäiseviä), lastensuojelullisia tai perheterapeuttisia palveluita, joiden tehtävänä on perheen tukeminen työntekijän ammatillisen ja tavoitteellisen työskentelyn kautta. (Järvinen ym. 2007, 10–11, 74, 118.)

Healy (2012) pitää perheen kanssa työskentelyä caseworkin ohella tärkeänä sosiaalityön menetelmänä, jonka avulla voidaan voimistaa yksilön ja ympäristön vuorovaikutusta. Hän kuvailee perheen kanssa työskentelyä liikkuvan bussin kyytiin lä. Haasteena perheen kanssa työskenneltäessä on riittävän ymmärryksen saavuttaminen perheen tilanteesta, normeista ja dynamiikasta. Tätä ymmärrystä työntekijä kuitenkin tarvitsee voidakseen olla avuksi perheelle. Työntekijän tulee tiedostaa ja kunnioittaa perheen omaa asiantuntijuutta, ja koko perhe tulee saada mukaan ratkaisujen muodostamiseen ja toteuttamiseen. (Healy 2012, 113–115.)

Myös Hovi-Pulsa (2011) lähestyy perheen kanssa työskentelyä samasta näkökulmasta sanoen, että perhetyöntekijän tärkein tehtävä on olla kulttuurinen tulkki asiakasperheen ja yhteiskunnan välillä. Tavoitteena tulee olla aito kunnioitus, ja asiakkaan kasvun tukeminen. (Hovi-Pulsa 2011, 74–75.)

Myös lastensuojelun perhetyötä voidaan määritellä moninaisesti. Lastensuojelulaissa perhetyöllä tarkoitetaan esim. perheen kotona tehtävää käytännön avun ja psykososiaalisen tuen yhdistävää tavoitteellista ja suunnitelmallista työskentelyä perheen kanssa (Perhetyö 2013). Paasivirta (2012) määrittelee perhetyön lapsen ja hänen perheensä kanssa tehtäväksi ohjaus- ja neuvontatyöksi, jossa avohuollon tukitoimena toteutettava perhetyö on lastensuojelun perhetyötä tai intensiivistä perhetyötä (Paasivirta 2012, 257). Järvinen ym. (2007) kuvailevat lastensuojelun perhetyötä lastensuojelulain mukaisesti lastensuojelulliseksi, suunnitelmalliseksi ja tavoitteelliseksi tueksi (Järvinen ym. 2007, 44). Heinon (2008) mukaan lastensuojelun perhetyö kattaa tutkimusta ja arviointia, tukea ja ohjausta sekä hoitoa ja kuntoutusta, jotka usein limittyvät käytännön toiminnassa. Hän kuvailee kuntouttavan perhetyön kohdistuvan perheen äkilliseen elämänkriisiin, kun taas muutosta tavoitteleva perhetyö tavoittelee muutosta perheen tilanteeseen. (Heino 2008, 46.)

Koska lastensuojelun perhetyö kattaa montaa erilaista työskentelymuotoa, tulee Heinon (2008) mielestä lastensuojelun perhetyön pääasiallinen tehtävä ilmaista selkeästi tuki-, kontrolli- ja arviointitehtävien osalta. Hän määrittelee perhetyön paikkaa työmuodon, yleiskäsitteen, työn käynnistymisen kriteerien, työn sisällön ja resurssien määrittelemisen kautta. Heino (2008) on koonnut nämä määrittelyt taulukkomuotoon selkeyttääkseen perhetyön erilaisia pääasiallisia tehtäviä. (Heino 2008, 47.)

Taulukossa 3 on Heinon (2008) jäsenitys tiivistetysti perhetyön paikasta lastensuojelussa. Taulukossa on kuvattu perhepalveluiden, ennaltaehkäisevän- ja lastensuojelun perhetyön ja intensiivisen perhetyön työmuodot.

TAULUKKO 3. Perhetyön paikka lastensuojelussa (Heino 2008, 47)

Työmuoto	Perhepalvelut (kaikille suunnattu)	Ennaltaehkäisevä lastensuojelu: peruspalveluiden perhetyö	Lastensuojelun avohuollon perhetyö	Intensiivinen perhetyö
Käsite	Perhekeskustoiminta		Lastensuojelun perhetyö	
Käynnistymisen kriteerit	Ei tarveharkintaa, hakemus/pyyntö palvelusta	Hakeutuminen itse tai ohjatusti palvelun piiriin, erityinen tuki tarpeen	Lapsen kehitys vaarantunut: ammatillisen selvityksen ja arvioinnin perusteella myönnetty tukitoimi viranomaispäätöksellä	Lapsen kehitystä uhkaava vakava vaara: ammatillisen selvityksen ja arvioinnin perusteella myönnetty tukitoimi viranomaispäätöksellä
Työn sisältö	Normaali sosiaalipalvelu	Kohdennettu sosiaalipalvelu: erityinen tuki peruspalvelun järjestämänä	Lapsi- ja perhekohdainen lastensuojelu: psykososiaalinen, ammatillinen tuki ja ohjaus, arviointi ja seuranta, asiakassuunnitelma	Tavoite huostaanoton ehkäisy: monimuotoista ja kokonaisvaltaista tutkimusta, selvitystä, kuntoutusta, arviointia
Resurssit	Yksin työskenteleviä	Yksilö-, perhe- ja ryhmätoimintaa, työnohjaus	Palveluiden ja hoidon koordinointi: parityö, työnohjaus, konsultaatio	Palveluiden ja hoidon koordinointi: moniammatillinen yhteistyö, parityö, työnohjaus, konsultaatio

Laajasti määriteltynä voidaan todeta, että lastensuojelussa perhetyö on avohuollon tukitoimi, jonka ensisijainen tavoite on perheen ammatillinen tuki ja lapsen näkökulman esiintuominen. Yksi lastensuojelun lähtökohdista on turvata lapsen etu, jolloin työskentelyssä on aina myös kontrollin elementti olemassa.

Lastensuojelun perhetyössä työskentelevät sosionomit esim. sosiaaliohjaajan ammattinimikkeellä ja lähihoitajat perhetyöntekijän ammattinimikkeellä. Sosiaaliohjaaja nimitystä käytetään tehtävissä, joissa edellytetään sosiaalialan ammattikorkeakoulutason koulutusta. Tehtäväalueisiin lastensuojelussa sosiaaliohjaajalle kuuluvat palveluntarpeiden arviointi yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa, avohuollon tukitoimien (perhe-

työ/perheohjaus) ja jälkihuollon toteuttaminen asiakassuunnitelman mukaisesti. Laitoksissa sosiaaliohjaaja vastaa hoito- ja kasvatustehtävistä yhdessä lähihoitajien kanssa. Laitosten perhetyö ja jälkihuolto kuuluu pääasiallisesti sosiaaliohjaajan toteutettavaksi. Asiakasprosessissa sosiaaliohjaajan tehtävä on keskittyä asiakkaan ohjaamiseen, neuvomiseen ja tukemiseen. Myös lähihoitajat huolehtivat avohuollon tukitoimiin ja jälkihuoltoon liittyvästä kotona tehtävästä lähityöstä tai kotipalvelusta. Kelpoisuusvaatimuksena tehtävään on sosiaali- ja terveysalan perustutkinto (koko tutkinto suoritettu) tai vastaava soveltuva tutkinto esim. lapsi- ja perhetyön perustutkinto. (Sosiaalihuollon ammatillisen..2007, 22–23; Heinonen & Sinko 2013, 122; Lastensuojelun tehtävärakennesuositukset 2013.)

2.5 Lastensuojelun perhetyön prosessi ja prosessin dokumentointi

Kappaleessa kuvataan perhetyön prosessin vaiheita ja dokumentointia. Dokumentoinnin osuutta prosessissa avaavat perhetyön suunnitelma sekä muut perhetyön asiakasasiakirjat.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemassa raportissa *Asiakastiedot lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakastietojärjestelmissä* (Väinälä 2008a) korostetaan perhetyön prosessin tarkkaa määrittelemistä niin perheen, perhetyön kuin yhteistyökumppaneidenkin kannalta. Työntekijöiden toimenkuvat prosessissa tulee miettiä, ja perheen kanssa tehdään sopimukset siitä mihin, millä keinoilla ja millä aikavälillä perhetyöllä pyritään. Asiakkaalle tarjotaan selkeästi räätälöidyt palvelut ja niistä sopimukset. Osapuolten tavoitteiden selkeällä asettamisella selkeytetään asiakkuutta, toiminnan jäsentämistä ja sen loppumista. Raportissa (Väinälä 2008a) ehdotetaan, että ennen perhetyön aloittamista voi olla aloitusvaihe, jonka avulla selvitetään perheen motivoituminen ja sitoutuminen sekä mietitään perhetyön sisältöä ja tavoitteita. Aloitusvaihe voi olla osa lastensuojelutarpeen selvitystä, jonka avulla saadaan tietoa perhetyön mahdollisuuksista auttaa perhettä. Perhetyö ei ala, jos katsotaan perheen hyötyvän muista tukitoimista enemmän tai perhe ei ole työskentelyyn motivoitunut ja sitoutunut. (Väinälä 2008a, 12.)

Perhetyön prosessin keskeiset vaiheet ovat: aloite perhetyöhön, perhetyön asiakkuuden alkaminen, perhetyön suunnitelma, perhetyön toteutus, perhetyön arviointi ja päättäminen. (Väinälä 2008a, 12.) Liitteessä 4 on perhetyön prosessikaavio.

Lastensuojelun perhetyö alkaa samaan tapaan kuin kaikki avohuollon tukitoimet eli sosiaalityöntekijän päätöksellä, ja se kytkeytyy lastensuojelun asiakasprosessin kaikkiin vaiheisiin (Heino 2008, 44–45). Avohuollon tukitoimet perustuvat aina sosiaalityöntekijän tekemään asiakassuunnitelmaan.

Lastensuojelun perhetyön työskentely käynnistyy aloituspalaverilla ja suunnitelman tekemisellä. (Liitteessä 5 on esimerkki perhetyön suunnitelman sisällöstä.) Suunnitelma auttaa tilanteen jäsentämisessä, ohjaa perhetyöntekijän työskentelyä ja selkeyttää toimijoiden vastuita ja tehtäviä. Perhetyön suunnitelmassa määritellään työskentelyn aloittamiseen vaikuttaneet huolet, perheen sen hetkinen elämäntilanne, muu tukiverkosto, yhdessä sovitut tavoitteet ja niiden toteutumisen keinot sekä osapuolten osuus suunnitelman toteuttamisessa. Perhe, sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä laativat työskentelylle pienet, sopivan kokoiset ja konkreettiset tavoitteet, jotka perustuvat asiakassuunnitelman tavoitteisiin. Oleellista tavoitteiden laatimisessa on, että ne ovat määriteltävissä olevia, pieniä ja kiinnostavia, realistisia, haasteellisia ja merkittäviä, saavutettavissa olevia ja todennettavissa. Tavoitteissa kuvataan myönteisesti sitä, mitä asiakas tulee tekemään, ja perheenjäsenet määrittelevät missä kohtaa he ovat menossa kohti tavoitetaan. Parhaimmillaan tavoitteet tukevat työskentelyvaihetta ja vastaavat asiakkaan tilannetta. Myönteinen muutos, kehitys ja edistyminen tehdään työntekijän puolelta näkyväksi ja sitä vahvistetaan. Perhetyöntekijä seuraa tavoitteiden toteutumista, ja pitää vastuussa olevan sosiaalityöntekijän ajan tasalla perheen tilanteesta. (Järvinen ym. 2007, 116,123–124; Väinälä 2008a, 13–14, 19).

Suunnitelman toteutumista arvioidaan perhetyöntekijän, sosiaalityöntekijän ja perheen kesken sovitun aikataulun mukaisesti. Arvioinnissa kerrataan edellisen suunnitelman tavoitteet ja sovitut asiat sekä kartoitetaan perheen sen hetkinen tilanne, toteutuneet tavoitteet ja mahdolliset huolenaiheet. Perhetyön jatkuessa asetetaan uudet tavoitteet, keinot niiden toteuttamiseksi ja osapuolten osuus toteuttamisessa. Asiakirjaan kirjataan myös menetelmät ja keinot, joiden avulla tavoitteet pyritään saavuttamaan ja seuraava arviointiajankohta. (Väinälä 2008a, 14–15.)

Perhetyö päätetään, kun huoli perheestä on poistunut, perhetyön tavoitteet on saavutettu, perhe pärjää omillaan, heillä on muita auttajia tai kun todetaan, ettei perhetyöllä saavuteta haluttua muutosta. Perhetyön lopettamisesta keskustellaan erityisesti lasten kanssa hyvissä ajoin. Lopetuspalaverissa tehdään kooste tehdystä työstä ja tavoitteiden toteutumisesta. Palaverissa tehdään päätös perhetyön asiakkuuden lopettamisesta, kirjataan lopettamisen syy ja perheen jatkosuunnitelmat. Perheelle annetaan kirjallinen loppuarviointi. (Väinälä 2008a, 15.)

Laadukkaaseen perhetyön prosessiin kuuluu myös ajankohtaisten tietojen hyvä dokumentointi, joka on sidoksissa työn tekemiseen ja lainsäädäntöön. Perhetyöntekijällä tulee olla selkeä käsitys lapsen perhetyön tarpeesta, ja lapsen tulee tulla nähdyksi ja kuuluksi dokumentoinnissa. Perhetyön tapahtumatietoihin kirjataan päivittäiset perhetyön asiakkuuteen kuuluvat palvelutapahtumat. Jokainen kotikäynti, työskentelyyn vaikuttavat puhelut, tekstiviestit ja sähköpostit tulee kirjata. Perhetyöntekijän tulee osata kirjata lapsen kannalta oleelliset, relevantit ja tositapahtumiin perustuvat asiat. Kirjaaminen perustuu perhetyöntekijän havaintoihin, kokemuksiin ja näiden perusteluihin. Perhetyön kirjaaminen perustuu siis faktoihin ja todenmukaisiin havaintoihin, jotka pohjautuvat suunnitelman tavoitteisiin. Perhetyöntekijän ammattitaitoa on kyky kuvata millaisena ja miten hän näkee ja tuntee tilanteen. Perheen tilannetta arvioiva teksti tulee selkeästi erottua. (Järvinen ym. 2007, 74, 118; Väinälä 2008a, 27; Häkälä ym. 2011, 45.)

Perhetyöntekijöiltä pyydetään myös selvitystä perheen tilanteesta eri tahoille. Hyvä käytäntö on pyytää kirjallisena pyyntö perhetyön selvityksestä, arvioinnista tai lausunnosta perheen sosiaalityöntekijän kautta. Prosessinjohtajana sosiaalityöntekijä tekee päätöksen lausunnon antamisesta ja vastaa jakelusta. (Väinälä 2008a, 24.)

2.6 Teorian yhteenveto

Opinnäytetyöhön oleellisesti liittyvä teoria lastensuojelun prosesseista ja dokumentoinnista kuvataan yhteenvedossa tiivistetysti. Valittu teoriakokonaisuus esitetään myös kuviossa 4.

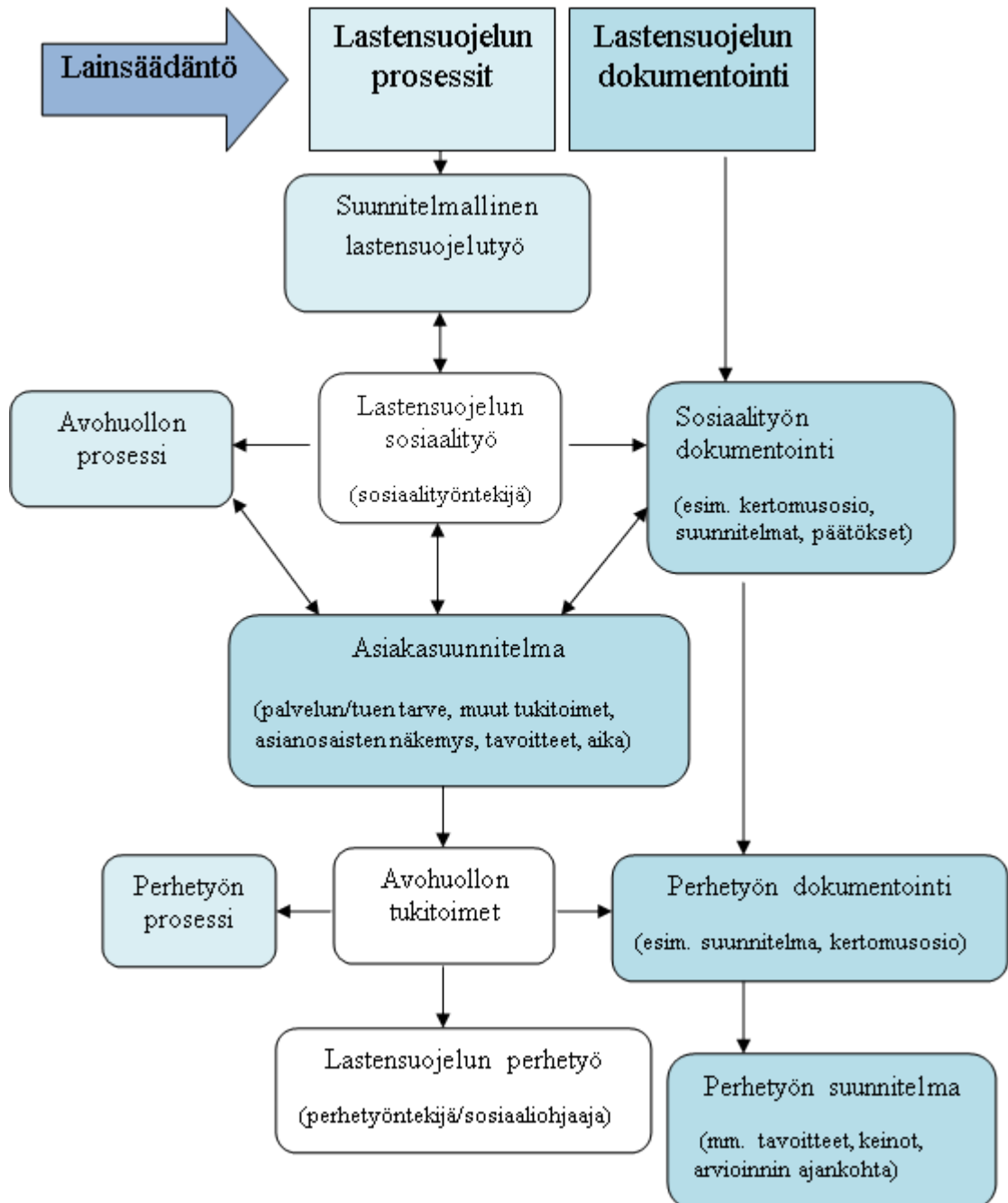
Opinnäytetyössä tutkittiin lastensuojelun työskentelyn tavoitteiden näkymistä asiakirjoissa. Asiakirjoja tarkastelivat lastensuojelun eri ammattiryhmät, jotka työskentelevät avohuollon prosessin (liite 6) eri vaiheissa. Nämä ammattiryhmät myös kirjoittavat näitä asiakirjoja. Asiakirjoista välittyy tietoa toisille työntekijöille, jota erityisesti sosiaalityöntekijä prosessista vastaavana tarvitsee oman arvointityönsä pohjalle.

Lastensuojelun ammattiryhmät toteuttavat yhdessä suunnitelmallista sosiaalityönvaihetta, joka alkaa lastensuojeluasiakkuuden alkaessa. Suunnitelmallinen sosiaalityö on osa avohuollon prosessia, ja sen tulee olla suunnitelmiin perustuvaa ja tavoitteellista työtä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä vastaa suunnitelmallisen lastensuojeluprosessin suunnittelemisesta, toteuttamisesta, arvioimisesta ja dokumentoinnista. Avohuollossa käytettäviä asiakirjoja ovat esim. lastensuojeluilmoitus, lastensuojelutarpeen selvitys, lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelma ja lastensuojelun avohuollon asiakaskertomus.

Sosiaalityöntekijän suunnitelmallisen työn perustana toimii asiakassuunnitelma, johon kirjataan palveluiden tarve, tavoitteet ja niiden saavuttamiseen kuluva aika sekä asianosaisten näkemykset. Sosiaalityöntekijä arvioi yhdessä perheen kanssa perheelle parhaiten sopivia tukimuotoja ja palveluita. Perheen palveluita voivat olla avohuollon tukitoimet (perhetyö), joita sosiaalityöntekijä tilaa perheelle. Sosiaalityöntekijä vastaa myös perhetyön prosessin, suunnitelman ja arvioinnin toteuttamisesta.

Perhetyö on oma prosessinsa, jota perhetyöntekijä toteuttaa perhetyön suunnitelman mukaan. Suunnitelmaan on sovittu perheen, sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän yhteistyönä työskentelyn tavoitteet ja käytettävät keinot niiden saavuttamiseksi. Perhetyöntekijä pitää sosiaalityöntekijän ajantasalla perheen tilanteesta ja dokumentoi työnsä. Perhetyön asiakirjat ovat: Lastensuojelun avohuollon perhetyön suunnitelma, Lastensuojelun avohuollon perhetyön suunnitelman seuranta ja arvio, Lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakaskertomus ja Lastensuojelun avohuollon perhetyön lausunto. Lain-säädäntö ohjaa lastensuojelun suunnitelmallisuutta ja tavoitteellisuutta, prosesseja sekä dokumentointia.

Kuviossa 4 on kuvattuna avohuollon suunnitelmallisen sosiaalityön prosessien ja dokumentoinnin yhteyttä sekä eri ammattiryhmien roolia tässä kokonaisuudessa.



KUVIO 4: Prosessien ja dokumentoinnin kokonaisuus

3 OPINNÄYTETYÖ TAMPEREEN ITÄISEN LAPSIPERHEIDEN SOSIAALISEMAN KEHITTÄMISTYÖSSÄ

Luvussa kerrotaan opinnäytetyön toteuttamisesta sosiaaliseman kehittämistyössä. Kapaleet kuvaavat opinnäytetyön metodia, taustaa, tutkimuskysymyksiä sekä aineiston keruuta ja analysointia.

Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa suositaan ihmistä tiedon keruun instrumenttina ja aineistoa koostaan todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Metodina suositaan käytäntöjä, joissa tutkittavien ääni ja näkökulmat pääsevät esille. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. (Hirsijärvi, Remes & Sarjavaara 1997, 164.) Opinnäytetyö on toteutettu single-case tutkimuksena, joka on kvalitatiivisen tutkimuksen yleisimpiä tiedonhankinnan tapoja. Tutkimusta voidaan kutsua myös tapaustutkimukseksi, koska single-case tutkimuksen kohteena oleva tapaus voi olla lähes mikä tahansa, ja tutkimuksessa tarkastellaan usein yhtä harvinaista tai vaikeasti lähestyttävää tapausta. Tapaustutkimukset ovat luonteeltaan eri näkökulmia yhdistäviä. Tutkimuksessa käytetään erilaisia tietolähteitä tai aineistoa kertytään monella eri tavalla. Tapaustutkimuksessa pyritään kuvailemaan, kartoittamaan ja selvittämään ilmiötä, ja tavoitteena on oppia ja ymmärtää tutkittavaa tapausta. (Silius & Tervakari, 2006.) Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan lastensuojelun dokumentteja lastensuojelun prosessin, lastensuojelun ammattiryhmien ja Praksis-hankkeen kannalta olennaisen kehittämisen näkökulmista.

Ammattikorkeakoululain (351/2003) mukaan ammattikorkeakoulut voivat harjoittaa korkeakouluopetusta palvelevaa ajankohtaista, aluekehitystä ja työelämää tukevaa tutkimus- ja kehittämistyötä. Ammattikorkeakoulujen toiminnassa korostuu alueellinen kehittäminen, työelämä ja soveltava tutkimustoiminta, jonka tutkimuskohteina ovat kehittämistä tai muuttamista kaipaavat työelämän käytännöt. (Vilka 2005, 11–13.) Opinnäytetyön tekeminen Tampere Praksis -hankkeessa yhdisti hankkeen alan käytäntötutkimuksen edistämisen tavoitteen ja ammattikorkeakouluopetuksen työelämää tukevan tutkimus- ja kehittämistyön tavoitteen.

3.1 Opinnäytetyön tausta

Yksi Tampere Praksis -hankkeen tiimeistä toimi Itäisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla. Tiimissä kokoontuivat lastensuojelun työntekijöitä, sosiaalian opettajia ja opiskelijoita. Sosiaaliaseman työntekijät olivat kehittämiskohteekseen valinneet lastensuojelun dokumentoinnin. Sosiaaliasemien kehittämistyössä apuna käytettiin opinnäytetöitä ja pro gradu -tutkimuksia. Itäisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla toteutettiin kaksi opinnäytetöitä, joista tämä on toinen. Praksistiimit järjestettiin noin kerran kuukaudessa ja opinnäytetyöntekijä osallistui niihin Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijana.

Praksistiimiläiset pohtivat tapaamisissa tutkimuskohdetta. Tiimiläisten keskustelun perusteella opinnäytetyöntekijä teki ideapaperin, jota tarkennettiin näkökulmien osalta vastaamaan tiimiläisten toiveita. Tiimitapaamisissa sovittiin myös tutkimusmenetelmästä ja tutkimuksen toteuttamisesta. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui single-case tutkimus, ja aineistoksi näin ollen yhden asiakasperheen lastensuojelun dokumentteja. Tapaamisissa sovittiin myös aineiston keruutavaksi teemahaastattelut ja niiden toteuttaminen ryhmähaastatteluina. Haastatteluiden avulla eri ammattiryhmien työntekijät tuottivat tutkimuksessa tarvittavaa tietoa. Tutkimuslupa Tampereen kaupungilta saatiin loppuvuodesta 2012.

Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalityötä tehdään kolmella alueella: Eteläisellä-, Itäisellä- ja Läntisellä lapsiperheiden sosiaaliasemilla. Tampereen lapsiperheiden sosiaalipalveluita ovat: lastensuojelu, sosiaalityöntekijän kanssa sovittu lapsiperheiden toimeentulotuki, lapsiperheiden päihdepalvelut ja muu sosiaaliseen tukeen liittyvä ohjaus ja neuvonta. Lapsiperheiden sosiaaliasemilla työskentelevät johtavat sosiaalityöntekijät ja sosiaalityöntekijät. (Lapsiperheiden sosiaalityö 2013.)

Lapsiperheiden sosiaaliasemien organisaatioon kuuluu myös avohuollon tukitoimena toteutettavat perhetyö ja ohjaustyö. Ohjaustyö on suunnattu perheille, joissa on erityistä huolta lapsen kasvun ja kehityksen vaarantumisesta, ja asiakkaaksi hakeudutaan sosiaalityöntekijän kautta. Ohjaustyön parityötä tehdään sovitun suunnitelman mukaisesti yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja perheen kanssa. Yhdessä asiakasperheen kanssa ohjaustyön tukemana pyritään löytämään voimavaroja ja toimivia vuorovaikutusmalleja sekä tuetaan lapsen hyvinvointia. (Ohjaustyö 2013.) Tampereen palveluihin kuuluvat sekä

ennaltaehkäisevä että lastensuojelun perhetyö. Perhetyö on sosiaalipalvelu, jonka tehtävä on tukea perheiden selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa ja ennaltaehkäistä ongelmatilanteita. Ennaltaehkäisevä perhetyö tilataan palvelualueen perhetyönohjaajalta, ja lastensuojelun perhetyön asiakkaaksi tullaan sosiaalityöntekijän kautta. (Perhetyön palvelut 2013.)

Tampereen Itäisen lapsiperheiden sosiaaliaseman piiri on laaja ulottuen Tammerkoskesta-Teiskoon ja etelässä Kaukajärvi-Messukylä akselille. Sosiaaliasemaan kuuluu myös Oriveden yhteistoiminta-alue. Itäisellä sosiaaliasemalla on kaksi johtavaa lastensuojelun sosiaalityöntekijää, jotka molemmat ovat omien tiimiensä esimiehiä. Aseman sosiaalityöntekijät vastaavat sekä lastensuojelun- että aikuissosiaalityöstä, mutta työ painottuu lastensuojeluun jopa 90 %. Sosiaalityöntekijöiden virkoja on 16 eli 8 molemmissa tiimeissä. Kaikki sosiaalityöntekijät tekevät lastensuojelutarpeen arviointeja ja suunnitelmallista avohuollon lastensuojelutyötä. Työtehtäviin kuuluu myös virka-aikainen lastensuojelun päivystys. (Mäntylä 2013.)

Perhetyöntekijät ja ohjaustyöntekijät toimivat samassa tiimissä tehden lastensuojelun avohuollon tukitoimena lastensuojelun perhetyötä saman esimiehen eli perhetyönohjaajan alaisuudessa. Perhetyönohjaaja vastaanottaa sosiaalityöntekijöiltä lastensuojelun perhetyön asiakkaat ja arvioi kumman osaamista, perhetyöntekijän vai ohjaustyöntekijän, tarvitaan asiakastilanteessa. Ohjaustyöntekijöitä on 4 ja kelpoisuusvaatimuksena on sosionomi AMK koulutus ja perhetyöntekijöitä on 8, joiden kelpoisuusvaatimus on lähihoitajan tutkinto. (Nurminen 2013.)

3.2 Tutkimustehtävä ja –kysymykset

Tutkimustehtävänä on tutkia, miten lastensuojelun työskentelylle asetetut tavoitteet ja niiden toteutuminen näkyvät eri ammattiryhmien dokumentoinnissa. Tutkimuksen tavoittena oli tuottaa käytännön tutkimustietoa Tampereen Itäiselle lapsiperheiden sosiaaliasemalle lastensuojelun dokumentoinnin kehittämiseen. Oleellista opinnäytetyön tekemisessä oli työelämälähtöisyyden huomioiminen eli tutkimustehtävän tuli vastata praksistiimissä koettua kehittämisen tarvetta, ja työntekijät itse tuottivat aineistoa eli

tietoa. Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla lastensuojelun sosiaalityön-, perhetyön- ja ohjaustyön työntekijöitä.

Tutkimuskysymykset muotoutuivat praksistiimin taapamisissa. Hankkeen kehittämissä työssä esille nousivat tarpeet tutkia lastensuojelun suunnitelmallisen työn tavoitteiden ja niiden toteutumisen näkymistä dokumenteissa. Valitun aiheen kehittämisenäkökulman esiinnostaminen oli oleellista. Praksistiimissä tiivistettiin kaksi pääkysymystä. Tutkimuskysymykset ovat:

1. *Miten tavoitteet ja niiden toteutuminen näkyvät lastensuojelun asiakasprosessissa?*
2. *Mitä kehitettävää tavoitteiden ja niiden toteutumisen kirjaamisessa on?*

3.3 Aineiston keruu

Opinnäytetyön aineistona oli kaksi eri aineistoa. Lastensuojelun asiakirjat olivat haastatteluhin osallistuvien työntekijöiden aineistoa. *Teemahaastattelut* taas olivat aineistona itse opinnäytetyössä.

Kun opinnäytetyön tehtävä ja näkökulmat olivat praksistiimissä sovittu, alettiin pohtia tutkimuksen toteuttamista ja aineiston hankintaa. Tavoite oli löytää asiakasperhe, jossa on ollut jokaista tutkimuksessa mukana olevan sosiaaliaseman ammattiryhmän työskentelyä eli lastensuojelun sosiaalityötä, ohjaustyötä ja perhetyötä. Oleellista kehittämistyön kannalta oli löytää asiakasperhe, jonka dokumenteista löytyy kaikkien ammattiryhmien asiakirjoja. Johtava sosiaalityöntekijä valitsi haastateltavien tarkasteltavaksi dokumentit ja poisti niistä tunnistetiedot. Hän myös jakoi ne haastatteluihin osallistuville työntekijöille.

Haastatteluaineistossa oli dokumentteja noin vuoden mittaiselta aikaväliltä. Asiakasasiakirjoja oli yhteensä noin 50 sivua. Mukana oli sosiaalityön, perhetyön ja ohjaustyön asiakirjoja. Työntekijät tarkastelivat dokumentteja annettujen kysymysten pohjalta en-

nen haastattelua ja haastatteluiden aikana. Haastateltavat tuhosivat dokumentit välittömästi haastattelun jälkeen työnantajan antamien ohjeiden mukaan. Opinnäytetyöntekijä ei käsitellyt dokumentteja ollenkaan, koska asiakastietojen salassapito haluttiin varmistaa. Haastatteluaineisto on esitetty taulukossa 4.

TAULUKKO 4. Haastatteluaineisto

Dokumentit (2011–2012)		
Sosiaalityö	Perhetyö	Ohjaustyö
<ul style="list-style-type: none"> • Alku- ja tilanearvioinnin yhteenveto • Asiakassuunnitelma • Kertomusosio 	<ul style="list-style-type: none"> • Väliarviointi • Loppuarviointi • Kertomusosio 	<ul style="list-style-type: none"> • Toiminta- ja toteutussuunnitelma x 2 • Kertomusosio

Aineistodokumenteissa oli yksi sosiaalityön asiakassuunnitelma, josta pääteltiin, että toinen asiakassuunnitelma puuttui aineistosta tai sitä ei ollut tehty, koska ohjaustyön toiminta- ja toteutussuunnitelmia oli kaksi. Toiminta- ja toteutussuunnitelma vastaa sisällöltään asiakassuunnitelmaa. Aineistosta voitiin myös todeta perhetyön alkaneen pian ohjaustyön alkamisen jälkeen, vaikka perhetyön suunnitelmaa aineistossa ei ollut. Viimeisistä aineistona olleista asiakirjoista voitiin havaita, että perheen lastensuojelun asiakkuus oli jatkunut, koska niissä mainittiin uudet yhteistyötahot.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Haastattelu on laadullisen tutkimuksen tyypillinen tiedonkeruumenetelmä, jonka etuja ovat aineiston keruun ja haastatteluaiheiden järjestyksen säätelemisen mahdollisuudet sekä se, että yleensä vastaajiksi suunnitellut henkilöt lähtevät tutkimukseen mukaan. Tutkimusongelmasta riippuen haastateltavat valitaan teeman, tutkittavan asian asiantuntemuksen tai kokemuksen perusteella, jolloin haastateltavalla on omakohtainen kokemus asiasta. Teemahaastattelussa aihepiirit ovat tiedossa, mutta tarkka muoto ja esitysjärjestys puuttuvat. (Hirsijärvi ym. 1997, 205–208.)

Haastattelut tehtiin kolmelle eri ryhmälle, joissa jokaisessa oli mukana sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä ja ohjaustyöntekijä. Perusteluna ryhmähaastattelulle oli se, että jokainen ammattiryhmän edustaja tuo dokumentointiin näkökulmaa omasta työroolistaan. Mahdollisuuksia työn kehittämiseen ja työssä kehittymiselle luo asian tarkastelu useasta näkökulmasta yhtäaikaan. Vilkan (2005) mukaan on mielekästä kokeilla ryhmähaastatte-

lua, kun työelämän tutkimushankkeissa yhtenä tavoitteena on käsitteiden, yhteisen kielin ja keskustelun luominen. (Vilkkä 2005, 102.) Haastattelutilannetta vastaava tilanne järjestettiin opinnäytetyöntekijän työpaikalla haastattelun harjoittelemiseksi. Harjoittelussa haastateltavat tutkivat lastensuojelun dokumentteja samojen kysymysten pohjalta kuin työntekijät opinnäytetyön temahaastatteluissa.

Työyhteisölle lähetettiin alkuohjeistus haastatteluun osallistumisesta ja opinnäytetyön tehtävästä. Haastatteluohjeistuksessa mainittiin, että tarkoituksena ei ole arvioida asiakasperheessä tehdyn lastensuojelun työskentelyn onnistumista, vaan aineiston tarkastelun kautta nostaa esiin tavoitteiden ja niiden toteutumisen dokumentoinnin kehittämiseksi. Työyhteisö sopi keskenään haastatteluun osallistuvat henkilöt. Heille lähetettiin vielä varmistus sovituista haastatteluajankohdista ja tutkimuksen mukaisia tarkentavia kysymyksiä aineistosta. Ohjeistus on liitteessä 7.

Tutkittavan käsityksiä ja kokemuksia kartoittaviin kysymyksiin päästään mitä, miten, millainen tai miksi sanoilla alkavilla kysymyksillä (Vilkkä 2005, 105, 114). Haastattelussa kysyttiin esim. *Mitä käsitteitä tavoitteista aineistossa käytetään? Mitkä tavoitteet ovat konkreettisia ja saavutettavia asioita? Mitä muutoksia tavoitteissa havaitset prosessin aikana?* ja *Miten muuttaisit tavoitteiden dokumentointia?* Haastateltavia pyydettiin pohtimaan tavoitteiden ja niiden toteutumisen dokumentointia ja dokumentoinnin kehittämistarpeita oman ammattiryhmänsä näkökulmasta. Linkkinä haastatteluiden järjestämiseksi toimi johtava sosiaalityöntekijä, joka osallistui alueensa eli Itäisen sosiaalisen praksistiimeihin. Yhden ryhmän haastattelua jouduttiin siirtämään kaksi kertaa. Taulukossa 5 on haastatteluiden 1–3 ajankohdat ja kestot.

TAULUKKO 5. Haastattelujen ajankohta ja kesto

Haastattelu	Päivämäärä	Kesto h
1	21.3.2013	1.21,46
2	12.4.2013	1.15,10
3	7.6.2013 (siirretyt:4.4.2013, 2.5.2013)	1.17,41

Haastattelu 1 keskustelu painottui tavoitteiden ja niiden toteutumisen näkymisen tarkasteluun aineistossa, ja työntekijöiden tekemiin havaintoihin. Haastateltavat olivat etukäteen aineistoa lukeneet ja dokumentointia pohtineet, koska veivät ajatuksiaan puheis- saan eteenpäin eli haastateltavat vastasivat välillä kysymyksiin jo ennen kuin ne esitet- tiin. Kysymykset oli kirjattu teemoittain otsikoiden *tavoitteet*, *tavoitteiden toteutuminen* ja *kehittäminen* alle. Opinnäytetyöntekijä oli tummentanut tärkeät kysymykset omaan haastattelurunkoonsa.

Haastattelu 1 haastateltavat olivat kiinnittäneet huomiota siihen, että sosiaalityöntekijän alkuarvioinnin yhteenvedossa mainitaan tavoitteeksi koskemattomuussopimuksen te- keminen perheen kanssa ruumiillisen kurittamisen loppumiseksi, mutta asiasta ei enää sen jälkeen löytynyt dokumenteissa mainintaa. He havaitsivat myös, että vanhemman päihdeongelma on ollut lastensuojelun asiakkuuden alusta asti ilmassa leijuva huoli, mutta käsiteltäväksi sen on noussut vasta noin vuoden työskentelyn jälkeen. Haastattel- tavia puhututti myös asiakkaan äänen huono kuuluminen dokumenteissa ja dokumentti- en huolikeskeisyys.

Ennen *Haastattelu 2* oli haastatteluun osallistuvia pyydetty sähköpostin välityksellä tarkistamaan Haastattelu 1 nousseita havaintoja ja pohtimaan heidän ajatuksiaan mm. seuraavien kysymysten kautta: *Onko koskemattomuussopimus jäänyt tekemättä ja käsit- telemättä?*, *Miten tavoitteiden hukkumista voidaan korjata dokumentoinnin avulla?* ja *Miten asiakkaan ääni kuuluu tavoitteissa ja arvioinnissa?* Vaikka kysymykset eivät vastaa tutkimuksen tehtävää täydellisesti, on esim. koskemattomuussopimuksen teke- minen oleellista lastensuojelun näkökulmasta. Haastatteluissa haluttiin myös tarjota tilaisuus ammattiryhmien väliseen keskusteluun ja ajatusten eteenpäin viemiseen.

Haastattelu 2 esitetyt kysymykset oli asetettu eri järjestykseen kuin Haastattelu 1, jotta havainnot aineistosta tulisivat tarkasti ja oikein esille. Haastattelu 2 painotettiin vielä tavoitteiden ja niiden toteutumisen näkymistä dokumentoinnissa. Koskemattomuusso- pimuksen tekemiseen liittyvän epäselvyyden ja päihdeongelmaan tarttumisen lisäksi tämä ryhmä pohti perheiden moniongelmaisuu- den tuomia haasteita työskentelyyn sekä lapsen äänen kuulumista dokumentoinnissa.

Haastattelu 3 painotettiin enemmän kehittämistarpeista keskustelemiseen. Ryhmälle lähetettiin etukäteen edellisten ryhmien kehittämisajatuksia pohdittavaksi esim. oma välilehti vanhemmille. Haasteltavilta kysyttiin myös esim. *Mitkä dokumentit ovat nykyisellään toimivia/hyviä?*, *Mitä tulisi muuttaa ja miten?* ja *Miten dokumentoinnin avulla voitaisiin varmistaa tavoitteellinen ja muutokseen pyrkivä työskentely?* Haastattelussa keskityttiin selkeästi vähemmän aineistodokumenttien tarkasteluun. Tässä ryhmässä oli kiinnitetty huomiota kuitenkin siihen, että aineistodokumenteissa näkyi huonosti se, mitä ja miten asioista on puhuttu sekä se, että asioihin ei ole palattu myöhemmin. Haastateltavat toivat esiin ajatuksiaan yleisesti dokumentoinnista ja mielipiteitä edellisten ryhmien kehittämis ehdotuksista.

3.4 Aineiston analysointi

Litteroinnilla muutetaan tutkimusaineisto tutkittavaan muotoon eli tekstimuotoon. Litteroinnin tulee vastata haastateltavien suullisia lausumia ja asioille antamia merkityksiä. (Vilkkä 2005, 116.) Analyysivaiheessa aineistoa analysoidaan selittämällä tai ymmärtämällä ja selvitetään minkälaisia vastauksia tutkimuskysymyksiin saa. Kun lähestymistapaa pyritään selittämään, käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. Ymmärtämään pyrkivässä lähestymistavassa taas käytetään laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. Pääperiaatteessa valitaan sellainen analyysitapa, jolla parhaiten saadaan vastauksia ongelmaan tai tutkimustehtävään. Tavallisimmat laadullisen aineiston analyysimenetelmät ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. Kvalitatiivisen tutkimuksen metodi sisällönanalyysissa on etsiä merkityssuhteita ja -kokonaisuuksia, jotka esitetään sanallisina tulkintoina (Hirsijärvi ym. 1997, 221, 224; Tuomi & Sarajärvi 2002, 106.)

Tutkimusaineisto pelkistetään karsimalla epäoleellinen informaatio tiivistämällä ja pilkkomalla aineisto. Aineiston tärkeä informaatio ryhmitellään uudeksi johdonmukaiseksi ja tutkimustehtävää vastaavaksi kokonaisuudeksi. Kokonaisuus ryhmitellään esitettävän asian mukaan esim. ominaisuuksien, piirteiden tai käsitysten mukaan. Analyysiyksikkö voi olla sana, lause, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus. Ryhmittelyssä muodostuu käsitteitä, luokitteluja ja toereettinen malli, joiden avulla yritetään ymmärtää tutkittavan kuvaamaan merkityskokonaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 102, 110–115.)

Aineisto litteroitiin kahteen eri kertaan. Kokonaisuudessaan kirjallista litterointimateriaalia tuli neljä erilaista taulukkoa, ja kirjoitettua materiaalia yli 10 sivua. Materiaalista valittiin kokonaisuuden kannalta parhaat tavat tulosten esittämiseksi.

Ensimmäisellä kerralla litterointi tehtiin teemoittain eli aineistosta poimittiin haastattelujen havainnot sosiaalityön, perhetyön ja ohjaustyön asiakirjoista valittujen teemojen alle taulukkomuotoon. Analyysiyksiköiden teemoiksi valittiin *tavoitteet ja toteutuminen, dokumentointi ja kehittäminen*. Alkuperäisilmaisuja pelkistettiin taulukkoon. Taulukossa 6 on esimerkkejä eri asiakirjoista tehtyjen havaintojen pelkistämisestä valittujen teemojen alle.

TAULUKKO 6. Aineiston pelkistäminen käsittein

Lastensuojelun asiakirjat	Tavoitteet ja toteutuminen	Dokumentointi	Kehittäminen
Sosiaalityö	<ul style="list-style-type: none"> • Muutoksen voi tulkita asiakaskertomuksesta • Perhetyön tavoitteet puuttuvat • Vain 1 asiakassuunnitelma 	<ul style="list-style-type: none"> • Huolikeskeistä, asiakaskertomus vapaata tekstiä 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakassuunnitelmat ajantasalle
Perhetyö	<ul style="list-style-type: none"> • Tavoitteita saavutettu esim. päiväkotipaikka • Uusia tavoitteita väliarvioinnissa 	<ul style="list-style-type: none"> • Perhetyön aloitusneuvottelu puuttuu • Otsakkeet strukturoi tekstiä 	<ul style="list-style-type: none"> • Tavoitteet, keinot ja muutos esille koko prosessin ajan • Työntekijän arvioinnin kirjaaminen
Ohjaustyö	<ul style="list-style-type: none"> • Totetussuunnitelmassa tavoitteet näkyvät • Paljon tavoitteita, tavoitteet pilkkoutuvat 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentointi kuvaa sitä mitä tehty, vapaata tekstiä 	

Toisella litterointikerralla poimittiin haastattelunauhoista eri ammattiryhmien näkökulmia. Aluksi ammattiryhmien näkökulmat kerättiin samojen teemojen (tavoitteet ja toteutuminen, dokumentointi ja kehittäminen) alle. Tuloksissa tuli kuitenkin toistoa. Ammattiryhmien havainnot ja näkökulmat tavoitteista ja niiden toteutumisesta sekä dokumentoinnin kehittämistä haluttiin opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä mukaillen esittää omina kokonaisuuksinaan. Tämän takia päädyttiin keräämään ammattiryhmien, *sosiaalityöntekijät, perhetyöntekijät ja ohjaustyöntekijät*, näkökulmia oman otsikon alle. Otsikoksi valikoitui *Näkökulmia ammattiryhmittäin*. Näkökulmista etsittiin uusia, erilaisia teemoja sekä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia niin ammattiryhmien välillä, kuin yhden

ammattiryhmän sisälläkin. Samalla poimittiin aineistosta suoria lainauksia. Taulukossa 7 on esitetty esimerkkejä ammattiryhmien näkökulmien litteroinnista.

TAULUKKO 7. Näkökulmia ammattiryhmittäin

Näkökulmia ammattiryhmittäin	
Sosiaalityöntekijät	<ul style="list-style-type: none"> • Perhetyön kirjaus ei vastaa otsikkoa • Perhetyön kirjauksista saa tietoa • Pitkät kirjatut vaikeuttavat lukemista
Perhetyöntekijät	<ul style="list-style-type: none"> • Lasten jaksamisesta ei kirjauksia • Ohjaustyön konkreettiset tavoitteet • Ohjaustyön kirjatut tekstiviestit
Ohjaustyöntekijät	<ul style="list-style-type: none"> • Puhelinkeskustelut kirjattu huonosti • Toteutus- ja toimintasuunnitelma puutteellinen • Peruttu neuvottelu pitämättä

Haastatteluissa oli jonkin verran myös epäoleellista keskustelua opinnäytetyön tekemisen kannalta, joka karsittiin pois. Kuitenkin itse haastattelutilanteessa annettiin tarkoituksella myös hieman tilaa ammattiryhmien välisen yhteisen keskustelun luomiseen, koska opinnäytetyön haastattelut liittyivät työyhteisön kehittämistyöhön. Tämä oli opinnäytetyöntekijän tietoinen valinta. Haastatteluiden nauhoitukset tuhottiin litteroinnin jälkeen.

4 TAVOITTEIDEN JA NIIDEN TOTEUTUMISEN HAVAITSEMINEN DOKUMENTEISTA

Havainnot tavoitteiden ja niiden toteutumisen näkymisestä dokumenteissa esitetään kahdella tavalla. Aluksi esitetään havaintoja tavoitteiden ja niiden toteutumisen näkymisestä lastensuojelun prosessin näkökulmasta asiakasprosessin selkeän kokonaisuuden säilyttämiseksi. Prosessin etenemisen mukaisesti kerrotaan työskentelyn tavoitteista alkuarvioinnin yhteenvedossa, sosiaalityön asiakassuunnitelmassa, ohjaustyössä ja perhetyössä. Mukana on havainnollistavia kuvioita tavoitteista, niiden muuttumisesta ja toteutumisesta.

Tämän jälkeen esitetään haastateltavien havainnot tavoitteiden ja niiden toteutumisen näkymisestä asiakirjoissa. Haastateltavien ajatuksia esitetään myös eri ammattiryhmien kokonaisuuksina ja yhteisesti dokumentoinnin näkökulmasta. Lopuksi ovat tavoitteiden ja niiden toteutumisen dokumentoinnin kehittämiseen liittyvät tulokset. Tällä on haluttu saada opinnäytetyön eri näkökulmat esiin, mutta erityisesti on haluttu painottaa ja korostaa työntekijöiden tuottamaa tietoa.

4.1 Tavoitteet ja niiden toteutuminen asiakasprosessissa

Asiakasprosessi perustuu aineistona mukana olleisiin asiakirjoihin ja niistä haastatelluissa esiin tulleisiin havaintoihin. Prosessin etenemistä on selkeytetty lyhyesti teorian avulla.

Asiakasperheessä oli lastensuojeluprosessi käynnistynyt lastensuojeluilmoituksesta, joka johti lastensuojelutarpeen selvitykseen. Lastensuojeluprosessi käynnistyy aina lastensuojeluilmoituksesta, lastensuojelutarpeen selvittämisen pyynnöstä tai ennakkolisesta lastensuojeluilmoituksesta. Kun ilmoitus tai pyyntö sosiaalityöntekijän arvioinnin perusteella johtaa toimenpiteisiin, aloitetaan lastensuojelutarpeen selvitys. (Häkälä ym. 2011, 10, 14.) Lastensuojelutarpeen selvitys on aina osa lastensuojelun avohuollon asiakasprosessia. Lastensuojelutarpeen selvityksessä selvitetään perheen ja lapsen tilannetta asiakassuunnitelman laatimiseksi ja toimivan avun tarjoamiseksi. Myös lastensuojelun

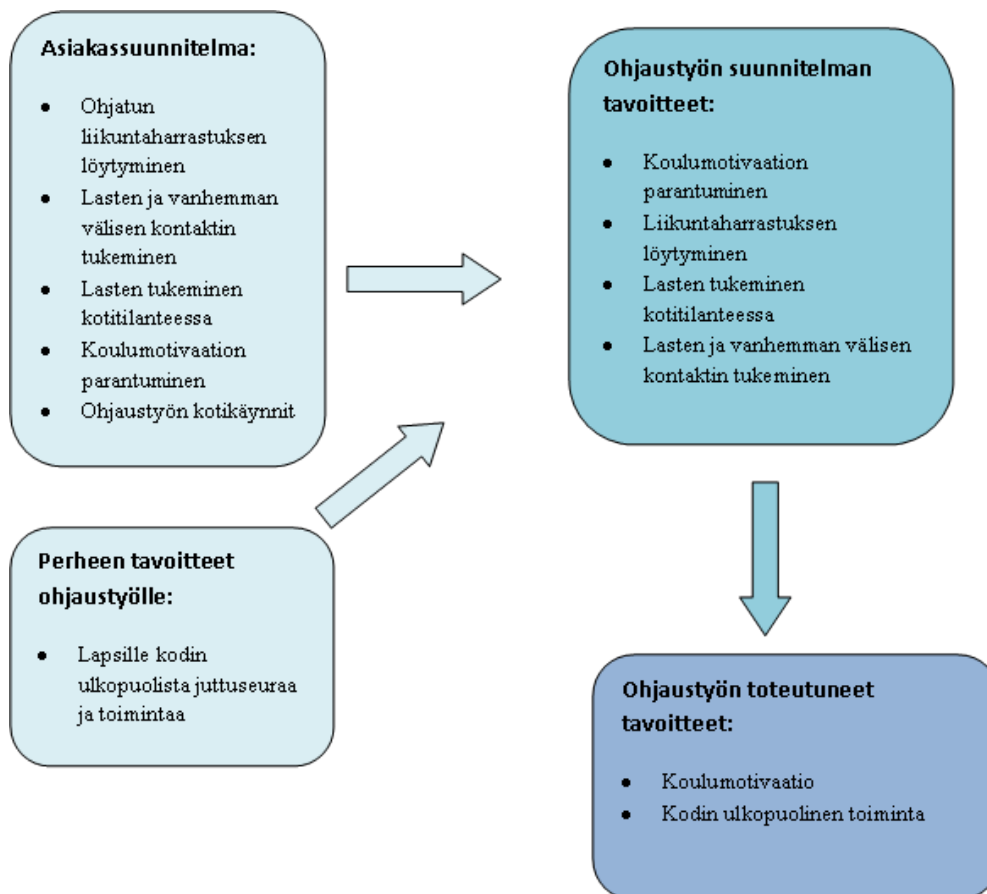
asiakkuudessa olevalle asiakkaalle voidaan tehdä selvitys, mutta useimmin lastensuojelutarpeen selvityksen sijaan käytetään käsitettä tilannearvio. (Muukkonen 2008, 39, 41.)

Selvityksen aikana asiakasperheestä tehdyistä kirjauksista haastateltavat havaitsivat, että vanhempi oli sosiaalityöntekijän tapaamisissa avoimesti kertonut perheen tilanteesta esim. lasten ruumiillisesta kurittamisesta ja asioista, jotka itse koki haastaviksi. Kirjauksista haastateltavat päättelivät myös, että sosiaalityöntekijälle oli herännyt huoli vanhemman päihteiden käytöstä muiden esiintulleiden asioiden vuoksi. Kun lastensuojelutarpeen selvitys on tehty, asiakkuus lastensuojelussa päättyy tai jatkuu. Asiakkuuden jatkuessa alkaa asiakassuunnitelmaan perustuva suunnitelmallisen sosiaalityön vaihe, joka on oma prosessinsa avohuollon prosesseissa (Muukkonen 2008, 38.)

Lastensuojelutarpeen selvityksestä oli kirjattu nk. alkuarvioinnin yhteenveto, josta perheen tukemisen tavoitteiksi haastateltavat löysivät ohjaustyön hakemisen perheelle ja lapsen harrastuksen tukemisen taloudellisesti. Yhteenvedossa lasten tuen tarpeet oli asetettu haastateltavien mielestä laajoja ja vaikeasti avattavia käsitteitä käyttämällä mm. itsetunnon tukeminen ja iänmukaisen itsenäistymisen tukeminen. Asiakkuus lastensuojelussa jatkui, ja sosiaalityöntekijä päätti hakea perheelle avohuollon tukitoimena ohjaustyötä. Sosiaalityöntekijä tekee avohuollon asiakassuunnitelmaan perheen kanssa sopimuksen avohuollon työskentelyn aloittamisesta. Avohuollon tukitoimet, esim. perhe ja ohjaustyö, ovat omia posessejaan avohuollon työprosessin sisällä. Ohjaus- ja perheytyötä tehdään pääsääntöisesti perheen kotona työskennellen lapsen edun mukaisesti. (Väinälä 2008a, 8–9; Väinälä 2008b, 17.)

Asiakkaalle laaditusta asiakassuunnitelmasta haastateltavat havaitsivat ohjaustyön tavoitteiksi koulumotivaation parantuminen, ohjatun liikuntaharrastuksen löytyminen, lasten ja vanhemman välisen kontaktin tukeminen ja lasten tukeminen kotitilanteessa. Ohjaustyöltä perheen vanhempi oli toivonut lapsille kodin ulkopuolista juttuseuraa ja toimintaa. Haastateltavat huomasivat asiakassuunnitelman alkuperäisten tavoitteiden lukumäärän vähentyneen ohjaustyön suunnitelmaan, jossa tavoitteina olivat koulumotivaation parantuminen, liikuntaharrastuksen löytyminen, lasten tukeminen kotitilanteessa sekä lasten ja vanhemman välisen kontaktin tukeminen.

Kuviossa 5 on esitetty haastateltavien dokumenteista havainnoimat asiat: asiakassuunnitelmaan laaditut ohjaustyön tavoitteet, vanhemman tavoitteet ohjaustyölle, ohjaustyön suunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja ohjaustyön toteutuneet tavoitteet.

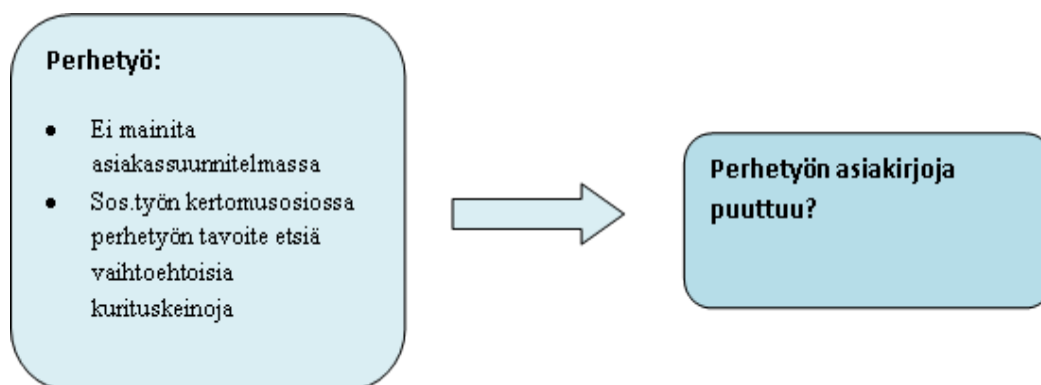


KUVIO 5. Ohjaustyön tavoitteiden prosessi

Haastateltavien arvioidessa toteutuneita tavoitteita voitiin dokumenteista lukea, että lapset olivat ohjaustyöntekijöiden kanssa toteuttaneet kodin ulkopuolista toimintaa. Se oli ainoa asiakirjoista todistettavissa oleva toteutunut tavoite. Kirjauksista pääteltiin myös, että koulumotivaatio oli parantunut, koska huolta koulukäynnistä ei kirjauksissa ollut nähtävissä.

Haastateltavat havaitsivat dokumenteista, että perhetyö oli alkanut samaan aikaan kuin ohjaustyö. Perhetyötä on tehty omana ohjaustyön rinnakkaisena työskentelynä ja perhetyön omilla tavoitteilla. Sosiaalityöntekijä ei ollut asiakassuunnitelmaan perhetyötä kirjannut, mutta haastateltavat huomasivat, että perhetyö mainittiin sosiaalityön kertomusosiossa. Koska dokumenteissa ei ollut mukana perhetyön suunnitelmaa, haastatelta-

vat olettivat osan dokumenteista puuttuvan. Sosiaalityön kertomusosioon perhetyön tehtäväksi oli kirjattu vaihtoehtoisten kuritustoimenpiteiden etsiminen ruumiillisen kurittamisen välttämiseksi. Kuviossa 6 on haastateltavien tekemät perhetyön alkamiseen liittyvät havainnot.



KUVIO 6. Perhetyön alkamiseen liittyvät havainnot

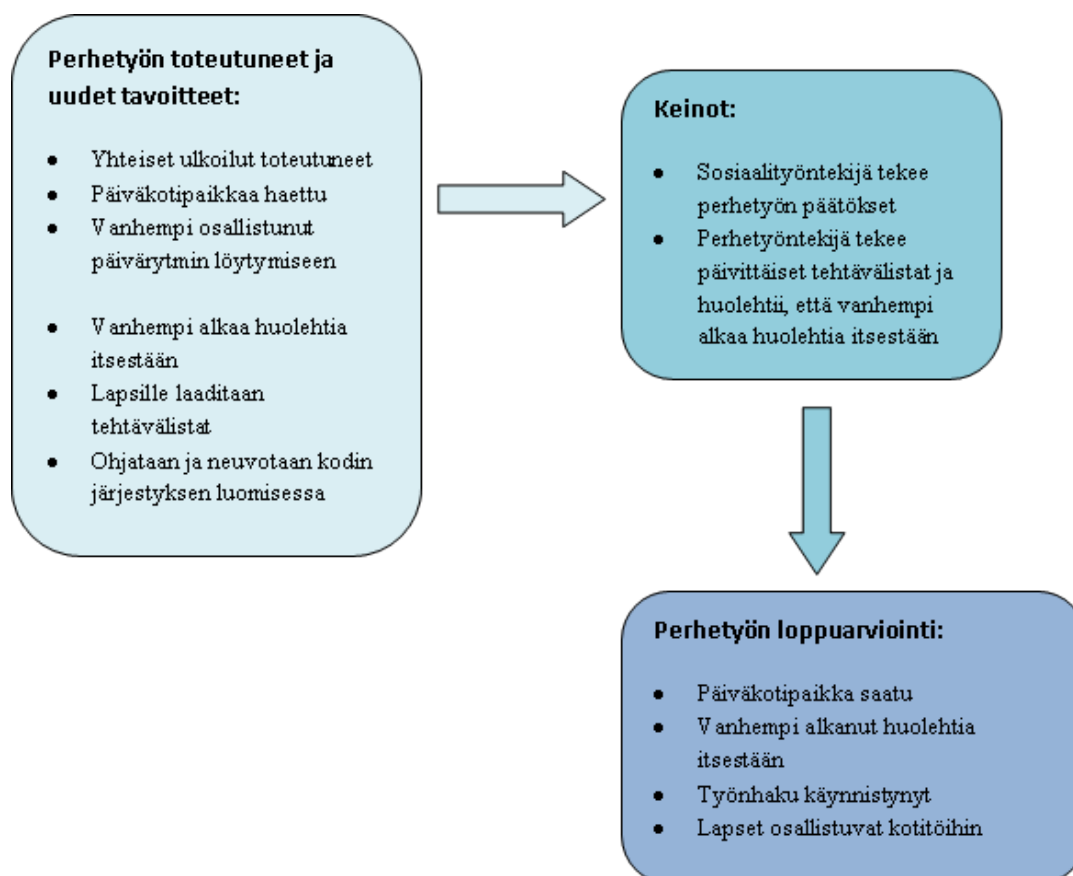
Asiakirjoista haastateltavat havaitsivat, että perheen vanhempi oli ohjaustyön aloitusneuvottelussa kertonut haluavansa keskustella perhetyöntekijän kanssa kurittamisesta. Perhetyön suunnitelmaa tai alkuvaiheen kertomusosioita ei aineistossa ollut, vaan perhetyön kirjauksia aineistossa oli vasta ensimmäisestä tarkistusneuvottelusta eli arvioinnista alkaen. Puuttuvien asiakirjojen takia ei havaittu oliko perhetyön prosessin alkuvaiheessa koskemattomuussopimus tehty. Tarkistusneuvottelun kirjauksista haastateltavat eivät kuitenkaan havainneet, että sopimuksen tekemisen tavoitetta olisi arvioitu, ja haastateltavien mielestä näyttikin siltä, että aihe on jäänyt käsittelemättä.

Asiakasperheen perhetyön tarkistusneuvottelun kirjauksista haastateltavat havaitsivat, että perhetyöntekijä ja sosiaalityöntekijä olivat arvioineet tavoitteiden toteutumista. Suunnitelmallista työtä tulee arvoida säännöllisesti. Työn arviointi on osa prosessia. Arvioinnissa tavoitteet kerrataan edellisestä suunnitelmasta ja kartoitetaan toteutuneet tavoitteet eli arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Arvioinnissa pohditaan myös työskentelyn jatkamisen tarvetta. Perhetyön arviointi on osa perhetyön prosessia ja se toteutetaan ensimmäisen kerran noin 3 kuukauden työskentelyn jälkeen. (Väinälä 2008a, 14–15.)

Koska perhetyön suunnitelma puuttui, olettivat haastateltavat tarkistusneuvottelussa toteutuneeksi kirjattuja tavoitteita suunnitelman tavoitteiksi. Toteutuneet tavoitteet olivat:

vanhempi osallistuu päivärytmin löytymiseen, yhteiset ulkoilut ja päiväkotipaikan hakeminen. Uusiksi tavoitteiksi tarkistusneuvottelussa haastateltavat löysivät seuraavat tavoitteet: vanhempi alkaa huolehtia itsestään, lapsille sovitaan päivittäiset iänmukaiset tehtävät ja ohjaaminen kodin järjestyksen luomisessa. Dokumenteista haastateltavat löysivät myös keinoja, joiden avulla tavoitteita lähdettiin saavuttamaan: sosiaalityöntekijä tekee perhetyön päätökset, perhetyöntekijä laatii tehtävälisan ja huolehtii, että vanhempi alkaa huolehtia itsestään. Haastateltavat olettivat, että perhetyö oli lastensuojelun asiakasprosessin edetessä päätetty lopettaa, koska tärkein tavoite eli päiväkotipaikka oli toteutunut.

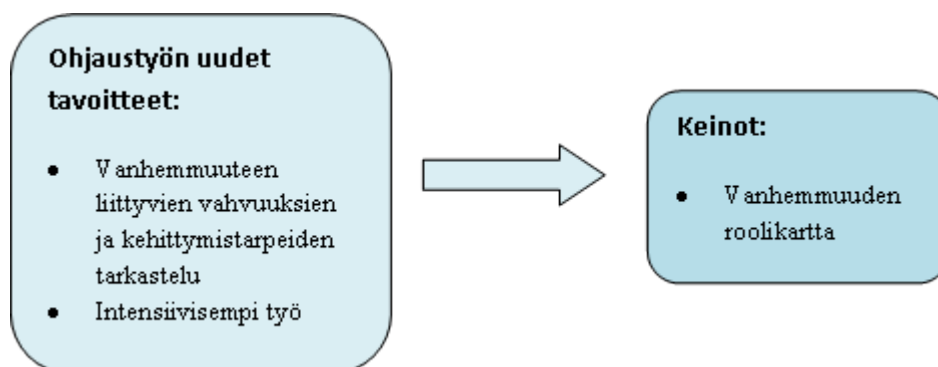
Kuvioon 7 on kerätty haastateltavien havainnot perhetyöstä eli perhetyön toteutuneet ja uudet tavoitteet, keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ja perhetyön loppuarvioinnin asiakirjassa mainitut toteutuneet tavoitteet.



KUVIO 7. Perhetyön tavoitteiden prosessi

Avohuollon työskentelyä oli jatkettu perhetyön ja ohjaustyön yhteisenä työparitoimitana, mutta työskentelyn tavoitteita haastateltavat eivät dokumenteista löytäneet. Epäselväksi dokumenttien perusteella heille myös jäi se kävivätkö ohjaustyöntekijä ja perhetyöntekijä kotikäynneillä yhtä aikaa vai erikseen. Asiakirjoista haastateltavat päättelivät, että ohjaustyötä oli päätetty jatkaa vielä omana työskentelynään uuden suunnitelman mukaisesti.

Haastateltavat havaitsivatkin, että huoli perheen tilanteesta oli kasvanut, ja sosiaalityöntekijä oli arvioinut tarvittavat käyntimäärät ja työvälineet yksityiskohtaisemmin ohjaustyön uuteen suunnitelmaan. Väinälä (2008a, 14) kirjoittaakin, että sosiaalityöntekijän tehtäviä on arvioida kotikäyntimäärän tarve perheen tarpeen mukaisesti, ja työn tukena voidaan käyttää erilaisia työvälineitä ja menetelmiä. Ohjaustyön suunnitelma oli haastatteluaineistossa mukana olleiden dokumenttien viimeinen asiakirja, mutta dokumenteista voitiin päätellä, että lastensuojelun asiakkuus oli jatkunut. Kuviossa 8 on haastateltavien huomiot ohjaustyön uusista tavoitteista ja keinoista niiden toteutumiseksi.



KUVIO 8. Ohjaustyön uudet tavoitteet ja keinot

4.2 Tavoitteet ja niiden toteutuminen asiakirjoissa

Tähän kappaleeseen on kerätty haastateltavien havaintoja tavoitteiden ja niiden toteutumisen näkyemisestä aineistodokumenteissa eli sosiaalityön, perhetyön ja ohjaustyön asiakirjoissa. Lopussa on myös haastateltavien ajatuksia tavoitteiden asettamisen haasteellisuudesta.

Asiakakasperheen dokumentteja tarkasteltaessa haastateltavat olivat sitä mieltä, että työskentelylle asetetut tavoitteet ja niihin panostaminen näkyivät dokumentoinnissa huonosti. Myös suunnitelmat olivat osittain kirjattu puutteellisesti. Tietoa joutui erikseen etsimään asiakirjoista. Puutteenä haastateltavat pitivät myös sitä, että tavoitteiden saavuttamiseksi sovitut ja käytetyt keinot oli dokumentoitu huonosti. Asiakassuunnitelmaan, sen seurantaan ja arviointiin liittyviin asiakirjoihin tulisi kirjata mm. tavoitteet, joihin työskentelyllä pyritään ja arviointitiedot asiakassuunnitelman toteutumisesta. Suunnitelmat ovat asiakirjoja, joissa pitäisi tuoda esiin ammattilaisen ja asiakkaan yhteinen jäsenitys tilanteesta, tavoitteista ja toimintatavoista. (Ailio ym. 2011, 23–24; Laaksonen ym. 2011, 36.)

Alkuarvioinnin yhteenvedossa mainittiin perhetyön tavoitteeksi koskemattomuussopimuksen tekeminen, mutta sen jälkeen siitä ei löytynyt dokumenteista mainintaa. Haastateltavien mielestä näytti siltä, että asia oli kokonaan jäänyt käsittelemättä. Tämän tavoitteen unohtuminen avohuollon työskentelyssä hämmensi haastateltavia. Haastateltavien hämmennystä selittää se, että ruumillinen kuristus esim. tukistaminen on lapseen kohdistuvaa väkivaltaa ja Suomessa laissa kiellettyä (Väkivalta perheessä 2013). Väkivallalla on myös vaikutusta lapsen turvalliseen ja terveelliseen kehitykseen. Lapsen kohdistunut väkivalta vaarantaa terveen psyykkisen kehityksen ja yksittäiselläkin pahoinpitelyllä on pitkäaikaisia vaikutuksia, jotka lisäävät psyykkisen sairastumisen riskiä (Väkivallan vaikutukset lapseen 2013). Huomionarvoista on kuitenkin sen, että kertomusosioissa ei näkynyt ollenkaan mainintaa työntekijöiden havainnoimasta väkivallasta. Inkiläisen (2011) pro gradu -tutkielman aineistossa nousee esiin väkivallan kirjausten vähäinen määrä lastensuojelun dokumenteissa. Hän arvelee tämän johtuvan siitä, että väkivallasta on luontevampaa puhua kuin kirjoittaa, kun siitä on ajankohtaista tietoa. Inkiläisen mielestä tämä kertoo myös työntekijän tieto-aidosta väkivaltakysymyksissä. (Inkiläinen 2011, 70.) Koskemattomuussopimuksen tekemistä kommentointiin seuraavasti:

*– Mää en löytäny mitään mainintaa
koskemattomuussopimuksesta...en sanaakaan.–*

– Se olis kyllä syytä näkyä...että siihen on tosiaan oikeesti puututtu.–

Tavoitteista käytetyt käsitteet herättivät myös keskustelua. Esim. lasten tukeminen koti-tilanteessa ei aukaise tavoitteen tarkoitusta, ja sitä olisi pitänyt avata ja pilkkoa enemmän. Kun dokumentteja kirjoitetaan lähellä asiakkaan arkea olevalla ymmärrettävällä tekstillä ja välttämällä monimutkaisia ilmaisuja, kirjoitetaan hyviä asiakirjoja (Kääriäinen 2003, 180; Laaksonen ym. 2011, 35). Asiakkaan äänen kuuluminen ja dokumenteissa käytetyt käsitteet herättivät seuraavia ajatuksia:

*– Nimenomaan tuo asiakkaan ääni kuuluu
aika huonosti...sitä pitäisi saada jotenki näissä
tavoitteissa...pitäisi saada tähän paperiin.–*

*– Tätä jää mulle auki, tätä lasten tukeminen kotitilanteessa.
Tän mää olisin halunnu saada enemmän auki.–*

Haastateltavat kiinnittivät huomiota dokumenteissa siihen, että työntekijän ja perheen tavoitteet olivat erilaiset eikä asiakkaan ääni kuulunut riittävästi. Haastateltavat pitivät tavoitteita myös liian työntekijälähtöisinä. Muukkonen (2008) kirjoittaa asiakasuunnitelman tärkeimmäksi kohdaksi työntekijän ja asiakkaan yhteisen jaetun tavoitteen löytymisen ja kirjaamisen, koska asiakkaan ymmärrys siitä, mitä häneltä odotetaan, on tärkeää. Yhteinen työskentely asiakkaan kanssa tavoitteen määrittämiseksi on jo puoli työtä. (Muukkonen 2008, 44.)

Haastateltavat huomasivat, että asiakkaan mielipiteet näkyivät huonosti, ja lapsen ääni hukkuu muun kirjatun tiedon alle. Lasten mielipide ei näkynyt myöskään suunnitelmisissa. Hotari, Oranen ja Pösö (2013) muistuttavat, että Lapsen oikeuksien sopimus velvoittaa julkisen vallan käyttäjää takaamaan lapsille osallistumisen ja mielipiteen ilmaisemisen mahdollisuuden kaikissa heitä koskevissa asioissa. Lapsen oikeuksien sopimuksen lisäksi esim. lastensuojelulaissa mainitaan, että lapset tulee ottaa mukaan suunnitelmien laadintaan. Lapsiasiavaltuutettu Maria Kaisa Aulan mielipide on, että huolimatta näistä oikeuksista on lapsen oikeus osallistumiseen Suomessa heikoimmin tunnettu lapsen oikeus. (Hotari ym. 2013, 149–150.)

Toteutuneita tavoitteita ja perheessä työskentelyn avulla saavutettua muutosta oli vaikea löytää dokumentoinnista. Sitä täytyi ”kaivaa” tekstistä tai tehdä päätelmiä kirjauksien

perusteella. Laaksonen ym. (2011) muistuttavat, että lukija tulkitsee tekstiä omien kokemustensa ja käsitystensä kautta, kun kirjoittajan valinnat taas näkyvät asiakirjojen laadussa (Laaksonen ym. 2011, 35). Tavoitteiden saavuttamisen tarkastelua dokumenteista kuvattiin mm. seuraavasti:

– Tällai kun lukee, nehän piti kaivaa...hä, kuka, missä.–

– Eipä juuri näy miten ne alkuperäiset tavoitteet on toteutunut.–

Perhetyön arvioinnista tavoitteet löytyivät paremmin kuin ohjaustyön dokumenteista valmiiden otsikoiden, esim. toteutuneet tavoitteet, avulla. Perheen tilanteen takia hämmennystä haastateltavissa herätti se, että lastensuojelun perhetyön tavoitteena oli ollut tukeminen kodin järjestyksen luomisessa. Kritiikkiä perhetyön väliarviointi sai siitä, että asiakirjassa mainittiin tavoitteet saavutetuiksi, mutta niitä ei ollut sen enempää avattu. Kun tavoitteiden toteutumista arvioitiin asetettujen tavoitteiden perusteella, voitiin todeta, että perhetyön tavoitteet olivat toteutuneet loistavasti ja ohjaustyön tavoitteet osittain.

Työskentelyn aikana oli tullut esiin uusia vakavia asioita perheestä, ja lastensuojelun huoli oli kasvanut. Haastateltavat kokivat perheen oleva tyypillinen moniongelmainen lastensuojelun asiakas. Haastatteluiden aikana haastateltavat kertoivat, että työskentellessä uuden perheen kanssa ollaan perheen tuottaman tiedon varassa, ja vasta prosessin edetessä alkaa perheen todellinen tilanne selkeytyä. Moniongelmaisten perheiden kanssa helposti ”uppoaa suohon”, jossa kokonaisuutta on vaikea hahmottaa eikä enää tiedä mihin pitäisi tarttua. Alkuarvioinnissa tehdään päätöksiä nopealla periodilla ja tavoitteet jäävät viitteellisiksi tai alkuperäiset tavoitteet muuttuvat prosessin myötä joksikin aivan muiksi. Osa tavoitteista saattaa hukkaa, koska prosessin aikana tulee esille uusia, entistä haasteellisempia ongelmia.

Tavoitteiden saavuttamista on myös vaikea mitata. Sosiaalityöntekijöillä on omien sanojensa mukaan ”paha taipumus” tehdä tavoitteista abstrakteja. Haastateltavat kertoivat, että työskentely on prosessimaista ja lyhytaikaista, ja tavoitteita asetettaessa tulisi myös miettiä aikarajaa niiden saavuttamiseksi. Prosessimaisuus korostaa tavoitteiden ja niiden

toteutumisen näkymistä dokumenteissa. Sosiaalityöntekijän täytyy dokumenteista nähdä ollaanko prosessin aikana menossa tavoitteiden suuntaan arvioidakseen palvelun oikeanlaisuutta.

4.3 Näkökulmia ammattiryhmittäin

Tähän kappaleeseen on koottu ammattiryhmittäin, *sosiaalityöntekijät, perhetyöntekijät ja ohjaustyöntekijät*, keskeisimpiä esiin tulleita ajatuksia. *Kaikki esitetyt ajatukset eivät välttämättä ole kolmen haastatellun sosiaali-, perhe- tai ohjaustyöntekijän yhteisiä käsityksiä.*

Sosiaalityöntekijät

Sosiaalityöntekijän mielestä aineiston perhetyön kirjaukset eivät aina vastanneet otsikkoa, ja hän pohti kapeuttaako otsikointi liikaa kirjoittamista. Perhetyön asiakaskertomuksosiossa valitut otsikot eivät olleet yhteneviä, ja se vaikeutti lukemista. Perhetyöntekijä voi valita minkä otsikon alle kirjoittaa. Kuitenkin perhetyön otsikoita pidettiin hyvinä, koska otsikointi strukturoi tekstiä. Sosiaalityöntekijälle perhetyön kirjaukset antoivat tietoa enemmän kuin ohjaustyön kirjaukset. Sosiaalityön asiakaskertomukseen kirjoitetaan kaikki neuvottelut ja tapaamiset, jolloin tieto hukkuu määrän alle. Sitä kommentointiin seuraavasti:

– Sosiaalityöntekijöissä moni sortuu siihen, et kirjoittaa monta sivua neuvottelua putkeen...sit sinne ehkä hukkuu tärkeimmät asiat...jumalattoman pitkiä kirjoituksia, ei niitä kukaan jaksa lukee.–

Ohjaustyön ja sosiaalityön kertomusosioiden koettiin olevan samantyyllisiä ja kuvaavan huolta ja osallisten puheita. Ohjaustyön perhetyöstä eroavat kirjoittamistyyli ja kertomusio ilman otsikoita sai kritiikkiä sosiaalityöntekijältä. Pitkät tekstit vaikeuttavat lukemista ja tiedon etsimistä. Sosiaalityöntekijän arviointia ja työskentelyä ei tarkka tekemisten kuvaaminen hyödytä esim. se kuka työntekijöistä ovikelloa soittaa ei ole oleellista tietoa.

Asiakasuunnitelman merkitys korostui sosiaalityöntekijöiden puheessa. Se on työväline tavoitteiden kirjaamiseen, siihen mitä on suunniteltu ja sovittu. Sen avulla seurataan mikä on muuttunut ja tehdään arvioita jatkosta. Asiakassuunnitelmaan haastateltavat halusivat otsikkoa, jonka avulla tavoite pysyisi johtotähtenä. Sosiaalityöntekijät kiinnittivät huomiota siihen, että asiakassuunnitelmia oli vain yksi.

Puutteena dokumenteissa pidettiin sitä, ettei työntekijän mielipide näy. Työntekijöillä pitäisi olla rohkeutta tuoda esiin omaa arviota perheen tilanteesta. Sosiaalityöntekijä odottaa sitä oman arviointityönsä pohjaksi. Sosiaalityön kertomusosion passiivimuotoisesta kirjoitustavasta sanottiin, että työntekijä ulkoistaa itseään ja varoo käyttämästä minä -muotoa.

Perhetyöntekijät

Perhetyöntekijät kokivat hyvänä ohjaustyön kertomusosioon sanasta sanaan kirjattuja vanhemman tekstiviestejä sekä ohjaustyön suunnitelman konkreettisempia tavoitteita verrattuna asiakassuunnitelmaan. Hyvää oli myös ohjaustyön kertomusosiossa nähtävissä oleva lapsen näkökulman esiin tuominen keskusteluissa vanhemman kanssa. Perhetyöntekijät pitivät positiivisena sitä, että asiakasperheen vanhempi oli avoimesti kertonut kurittavansa ruumiillisesti lapsia. Tähän olisi pitänyt tarttua. Lasten jaksamisesta ei ollut kirjattu mitään, ja lapsilta vaadittiin paljon mm. kotitöiden tekemisen muodossa. Puutteena pidettiin perhetyön jatkon epäselvää kirjaamista.

Dokumentointi on perhetyöntekijöiden työväline tavoitteiden kirjaamisessa. He kertoivat kirjaavansa asiakirjoja sosiaalityöntekijälle, työparille ja asiakkaalle pyrkien kuvaamaan asiakkaan kohtaamista, asiakkaan kuulemista sekä avaamaan työtä. Perhetyöntekijät kokevat kirjoittavansa asioista konkreettisesti, tässä auttaa myös valmiit otsikot. Toisten asiakirjoista perhetyöntekijät etsivät työskentelylleen oleellista tietoa esim. perheen historia, nykytilanne, sosiaalityöntekijän asettamat tavoitteet ja perheessä tehdyn työskentelyn viimeaikaiset tapahtumat.

Ohjaustyöntekijät

Hyvänä ohjaustyöntekijät pitivät ohjaustyön kertomusosiossa sitä, että perheen lapsista oli kirjattu myönteisiä asioita. Perhetyön dokumentteja pidettiin hyvinä, koska työntekijä oli tunnollisesti kirjannut vain perhetyön asiakkaana olevasta lapsesta tämän omaan

asiakirjaan. Perheen dokumentteja tutkittaessa ohjaustyöntekijä totesi, että puhelinkontaktit olivat kirjattu huonosti. Niitä ei ollut juuri ollenkaan kirjattu, vaikka työskentelyn aikana usein ollaan asiakkaan kanssa yhteyksissä myös puhelimella.

Ohjaustyön ja perhetyön kirjausten perusteella huolien ja asioiden puheeksi ottaminen ei ollut ollut työskentelyssä aktiivista. Ohjaustyöntekijä kiinnitti huomiota siihen, että yksi peruttu neuvottelu oli jäänyt kokonaan pitämättä sekä siihen, että vanhemman päihdeongelmaan liittyen oli kirjattu lasten kertoneen olleensa yöllä keskenään kotona, mutta asiaa ei kuitenkaan käsitelty sen enempää seuraavissa kirjauksissa. Myöhemmissä kirjauksissa oli nähtävissä, että päihdeasiasta oli puhuttu, kun se oli tullut kriisin myötä esille, mutta sen jälkeen asian kirjaamiseen ei ollut taaskaan panostettu. Asiakasperheen toteutus- ja toimintasuunnitelmaan ei ollut panostettu, vaan asiakasuunnitelmaneuvoittelun kirjauksissa lukee perhettä koskevat tärkeimmät asiat. Perhetyön kaavaketta pidettiin kankeana eikä siinä näy asiakkaan mielipide niinkuin esim. tämän asiakasperheen ohjaustyön tarkistusneuvottelun asiakirjoissa näkyi.

Ohjaustyöntekijät kertoivat, että ohjaustyön asiakaskertomusosiossa pyritään kuvaamaan arkea ja perheen kanssa tehtävää yhteistyötä. Ohjaustyön kertomusosio on lavertelevaa, kun taas perhetyön on strukturoitua. Ohjaustyötä tehdään perheelle, ei sosiaalityöntekijälle, ja kirjauksia kirjataan asiakkaalle sillä ajatuksella, että lapsi sattaa haluta asiakirjat myöhemmin lukea. Toinen mielipide oli, että dokumentointia tehdään asiakkaan lisäksi myös sosiaalityöntekijälle ja itselle. Ohjaustyöntekijät etsivät perhetyön ja sosiaalityön asiakirjoista samoja asioita kuin perhetyöntekijät eli perheen taustaa, työn tavoitteita jne. Yhteiset tavoitteet sosiaalityöntekijän kanssa ovat tärkeitä.

4.4 Näkökulmia aineistodokumenteista ja dokumentoinnista

Haastateltavien ajatuksia ja näkemyksiä aineistodokumenteista ja dokumentoinnista työvälineenä on haluttu esittää omana kokonaisuutenaan. Tällä on haluttu saada työntekijöiden ääni opinnäytetyössä riittävästi esiin.

Koska haastatteluaineistona olevia dokumentteja oli useita, oli niiden lukeminen kerralla työlästä, ja se vaikeutti kokonaisuuden hahmottamista. Asiakirjat eivät olleet kronol-

gisessa järjestyksessä eli yhtenä lastensuojelun kertomuksena, vaan tulostettaessa eri ammattiryhmien asiakirjat tulostuvat omana kokonaisuuteenaan. Tietoa joutui hakemaan monesta eri dokumentista. Tätä selittää osittain se, että esim. lastensuojelun asiakirjamallinnuksessa on 25 erilaista asiakasasiakirjaa. Dokumenttien lukemisesta esitettiin esim. seuraavia mielipiteitä:

- *Hirveitä lukee.* –
- *Aika sekava, sekavalta tuntuu.* –
- *Sekavaa tää tarina, kun sitä on vähän siellä ja täällä ja tuolla.* –
- *Miten tää näin on.* –
- *Vei kolme tuntia, kun luki sitä.* –

Yleisesti todettiin, että perhetyön kirjauksia oli helpompi sekä lukea että kirjoittaa, koska otsikointi strukturoi tekstiä. Otsikoinnin avulla voidaan tarkentaa, palastella ja konkretisoida asioita. Toisaalta koettiin, että kun lukemisurakasta oli selvinnyt, asiakirjoista löytyi perheen tarina ja perheen tilanteesta olisi kartalla, jos aloittaisi nyt työskentelyn perheen kanssa. Kirjauksissa olisi haluttu nähdä myös asioita, jotka perheessä menivät hyvin.

Haastateltavat kokivat, että asiakaskertomuksissa oli paljon arjen kuvaamista. Kodin siisteyteen liittyvää kirjoitusta oli dokumenteissa paljon, ja siihen haastateltavat kiinnittivät huomiota. Yleinen mielipide oli, että kodin siisteyteen pitää kyllä puuttua, jos se häiritsee, mutta tässä asiakastapauksessa voimakas panostaminen siihen lähinnä hämmensi haastateltavia. Erilaiset asiakirjasisältöjen ohjeistukset tai perheen moniongelmaisuus voivat osaltaan selittää kodin siisteystavoitteeseen liittyvää runsasta kirjoittamista ja siihen panostamista. Arvella voidaan myös sosiaalityöntekijän asettaneen kodin siisteyden tavoitteeksi siksi, että ehkä perheen vanhempi on lastensuojelutarpeen selviytyksen aikana tuonut esiin toivettaan lasten sitouttamisesta kotitöihin.

Dokumentointi oli myös huolikeskeistä. Lastensuojelun käsikirja ohjeistaa, että dokumentoinnissa on tärkeää kuvata huolenaiheita, jotka tulee pilkkoa osiin ja konkretisoida (Lastensuojelun dokumentoinnin haasteet 2013). Kääriäisen (2003) mielestä asiakirjat toimivat huolipuheen varastoina ja käsittelypaikkoina. Huoli saattaa hukkoa asiakirjaan tai jäädä kertomatta eteenpäin. Hän muistuttaa myös, että viranomaisen on vastuussa

sekä tekemistään että tekemättä jättämistään ratkaisuista (Kääriäinen 2003, 11, 167). Aineiston 50 sivua koettiin olevan riittävä määrä huolen kirjaamista eikä lastensuojelun huolesta ollut epäilystä. Tätä kommentoitiin seuraavasti:

*– Miten dokumentointi hyödynnetään? Tieto ei hyödytä,
jos ei tiedä mitä tehdä, että lapsi voi hyvin.–*

Hämmästyksiä haastateltavissa herätti päihteidenkäyttöön liittyvän epäilyksen käsitteleminen. Lastensuojelutarpeen selvityksen aikana oli herännyt huoli vanhemman päihteidenkäytöstä, mutta se oli jäänyt ilmaan leijuvaksi huoleksi, eikä siitä huolesta asiakirjojen tarkastelun perusteella ollut asiakkaan kanssa puhuttu avoimuuden työskentelyjä aloitettaessa. Dokumenteissa näkyi myös, että perhetyöntekijät olivat sosiaalityöntekijälle tehneet ilmoituksia kodissa olevista kaljapulloista ja kodin epäsiisteydestä. Kun on huolta siitä, että lapset kärsivät vanhempien päihteidenkäytöstä, tarvitaan lastensuojelun puuttumista (Päihdetyö ja lastensuojelu 2013). Lapsen näkökulmasta vanhemman päihteidenkäyttö on monitasoinen ongelma, joka saattaa uhata lapsen perusturvallisuutta, aiheuttaa laiminlyöntiä ja heitteillejättöä (Vanhempien päihteiden käyttö lasten ongelmana 2013).

Kirjauksista haastateltavat huomasivat, että päihteidenkäyttö huolesta aiotaan puhua, mutta dokumenttien mukaan aihe oli jäänyt puhumatta. Haastateltavat havaitsivat asiakirjoista myös lasten kertoneen olleensa yöllä yksin. Tähän ei ollut asiakirjojen mukaan tartuttu. Lähes vuoden työskentelyn jälkeen aihe oli noussut kriisiin myötä puheeksi, mutta se miten asian käsittely oli edennyt, jäi jälleen näkymättä. Haastateltavat ihmettelivät sitä, miksi aiheen esiin nostaminen ja siitä keskustelemaan pääseminen oli vaatinut niin pitkän ajan, vaikka lapsen näkökulmasta vanhempien päihteiden käyttö saattaa uhata perusturvallisuutta. Hämmennystä haastateltavissa herätti myös se, että kun viimein oli päihteidenkäytöstä päästy puhumaan, ei kirjauksissa näkynyt, mitä keskustelu on tuottanut. Laaksonen ym. (2011) muistuttavat, että kirjoittajana toimivan ammattilaisen tulee huolehtia siitä, että keskustelujen merkitys, johtopäätökset ja se mihin keskusteluisa on päästy tulevat tekstissä esiin (Laaksonen ym. 2011, 35).

Dokumentointi koettiin tärkeäksi osaksi työtä ja että asiakirjoista tieto välittyy, vaikka sitä joutuukin etsimään. Tietoa välittyy myös muuta kautta esim. viesteistä ja keskuste-

luista, joista syntyy niin kutsuttua hiljaista tietoa, joka ei dokumentoinnissa näy. Dokumentointi kehittyy jatkuvasti, aina mietitään, miten kuuluisi tehdä ja mikä on oikein. Rajan vetäminen sille, mitä kirjoittaa on haastavaa, esim. lapsen asiakirjoissa ei saisi olla kirjattuna tietoja vanhemmista. Yhteinen mielipide oli, että lapsen takia asioita, jotka hänen arkeensa vaikuttavat, ei voi rajata ja jättää kirjaamatta.

Dokumentointiin käytettävä aika on pois asiakastyöstä eikä kirjaamiseen aina tunnu löytyvän aikaa, tahdonlujutta tai kirjauksia ei ole mahdollista tehdä ajoissa, jolloin asioiden muistaminen korostuu. Sosiaalityöntekijät tekevät muistiinpanoja asiakastapaamisen aikana, mutta esim. perhetyöntekijät eivät tee kotikäynneillä. Koettiin, että Effica-tietojärjestelmä toimii ja ei toimi. Haastateltavien mielestä järjestelmän tekemä ongelma on kokonaisuuden hukkuminen ja järjestelmä on kankea. Järjestelmän käyttämistä kommentoitiin seuraavasti:

– Pirun vaikeeta tehty.–

4.5 Dokumentoinnin kehittäminen

Tähän kappaleeseen on koottu haastateltavien näkemyksiä yhdeksi kokonaisuudeksi dokumentoinnin kehittämisen tarpeista. *Dokumentoinnin kehittäminen koettiin haastavaksi* eikä yhtä selkeää vastausta löytynyt. Mielipiteet olivat myös eriäviä.

Haastateltavat kokivat, että nykyisiäkin dokumentteja on liikaa eikä yhtään uutta asiakirjaa haluta. Toisaalta osa haasteltavista olisi halunnut vanhemmille oman välilehden tai koko perheestä kirjoitettavien yhteenvetojen kirjoittamista. Haastateltavien mielestä aina voi dokumentoida paremmin, ja nykyisten asiakirjojen tulisi olla ajan tasalla ja hyvin tehtyjä.

Haastateltavat kaipasivat dokumentteihin yhteneväisyyttä, jotta päällekkäistä kirjaamista ei tulisi esim. perhe- ja ohjaustyö kirjaisi työparityöskentelynsä samaan kohtaan. *Siitä mitä ja miten dokumentoidaan, ei ole selkeästi sovittu*, ja edes yhden ammattiryhmän sisällä ei ole yhtenäistä näkemystä kirjaamisesta. Dokumenttien kirjoituksen pitäisi haastateltavien mielestä olla selkeää, konkreettista, tosiasioiden kuvaamista esimerkkejä

ja perusteluita käyttäen. Myös Väinälä (2008a, 14) toteaa, että kirjaamisen tulee perustua faktoihin ja tosiasioihin. Haastateltavat sanoivat, että kirjoittaminen tulee viedä loppuun esim. jos kirjoitetaan mitä asiakkaan kanssa on puhuttu, tulee myös kirjata se, mitä keskustelu tuotti. Tätä tukee mm. Kääriäinen (2003, 40), joka toteaa, että asiakastyöstä kirjoittamisen tärkein tehtävä on tallentaa käytyä keskustelua ja sovittuja asioita. Kirjoittamisen tapaan haastateltavat toivoivat myös yhtenäisempää tapaa.

Haastateltavien mielestä tavoitteiden ja niiden toteutumisen tulee nousta dokumentoinnissa koko prosessin ajan selkeästi näkyviin. Tavoitteet tulee olla yhteisiä asiakkaan kanssa, ja tavoitteet tulee pilkkoa riittävän pieniksi ja selkeiksi. Keinot, joita tavoitteiden toteutumiseksi käytetään, tulee dokumentoinnissa näkyä. Myös asiakkaan ääni tarvitsee saada paremmin dokumenteissa esiin. Otsikoinnin avulla dokumentteja voidaan strukturoida. Hyviä otsikoita ovat esim. *asiakkaan kanssa keskusteltu ja toteutuneet tavoitteet*.

Sosiaalityön asiakasuunnitelman merkitys korostui haastatteluissa. Tällä hetkellä se ei toimi sellaisena työvälineenä kuin kuuluisi. Asiakassuunnitelman merkitys työvälineenä on se, että sen avulla seurataan tavoitteiden toteutumista. Suunnitelmassa tulee asetettujen tavoitteiden, sovittujen asioiden ja tavoitteiden toteutumisen näkyä, jotta työskentelyä voidaan arvioida. Asiakassuunnitelmia ei tehdä riittävän usein tai huolellisesti, koska aika ei riitä tai työntekijällä ei ole tahdonlujuutta. Suunnitelmasta tulisi myös keskustella nykyistä enemmän asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelman yhteenvetoihin tarvitaan monipuolisempaa tavoitteiden, niiden toteutumisen ja tavoitteiden avulla saavutetun muutoksen kuvaamista eri näkökulmista sekä kaikkien mielipiteiden näkymistä.

Tarkemman kirjoittamisen merkitys prosessin kannalta jää haastateltavien mielestä arvailujen varaan. Etukäteen ei voi tietää. Tavoitteen mielessä pitäminen auttaa työskentelyn ja tavoitteiden arvioimista perheen kannalta. Huolellinen kirjoittaminen saattaa vaikuttaa prosessin keston, mutta ainakin sillä voidaan vaikuttaa palvelun oikeanlaisuuden arvioimiseen ajoissa.

Haastateltavat kaipasivat ammattiryhmien välistä keskustelua siitä mikä on oleellista, mitä jätetään pois, miten kirjoittamista järkevöitetään ja oleellinen asia saadaan esiin. Tätä keskustelua tulisi käydä usein. Myös siitä, mitä eri otsikot tarkoittavat olisi hyvä

puhua. Dokumenttien kirjoittamiseen ja työn suunnitteluun tarvitaan enemmän aikaa ja avointa keskustelua asiakkaan kanssa. Asiakkaan osallisuus dokumentointiin lisää asiakkaan tietoisuutta sovituista asioista ja luottamusta tallennettuihin asiakirjoihin (Laaksonen ym. 2011, 37). Neuvotteluissa ja suunnitelmia tehdessä on hyvä pysähtyä ajan kanssa asiakkaan kanssa keskustelemaan tavoitteista, millaisina askelina ja missä muutos näkyy sekä pohtimaan yhdessä onko tässä järkeä, pitäisikö jotain tehdä toisin, muuttuuko mikään, miltä työ vaikuttaa, miten pitäisi tehdä ja saavutetaanko/saavutettiin mitään.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön keskeisimpiä tuloksia on koottu taulukkoon 8 haastatteluissa tehtyjen havaintojen pohjalta. Tavoitteista ja niiden toteutumisesta tehdyt havainnot on koottu taulukossa *Aineisto* ja *Kehittäminen* otsikoiden alle.

Kun asiakirjoja kirjoitetaan yhteisten periaatteiden mukaan, helpottuvat sekä tiedon etsiminen että oleellisen tiedon kirjoittaminenkin. Otsikoiden käytön avulla voidaan tietoa pilkkoa tiettyihin kohtiin, ja otsikot myös muistuttavat kirjoittajaa siitä, mikä on tärkeää kirjata. Työntekijän tulee huolehtia siitä, että asiakirjat ovat ajantasalla ja huolellisesti tehty, jotta toinen työntekijä löytää helposti asiakirjoista tarvitsemansa tiedon. Jotta sosiaalityöntekijä kykenee tekemään arviointia tavoitteiden saavuttamisesta ja tarjotusta palvelusta, tulee asetettujen tavoitteiden, keinojen, tavoitteiden toteutumisen ja muutoksen olla näkyvissä koko prosessin ajan.

TAULUKKO 8. Keskeiset tulokset

Dokumentointi	Aineisto	Kehittäminen
Tavoitteet ja muutos	<ul style="list-style-type: none"> • Viitteellisiä prosessin alussa • Pilkkoutuvat informaation myötä • Hukkuvat arjen kuvaamisen alle • Keinot eivät näy • Muutos täytyy päätellä tekstistä • Työntekijälähtöisiä 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteiset käytännöt • Otsikointien käyttö • Tavoitteiden avaaminen ja keinot saavuttamiseksi näkyviin • Tosiasioiden kuvaaminen perusteluin • Kirjaamisen loppuun vieminen (mitä tuotanut) • Tavoitteet, keinot ja muutos näkyviin koko prosessin ajan • Dokumentoinnit ajantasalle ja suunnitelmat huolella tehdyiksi • Aikaa ja keskustelua niin asiakkaan kuin ammattiryhmienkin välille • Sovitut aikarajat tavoitteiden saavuttamiselle

Johtopäätökset on koottu alaotsikoiden alle. *Vaikuttavuuden arviointi* avaa arviointia laajemmasta näkökulmasta. *Suunnitelmallisuus* otsakkeen alla kuvataan suunnitelmallisuuden merkitystä ja arvioimisen ja suunnitelmallisuuden liittymistä toisiinsa. Lopuksi ovat *Dokumentoinnin kehittämiseen* liittyvät haasteet.

Vaikuttavuuden arviointi

Sosiaaalialalla on vaikuttavuuden arviointi ajankohtaista. Se on haasteellista, koska jokaisessa lastensuojelun asiakasprosessissa suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus ovat yksilöllisiä ja perheen tarpeisiin perustuvia. Tavoitteiden avulla saavutetun muutoksen mittaamiseen ei ole mittareita, joita voisi soveltaa kaikkiin asiakkaisiin.

Sosiaaalialan vaikuttavuuden arviointia on pyritty kehittämään tutkimusten ja selvitysten avulla. Kempainen ja Ojaniemi (2012) ovat tutkineet sosiaalityön vaikuttavuuden osoittamiseen liittyviä vaateita. Tutkimuksen tulosten mukaan sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa tarvitaan useista näkökulmista eri toimijoiden tuottamaa tietoa. Asiakkaiden ja työntekijöiden arjen asiakastyössä tuottaman määrällisen aineiston lisäksi tarvitaan laadullista aineistoa, jota asiakkaat ja työntekijät tuottavat kohtaamisissaan esim. asiakaskertomuksiin kirjattuina teksteinä. Asiakkaan tilanteesta tulee kerätä tietoa tapauskohtaisesti koko asiakasprosessin ajalta, ja asiakkaan omiin arvioihin työn vaikuttavuudesta tulee erityisesti kiinnittää huomiota. Asiakkaan ja työntekijän keräämä tieto identifioidaan yksittäiseen asiakkaaseen, ja eri lähteistä saatava tieto yhdistetään. Asiakastyön tasolla tehtävät työhön liittyvät orientaatiot, menetelmät ja työvälineet yhdistetään asiakastasolla toteutuneisiin vaikutuksiin. Tämä vaatii tarkkaa dokumentointia ja vaatimuksia asiakastietojärjestelmille tiedon keräämisen ja analysoimisen näkökulmista. (Kempainen & Ojaniemi 2012, 43, 61–62.)

Vaikuttavuutta voidaan arvioida myös pienemmässä mittakaavassa eikä se ole mahdollista yksittäisessä asiakasprosessissakaan. Rousun ja Holman (2004) mukaan vaikuttavuuden arviointia voidaan helpottaa tavoitteiden konkretisoimisella ja pilkkomisella asiakassuunnitelmassa osatavoitteisiin. Tämä mahdollistaa tukitoimien toimivuuden tarkastelun lyhyelläkin aikavälillä. (Rousu & Holma 2004, 17.)

Suunnitelmallisuus

Jotta työ voi olla vaikuttava, on sen oltava suunnitelmallista. Suunnitelmallisen lastensuojelutyön toteuttaminen korostaa alkuarvioinnin tekemisen merkitystä. Koska lastensuojelulaki vaatii lastensuojelutarpeen selvityksen tekemistä tilanteen vaatimassa laajuudessa, voidaan laadukaalla alkuarvioinnilla selkeyttää perheen palveluntarvetta ja löytää oikeat tukimuodot prosessin alkuvaiheessa. Ojaniemi ja Rantajärvi (2010) toteavat, että suunnitelmallisessa alkuarvioinnissa työntekijä suunnittelee työskentelynsä, sen

etenemisen ja dokumentoi kertyneen tiedon. Suunnitelmallisen alkuarvioinnin avulla onnistuu myös suunnitelmallinen lastensuojelun sosiaalityökin. (Ojaniemi ja Rantajärvi 2010, 237.)

Lastensuojelussa on kehitetty myös alkuarviointien tekemistä, esim. Vantaalla kehitettiin nk. vastaanottoryhmätoimintaa vuonna 2007. Toiminnalla haluttiin parantaa lastensuojelulain määräaikoihin, lisääntyviin asiakasmääriin sekä asiakkaiden tarpeisiin vastaamista nopeammin ja oikea-aikaisemmin. Vastaanottoryhmän tavoite oli vastata lastensuojelun arvioinnin hankaluuteen tekemällä sitä näkyvämmäksi. Keskeistä oli tiimityöskentelyn aktiivinen yhteinen määrittely asiakkuuden alkuvaiheessa. Kokemuksena oli, että asiakkaan tarpeet tulivat paremmin arvioiduiksi. Paasivirta (2012) toteaa, että lastensuojelun alkuarviointitiimeissä tulisi olla jäseniä myös muista palveluista, jotta voitaisiin panostaa olennaiseen eli lasten ja perheiden kohtaamiseen (Paasivirta 2012, 234–249). Coulshed ja Orme (2006) kirjoittavat, että moniammatillinen arviointi rohkaisee aloittamaan muutoksen prosessin, antaa osallistujien näkökulmille tasa-arvoa ja jouduttaa dialogia havaintojen eroavaisuuksista (Coulshed & Orme 2006, 49).

Lastensuojelutarpeen selvityksen kehittämisen tarpeeseen pyritään vastaamaan myös LasSe -hankkeessa (Lastensuojelutarpeen selvityksen kehittämishanke Väli-Suomessa, 2013–2015). Hanke on Tampereen kaupungin hallinnoima. Hanke pyrkii luomaan pohjaa lapsien ja perheiden ohjaamiseen oikeaan palveluun oikeaan aikaan. Hankkeen kehittämistoimia ovat: asiakkaiden kohtaamisen ja kuulemisen vahvistaminen, sosiaalityön sisäisten menettelytapojen edistäminen ja ammatillisen verkoston roolien ja toimintatapojen kehittäminen. Tavoite hankkeessa on kehittää ja kirkastaa ammatillisen verkoston rooleja ja toimintatapoja ennen lastensuojelutarpeen selvityksen käynnistymistä, selvityksenteon aikana ja selvityksen jälkeen. Tavoitteita ovat myös kehittämistä vaativien monialaista työskentelyä koskevien haasteiden dokumentointi jatkotoimia varten, sosiaalityöntekijöiden ja muiden lastensuojelun asiantuntijoiden vuoropuhelun vahvistuminen hankkeessa syntyneiden tukirakenteiden myötä sekä vertailukelpoisen, samoin dokumentoidun ja tilastoidun tiedon hyödynnettävyys lastensuojelutarpeen selvityksessä. (LasSe – Lastensuojelutarpeen selvityksen kehittämishanke Väli-Suomessa 2013.)

Moniammatillista arviointia voidaan tehdä myös oman organisaation sisällä. Esim. Väinälän (2008a, 13) ehdottamaa perhetyön aloitusvaihetta voidaan käyttää lastensuojelutarpeen selvityksen osana. Perhetyöntekijä havainnoin perheen arkea ja vuorovaikutusta hieman eri näkökulmasta kuin sosiaalityöntekijä ja saattaa tehdä erilaisia havaintoja, jotka auttavat palveluntarpeen arvioinnissa. Tällä aloitusvaiheella voidaan löytää ne perheet, jotka kykenevät perhetyön työskentelyyn sitoutumaan. Aloitusvaiheessa perhe voi tutustua työntekijöihin ja työntekijät voivat havainnoida perhettä ja perhetyön mahdollisuuksia auttaa perhettä. Aloitusvaiheen avulla voidaan lyhentää perhetyöntekijöiden ja perheen välisen luottamuksen saavuttamiseen tarvittavaa aikaa, joka on kuitenkin aina pois itse suunnitelmallisen työskentelyn toteuttamisesta. Perheen kriisi tai tilanne saattaa ehtiä pahentua perhetyön alkuvaiheessa niin, ettei työskentelymuoto ole enää oikea tai tuki riittävää.

Työn suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden onnistuminen vaatii aikaa asiakkaan kohtaamiseen. Työskentelyn alkuvaiheessa tulee asiakkaan kanssa pohtia, minkälaista muutosta tarvitaan, ja mistä saavutettu muutos havaitaan. Se kirjataan myös suunnitelmaan. Tarpeellista on myös tarkemmin avata keinoja, työvälineitä ja menetelmiä, joilla tavoitteiden saavuttaminen pyritään varmistamaan. Yhteisellä pohdinnalla voidaan löytää perheen tarpeeseen sopivia ja saavutettavia tavoitteita, jotka kaikki kokevat merkityksellisiksi. Ajan käytön lisäämistä asiakkaan kohtaamiseen voidaan perustella myös osallisuuden näkökulmasta. Osallisuus on voimaannuttavaa ja lisää vaikuttamisen ja toimimisen halua. Osallisuus antaa mahdollisuuden tulla kuulluksi ja mahdollistaa kokemuksen siitä, että mielipidettä arvostetaan. Se on myös ajankäyttämistä vuorovaikutukseen ja perustuu yhteiseen tietoon. Lastensuojelussa lapsen osallisuus tarkoittaa vahvaa asemaan niin tiedon tuottajana kuin tiedon vastaanottajana. Osallisuus parantaa päätöksenteon laatua, ja työskentelyn näkyvyyden ja avoimuuden lisääntyminen parantavat työn vaikuttavuutta. (Mitä osallisuus on? 2013; Hotari ym. 2013, 149–164.)

Niin vaikuuttavuuden arvioinnin kuin suunnitelmallisuudenkin onnistumisen kannalta on dokumentoinnissa oleellista työntekijän arvioinnin esiintuominen. Sosiaalityöntekijälle sekä arjen kuvaaminen että työntekijän näkemyskin perheen tilanteesta ovat oleellista tietoa, koska hänen vastuullaan on lapsen edun ja hyvinvoinnin sekä prosessin ja palvelun oikeanlaisuuden arvioiminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemassa raportissa *Asiakastiedot lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakastietojärjestelmissä*

(Väinälä 2008a) on annettu käyttökelpoiset otsikot ja ohjeet niin työntekijän näkemyksen kuin tavoitteiden toteutumisen arviointiin:

1) *Perhetyöntekijän näkemys perheen tilanteesta*: Dokumentointia perhetyöntekijän havaintojen, kokemusten ja niiden perusteluiden kautta. Perhetyöntekijän ammatillisuutta on kyky kuvata, millaisena ja miten hän näkee ja tuntee perheen tilanteen.

2) *Perhetyön suunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumisen arviointi*: Arvioiva ja konkreettinen kirjaaminen, onko perhetyölle asetettuihin tavoitteisiin päästy. (Väinälä 2008a, 28.)

Dokumentoinnin kehittäminen on haastavaa. Tästä haasteellisuudesta ovat kirjoittaneet myös esim. Morén (1999) ja Kääriäinen (2003). Morénin (1999, 329) mielestä dokumentoinnin kehittämistä haittaa yksipuolinen, hallinnollinen ja oikeudellinen, näkökulma dokumentointiin. Kääriäinen (2003) sekä Bergmark & Oscarsson (2006) toteavat, että dokumentoinnin kehittäminen tulee tehdä tiedonkeruuvälineen, sosiaalityön menetelmien ja keskeisten teoriaan liittyvien käytännön erityiskysymysten kanssa rinnakkain. Tätä dokumentoinnin ja menetelmän kehittämistyötä voidaan tehdä projektimuotoisesti käytännön työssä. (Kääriäinen 2003, 182; Bergmark & Oscarsson 2006, 417.)

Osa dokumentoinnin kehittämishaasteita on tietojärjestelmien selkeys ja helppokäyttöisyys. Dokumentointi ei toimi sellaisena työvälineenä kuin sen olisi tarkoitus, ja paineet dokumentoinnin tarkoituksenmukaiseen käyttämiseen ja ajantasaisuuteen kasvavat työn juridisoitumisen, asiakasmäärien kasvun ja työn vaatimusten myötä. Koskinen (2011) on pro gradu -tutkimuksessaan tutkinut tietojärjestelmänkäytön vaikutuksia lastensuojelun sosiaalityössä. Lastensuojelun sosiaalityön kannalta tietojärjestelmän tarkastelu on oleellista sen ominaisuuksien kautta: miten järjestelmä toimii ja mikä on sen suhde käyttäjän toimijuuteen. Efficia (tietojärjestelmä) mahdollistaa lastensuojelulain mukaisen työskentelyprosessin, mutta edellyttää samalla sisäänrakennetun työskentelyprosessin mukaista toimintaa käyttäjältä. Efficia kykenee vaatimaan ja valvomaan lastensuojelun sosiaalityön prosessimukaisuutta, mutta prosessin sisällön tuottamisessa korostuu toimijan osuus järjestelmän käyttäjänä. Järjestelmän rakenteet edellyttävät tietyllä tavalla toimimista eikä se kykene muuttamaan lastensuojelulain sisältöä lain mukaiseksi toiminnaksi. Toisaalta se tarjoaa mahdollisuuden jäsennellympään lapsikeskeiseen kirjaamiseen. (Koskinen 2011, 1, 61–62.)

Tarvetta on myös löytää keinoja dokumentoinnin strukturoimiseen ja yhtenäistämiseen, koska nykyisten asiakirjojen määrä ja kirjavat kirjoituskäytännöt tekevät tiedon etsimisestä liian haasteellista. Tikesos-hankeessa pyrittiin tähän tarpeeseen vastaamaan. Sosiaaliportin internetsivuilla löytyvät Tikesos-hankkeen julkaisut. Aineisto on sivuilla jaettu *Määritykset*, *Selvitykset*, *Tiedotearkisto* ja *Seminaarien aineistot* kokonaisuuksien alle. Määrityksistä löytyy esim. *Käsitemääritykset* ja sieltä *Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto.pdf*, Selvityksistä löytyy esim. *Selvitys muutostarpeista asiakastietojärjestelmiin.pdf*. Hankkeen aineistoja on käytetty tässä opinnäytetyössä. (Sosiaalialan tietoteknologiahanke 2013). Määritykset, suositukset ja ohjeistukset eivät kuitenkaan ehkä vastaa käytännön oikeaan tarpeeseen tai ne eivät ole tavoittaneet kenttää.

Sosiaali- ja terveysministeriön raportissa *Toimiva lastensuojelu* (Kananoja ym. 2013) todetaankin, että asetuksilla tulee tarkemmin säätää lastensuojelun asiakirjojen laatimisesta, ja lastensuojeluun tulee perustaa oma järjestelmä, jonka avulla kootaan paras käytävissä oleva tieto käytännöistä ja annetaan niistä kansallisia suosituksia. Raportin (Kananoja ym. 2013) mukaan tarvitaan myös strukturoituja, dokumentoituja ja tutkimukseen perustuvia lapsen ja perheen tilanteen arviointimenetelmiä lastensuojelutarpeen ja lapsen hyvinvointikehityksen arviointiin sekä yhteisten toimintamallien kehittämistä lastensuojeluprosessin keskeisimpiin arviointivaiheisiin (Kananoja ym. 2013, 37). Vuonna 2017 käynnistyy KanSa -tietovaranto pilotti, jossa sosiaalihuollon valtakunnalliseen tietovarantoon tallennetaan asiakasasiakirjat, ja ne ovat työntekijöiden käytössä työntehtävien edellyttämässä laajuudessa (Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat 2013).

Toisaalta arkista dokumentointia voidaan helpottaa yhteisten käytäntöjen ja riittävän ajankäytön kautta. Toisaalta se vaatii kansallisesti pitkäjänteistä muutostyötä niin tietojärjestelmän, tiedonkeruumenetelmien kuin itse kirjoittamisenkin osalta. Riittävä panostus työskentelyn alussa varmistaa palvelun toimimisen, tekee työskentelyn suunnitelmallisuudesta onnistunutta, selkeyttää prosessin arviointia ja parhaassa tapauksessa tiivistää prosessia. Hyvä suunnittelumallisuus parantaa tiedon dokumentointia, koska hyvällä suunnittelulla kokonaisuuden hahmottaminen on helpompaa.

Olellista on myös työntekijöiden yhteinen näkemys siitä, mitä dokumenttien tulee sisältää. Yhtä tärkeitä ovat yhteiset käytännöt dokumentoinnissa. Työntekijän tulee varata riittävästi aikaa dokumentoinnille ja kansallisia ohjeistuksia tulee ottaa käyttöön, jotta

dokumentointi tulisi hyvin tehdyksi. Niin Juusti (2012), Lundell (2012) kuin Ristaniemikin (2012) ovat opinnäytetöissään tulleet samankaltaisiin tuloksiin todeten dokumentoinnin kaipaavan aikaa, selkeitä kirjaamiskäytäntöjä, otsakkeiden ja yhteenvedojen käyttöä ja oleellisen tiedon pohtimista keskustelujen kautta. (Juusti 2012, 33; Lundell 2012, 67; Ristaniemi 2012, 26.)

Tietojärjestelmän, tiedonkeruumenetelmien ja kansallisten käytäntöjen lisäksi dokumentoinnin kehittämisessä tulee huomioida se kenelle ja kenen kanssa palvelua tuotetaan eli asiakkaat. Lastensuojelussa asiakkaan ja erityisesti lapsen osallisuus on tärkeää, eikä sitä pitäisi unohtaa myöskään kehittämistyössä. Ropponen (2011, 5) toteaa tutkimuksessaan, että palveluita tuotetaan käyttäjille, mutta heidän mukana olonsa palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä on edelleen heikkoa. Kokemusasiantuntijan avulla lisätään työntekijän ja asiakkaan välistä molemminpuolista ymmärrystä, syvennetään tietoa ja parannetaan palvelua. Lastensuojelun asiakkaat voisivat toimia kokemusasiantuntijoina myös dokumentoinnin kehittämistyössä. Parhaimmillaan kokemusasiantuntijuus on käytännön voimavara. Lastensuojelulakiin kaivataan säännöksiä myös kokemusasiantuntijaryhmien asettamisesta ja toiminnasta. (Ropponen 2011, 5; Kananen ym. 2013, 37–38; Kokemusasiantuntijuus 2013.)

6 POHDINTA

Pohdin aluksi opinnäytetyönprosessia omasta näkökulmastani. Sitten on pohdintaa itse opinnäytetyöstä ja sen onnistumisesta.

Sain Tampereen ammattikorkeakoulun kautta mahdollisuuden osallistua Tampere Praxis -hankkeeseen tekemään opinnäytetyötä. Vaikka minulla aihe opinnäytetyöhön jo olikin, koin tilaisuuden niin ainutlaatuisena, etten halunnut jättää sitä väliin. Opinnäytetyön tekeminen kehittämishankkeessa, jossa on mukana laajaa alan ammattituntemusta, oli loistava tilaisuus oppia uusia näkökulmia lastensuojeluun, ja saada myös pätevää ohjeistusta itse tutkimuksen tekemiseen.

Kehittämisen aiheen koin mielekkääksi siksi, että työskentelen itse eri kunnassa lastensuojelun perhetyöntekijänä. Lastensuojelun käsitteet ja käytäntö ovat minulle entuudestaan tuttua asiaa. Se osaltaan helpotti päätöstä lähteä mukaan, koska tiedän mistä puhutaan. Dokumentointiin liittyvät haasteet eli pohdinnan siitä mitä ja miten kirjoittaa olen itse kohdannut työssäni. Työssäni olen kohdannut myös haasteellisuuden, joka liittyy tavoitteiden asettamisen vaikeuteen ja niiden toteutumisen arvioimiseen. Oma työnantajani mahdollisti hankkeessa mukana olon, koska aihe koskettaa myös omaa työtäni, ja todennäköisesti työyhteisöni saa tästä opinnäytetyöstä omaan kehittämistyöhönsä uutta pohjaa. Olen työaikajärjestelyillä pystynyt osallistumaan praksistiimien tapaamisiin ja tekemään itse opinnäytetyön kirjoittamistyötä.

Kun lopputyötään tekee tällaisessa käytännön työelämässä, asettaa se haasteita myös työn laadulle ja toteutukselle sekä omalle roolille. Usean tahon mielipiteet ja toiveet tulee huomioida eikä omista mielipiteistään tai näkemyksistään voi pitää tiukasti kiinni. On joustettava ja osattava kuunnella työyhteisön toiveita. Vaikka opinnäytetyöllä on merkitystä minulle henkilökohtaisesti, on sillä, toivottavasti, ensisijaisesti merkitystä työyhteisölle.

Sillä tietomäärällä, jota tutkimuksen tekemisestä olen tähän mennessä oppinut, olisi tämäkin prosessi ollut aivan toisenlainen. Kuitenkin tilaisuus olla hankkeessa mukana on ollut ainutkertaista ja olen saanut itselleni sellaisen ”pääoman”, jota toisenlaisella

opinnäytetyöllä en olisi saanut. Hankkeen mukaista käytäntöä kannattaa ehdottomasti jatkaa, koska siitä hyötyvät niin opiskelijat kuin työelämäkin. Työyhteisössä nousee esiin asioita, joita olisi tarvette enemmän pohtia tai tarkastella tai tiedetään jo kohde mitä pitää kehittää. Silloin voidaan hyödyntää opiskelijoita tekemään tutkimuksiaan työyhteisöön. Opiskelija taas saa laajempaa näkökulmaa tutkittavaan ilmiöön.

Tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä arvioin teoriatietoon perustuen. Hirsijärvi ym. (1997) kirjoittavat, että tutkijan tulee antaa lukijalle riittävästi tietoa tutkittavasta ilmiöstä, tutkimuksen tekotavasta sekä tutkimuksen prosessista. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin sen kohenrenssi eli johdonmukaisuus painottuu. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. (Hirsijärvi ym. 1997. 231, 232; Tuomi & Sarajärvi 2009, 140–141.) Teoriaosaan pyrin kokoamaan tiivistetyksi oleellisen asian niin, että se avautuisi myös sellaiselle, joka ei ole lastensuojelussa työskennellyt. Täysin en siinä onnistunut. Tähän on vaikuttanut se, että kirjoitan itselleni tutuista aiheista ja opinnäytetyössä teoriaosuuden tulee olla rajatun mittainen. Olenkin tiivistänyt ehkä liikaa asiaa yhteen, ja sen hahmottaminen voi olla ”alan” ulkopuoliselle haasteellista. Myös ne aiheet, jotka koen tärkeiksi, ovat taas osaltaan vaikuttaneet siihen, mitä teoriaa olen mukaan valinnut. Tutkimuksen toteuttamisen kuvaamasta pyrin tarkentamaan erilasten taulukoiden avulla, mutta prosessin alkuvaihetta olisi pitänyt kuvata vielä tarkemmin. Tuloksien monipuolisessa esitelyssä mielestäni onnistuin.

Riittävän tiedon lisäksi hyvän tutkimuksen kriteereitä ovat johdonmukaisuus ja eettinen kestävyys. Eettisyys liittyy tutkimuksen laatuun, ja se voidaan liittää tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereihin. Eettinen sitoutuneisuus ohjaa hyvää tutkimusta. Tutkijan eettiset ratkaisut ja tutkimuksen uskottavuus liittyvät toisiinsa. Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen, tutkimuksen rehellisyys ja vilpittömyys lisäävät tutkimuksen uskottavuutta. (Tuomi ym. 2009, 127, 132–133.) Olen noudattanut hyviä tieteellisiä käytäntöjä ja asiat on kuvattu rehellisesti ja vilpittömästi. Jo päätettäessä aineiston keruusta halusin itse sitä, etten lue aineistodokumentteja ollenkaan salassapitovelvollisuuden säilymiseksi. Olen pyrkinyt poistamaan aineistohavainnoista mahdollisimman tarkasti asiakkaan tunnistettavuuteen liittyviä tekijöitä. Haastatteluissa mukana olleet työntekijät on kuitenkin mahdollista tunnistaa suorista lainauksista. Myös asiakas itse tai perheessä työskennelleet työntekijät saattavat kuvattujen tavoitteiden perusteella tunnis-

taa kenestä on kyse. Jos tunnistettavuutta olisi tarkemmin asiakkaan kohdalla piilotettu, olisi aineiston purku saattanut jäädä pinnalliseksi. Tuloksia ei olisi tarvinnut esittää niin laajasti kuin tein, mutta koin tärkeäksi nostaa haastateltavien ajatuksia esiin. Toisaalta se on voinut haitata tulosten esittämisen johdonmukaisuutta ja aiheuttaa toistoa.

Teemahaastattelut eri ammattiryhmille antoivat hyvän tilaisuuden keskustella myös työhön liittyvistä asioista yleisesti, ja tälle keskustelulle annettiin myös tilaa. Jokaisella oli mahdollisuus puhua niistä asioista kuin itse koki tarpeelliseksi. Vilkan (2005) mukaan juuri työelämän tutkimushankkeissa on hyvä mahdollisuus toteuttaa tutkimuksen emansipatorisuutta eli lisätä tutkittavien ymmärrystä asiasta, ja vaikuttaa tutkittavien ajattelu- ja toimintatapoihin myönteisesti. Emansipatorisuus vahvistuu, kun on mahdollista luoda yhteistä keskustelukulttuuria ja kantaa teemoihin. (Vilka 2005, 103.) Emansipatorisuus totetui siltä osin, että haastateltavilla oli mahdollisuus luoda yhteistä keskustelukulttuuria. Kaikkien ajattelutapoihin ei myönteisesti pystytty vaikuttamaan eli kaikki eivät tutkimuksen tekemistä tai kehittämisenkohdetta kokeneet yhtä mielekkääksi, mutta oli myös niitä, jotka osallistumisen ja aiheen kokivat merkitykselliseksi. Jatkossa voitaisiin mahdollistaa tutkimukseen osallistuville esim. työajankäyttöä aineiston lukemiseen tai haastattelulomakkeen täyttämiseen. Tärkeää on myös osallistuvien vapaaehtoisuus. Kehittämisideaa pohdittaessa voisi myös enemmän kerätä ehdotuksia eri ammattiryhmiltä niin, että kaikkien ääni saadaan kuuluviin.

Haastattelu vie aikaa ja edellyttää huolellista suunnittelua. Haastattelun luotettavuutta heikentää se, että haastattelussa annetaan usein sosiaalisesti suotavia vastauksia. Koska haastatteluaineisto on konteksti- ja tilannesidonnaista, ei tuloksia pitäisi yleistää. (Hirsijärvi. ym. 1997. 205–207.) Kaikki haastateltavat eivät osallistuneet vapaaehtoisesti, vaan kokivat sen olevan velvoite työnantajan puolelta. Vaikka haastatteluista oli opinäytetyöntekijän puolelta mahdollista poistua tai olla osallistumatta, kukaan ei niin tehnyt, vaan velvoite oli suurempi tekijä. Silti kaikki osallistuivat keskusteluun ja kertoivat mielipiteitään. Omalta kohdaltani haastatteluiden suunnittelu parani niiden edetessä. Ensimmäisen haastattelun jälkeen osasin asettaa kysymykset parempaan järjestykseen eikä asioista takaisin hyppimistä enää tullut niin paljoa. Ennen haastatteluista olisi voinut olla lomakepohja kysymyksille, johon haastateltavat olisivat vastanneet etukäteen. Näin itse haastattelutilanteessa olisi mennyt vähemmän aikaa asiakirjojen selaamiseen. Haastatteluihin varattu aika oli riittävä. Koen, etteivät vastaukset olleet sosiaalisesti suotavia,

vaan jokainen haastateltava vastasi rehellisesti kertoen mielipiteensä, ja mielestäni sen näkyy myös tutkimustuloksissa. Tulokset liittyvät vain haastatteluihin ja tarkastelun kohteena olleeseen asiakasprosessiin ja sen asiakirjoihin.

Aineistoa purkaessa pyrin kriittisesti ja huolellisesti karsimaan pois kaiken tiedon, joka saattoi olla itseni johdattelemaa. Vaikka toisaalta voidaan pitää hyvänä asiana sitä, että itse työskentelen lastensuojelussa ja tiedän mistä puhutaan, voi se olla myös haittaava tekijä. Toisaalta olen ehkä osannut kysyä hyviä asioita ja pyytää perustelevaa, toisaalta olen voinut liikaa olettaa saavani tietynlaisia vastauksia asettamalla tietynlaisia kysymyksiä tai poimimalla aineistosta tiettyjä asioita.

Positiivista on se, että päädyin itsellenikin yllättäviin johtopäätöksiin. Etukäteen oletin painottavani enemmän itse dokumenttien kirjoittajan roolia tai dokumentoinnin mahdollistamista organisaation puolelta. Tulosten analysointi on kuitenkin osoittanut työskentelyn aloittamisen ja suunnittelemisen merkitystä. Joku toinen voi kokea, että olen tehnyt liian laajoja johtopäätöksiä.

Tutkimuksessa tulee pohtia myös objektiivisuutta, koska tutkimusteksti on tutkijan tulkintaa aineistosta ja lähteistä. Työssä tulee noudattaa menetelmällistä ja kielellistä objektiivisuutta. Toisen tutkijan tulee voida toistaa tutkimus samoista lähtökohdista. Yksipuoliset tutkimusmenetelmät voivat vinouttaa aineiston hankintaa ja lähteiden valintaa, jolloin menetelmällinen objektiivisuus ei toteudu. Tutkijan tulee myös varmistaa, että lukijan huomio kiinnittyy asiaan tasapuolisella ja kiihottomalla tulosten esittämisellä ja asiatyylisellä kielellä. (Hirsijärvi ym. 1997, 309–310.) Lähdemerkinnät olen laittanut, enkä väitä kenenkään toisen tekstiä omakseni. Tutkimuksen olen mielestäni onnistunut kirjoittamaan objektiivisesti, vaikka välillä lastensuojelun asioista haluaisi kirjoittaa hyvinkin painokkaasti. Omat henkilökohtaiset lähtökohtani näkyvät tekemissäni valinnoissa ja tekstissä esim. aineistohavainnot koskemattomuussopimuksesta tai päihteidenkäytöstä eivät olleet tutkimuksen kannalta oleellista tietoa, mutta lastensuojelun näkökulmasta merkittävä havaintoa, enkä sitä voinut jättää pois. Menetelmä on yksipuolinen ja siksi aineisto ja lähteetkin painottuvat yksipuolisesti lastensuojeluun. Toisaalta tutkimuksen voi toteuttaa joku toinen lähes samoista lähtökohdista, mutta täysin samoja dokumenttiaineistoja ja haastateltavia ei välttämättä ole kuitenkaan saatavilla. Eikä haastateltavien ajatukset ja näkemykset enää kehittämistyön jälkeen olisi samanlaisia. Tulok-

sia ei voida yleistää lastensuojelun toimintaprosesseihin tai dokumentointiin, mutta ei myöskään ammattiryhmien mielipiteisiin.

Lastensuojelun dokumentointiin liittyvistä tutkimuksista löytyy jo paljon hyvin samantyyppisiä tuloksia, ja dokumentoinnin kehittämiseen löytyy myös muuta tutkittua tietoa ja ohjeita. Mielestäni aineistoa dokumentoinnin kehittämistarpeista löytyy riittävästi. Nyt olisikin aika määrätietoisesti lähteä tekemään jotain muuta aiheen parissa. Ehdotan uudeksi tutkimukseksi toimintatutkimusta, jossa tietoisesti ja suunnitelmallisesti otetaan kansallista ohjeistusta käyttöön, toteutetaan työskentelyprosessi ja sen kirjaaminen ehdotusten mukaan, ja tutkitaan niiden merkitystä työn tavoitteellisuudelle, asiakirjojen sisällölle ja työn prosessille.

LÄHTEET

Aalto-Siira, M. & Janhunen, M. 2011. Tampereen kaupungin sosiaalityön käytännön opetuksen nykytila ja Tampere Praksiksen esiselvitys. Julkaistu 12/2011. Pikassos. Luettu 30.5.2013. <http://www.pikassos.fi/aineistot/finish/8-kaytannon-opetus-harjoittelun-ammattillinen-kehitt/35-tampere-praksis-esiselvitys-2011>

Ailio, E., Häkälä, N., Hänninen, H. & Tossavainen, P. 2011. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat. Soveltamisohje ja toimintaraportti. 29.11.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Tulostettu 19.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Asiakastiedon rakenteinen kirjaaminen 2013. Luettu 27.11.2013. http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopakettit/tiedonhallinta/kirjaaminen/asiakastiedon_rakenteinen_kirjaaminen

Avohuolto 2013. Luettu 4.3.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/>

Bardy, M. 2013. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs, uudistettu painos. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 49-78.

Bergmark, A. & Oscarsson, L. Att utveckla, sammanställa och tillämpa kunskaper i socialt arbete. Teoksessa. Meeuwisse, A., Sunesson, S. & Swärd, H. 200, 2006. Socialt arbete. En grundbok. Andra utgåvan, tredje tryckningen. Stockholm, 405-422.

Coulshed, V. & Orme, J. 2006. Social Work Practise. Fourth edition. Basingstoke. Palgrave Macmillan. New York.

Dokumentointi lastensuojelussa 2013. Luettu 5.5.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/dokumentointi/>

Ervast, S-A. & Tulensalo, H. 2006. Sosiaalityötä lapsen kanssa. – Kokemuksia lapsikeskeisen tilannearvion kehittämistä. Helsinki: Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 8/2006. Luettu 7.6.2013. http://www.socca.fi/files/87/Sosiaalityota_lapsen_kanssa.pdf

Healy, K. 2012. Social Work Methods and Skills. The Essential Foundations of Practice. Palgrave Macmillan. Hampshire. England.

Heiliö, P-L. & Narikka, J. 2006. Yleiset asiointia ja henkilötietoja koskevat säännökset. Teoksessa Heiliö, P-L., Kattelus, M., Kaukonen, O., Kumpula, A., Narikka, J. (toim.), Sintonen, H. & Ylipartanen, A. 2006. Sosiaali- ja terveystieteiden laitoksen julkaisusarja 8/2006. Helsinki: Tietosanoma Oy, 617.

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Työpapereita 8/2008. Helsinki: Stakes.

Heinonen. H. & Sinko. P. 2013. Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Bardy. M. 2013. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs, uudistettu painos. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print-Suomen Yliopistopaino Oy, 121–132.

Hirsijärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos. Helsinki: Tammi.

Hotari. K-E., Oranen. M., ja Pösö. T. 2013. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy.M. (toim.). 2013. Lastensuojelun ytimissä. Neljäs, uudistettu painos. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 149–164.

Hovi-Pulsa. R. 2011. Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Itä-Suomen yliopisto: Yhteiskuntatieteiden laitos. Lisensiaattitutkimus. Luettu 10.8.2013.
http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120001/urn_nbn_fi_uef-20120001.pdf

Häkälä. N., Hänninen. H., Miettinen. A., Röppänen. P. & Viinikainen. H. 2011. Lastensuojelun toimintaprosessit. Toimintaprosessien kuvauksia. 13.9.2011, versio 2.0. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Tulostettu 1.12.2012.
http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/lastensuojelun_prosessit.pdf

Inkiläinen. S. 2011. Lastensuojelun dokumentointi ja perheen sisällä ilmenevä väkivalta. Helsingin yliopisto: Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. Luettu 5.11.2013.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/24879/Pro%20gradu%20tutkielmavalmis2.pdf?sequence=2>

Juusti. E. 2012. Lastensuojelun perhetyön dokumentointi- kirjaaminen asiakastyössä. Lappeenranta: Saimaan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 15.6.2013.
http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/53632/Juusti_Eija.pdf?sequence=1

Järvinen. R., Lankinen. A., Taajamo. T., Veistilä. M. & Virolainen. A. 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. 1. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kananoja. A., Lähteinen M., Marjamäki. P. (toim.). 2011. Sosiaalityön käsikirja. Kolmas, uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kananoja. A., Lavikainen. M. & Oranen. M. 2013. Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriönraportteja ja muistioita 2013:19. Helsinki. Luettu 10.11.2013.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511574&name=DLFE-26809.pdf

Kempainen. T. & Ojaniemi.P. 2012. Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola. A., Kempainen. T. & Väyrynen. S. 2012 (toim.). Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes print, 43–64.

Kokemusasiantuntijuus 2013. Luettu 19.11.2013.
<http://www.kokemusasiantuntija.fi/8>

- Kortelainen. P., Kärki. J., Laaksonen. M., Lehmukski. A., Väyrynen. R., Suhonen. M. & Suhonen. S. 2010. Sosiaalipalveluiden luokituksen sanasto. v0.95. Tulostettu 19.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/09ead9fb-cf11-4f3e-b879-e1b9cf0d3490/Sosiaalipalvelujen+luokituksen+sanasto.pdf>
- Koskinen. R. L. H. 2011. Asiakastietojärjestelmän muutos lakisääteisessä lastensuojelun sosiaalityössä – jännitteistä toimijuutta. Helsingin yliopisto: Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu –tutkielma. Tulostettu 20.11.2012. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/27594/asiakast.pdf?sequence=1>
- Kääriäinen. A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin Yliopisto: Valtiotieteellinen tiedekunta. Akateeminen väitöskirja. Tulostettu 19.11.2012. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23445/lastensu.pdf?sequence=2>
- Laaksonen. M., Kääriäinen. A., Penttilä. M., Tapola-Haapala. M., Sahala. H., Kärki. J. & Jäppinen. A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Versio 1.0, 14.2.2011. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tulostettu 19.11.2012. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a>
- Laaksonen. M., Suhonen. M. & Suhonen. S. 2012. Sosiaalipalveluiden luokituksen sanasto ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos.
- Lapsiperheiden sosiaalityö. 2013. Luettu 2.8.2013. http://www.tampere.fi/material/attachments/1/5sz7wCWVQ/Lapa_sosiaalityo_uusi.pdf
- LasSe – Lastensuojelutarpeen selvityksen kehittämishanke Väli-Suomessa 2013. Luettu 27.11.2013. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/c71adf11-7920-4ab8-a212-0078b76b0a8d>
- Lastensuojelu 2013. Luettu 2.8.2013. <http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu.html>
- Lastensuojelulaki. Luettu 5.5.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lastensuojelun arvot ja periaatteet 2013. Luettu 4.8.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mitaonlastensuojelu/arvotjaperiaatteet/>
- Lastensuojelun avohuollon tukitoimet 2013. Luettu 5.5.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/>
- Lastensuojelun dokumentoinnin haasteita 2013. Luettu 10.8.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/dokumentointi/haasteita/>
- Lastensuojelun kansalliset suositukset 2013. Luettu 10.8.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/File/c23e4cee-ea10-47c0-9eba-9bff9e06e2bc/Lastensuojelun+kansallinen+laatusuositus.pdf>

Lastensuojelun palvelujärjestelmä 2013. Luettu 5.5.2013. http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mitaonlastensuojelu/lastensuojelun_palvelujarjestelma/

Lastensuojelutarpeen selvitys 2013. Luettu 2.8.2013.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/lastensuojelutarpeenselvitys/>

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän kelpoisuus ja tehtävät 2013. Luettu 3.4.2013.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/hallinto/lastensuojelunsosiaalityontekijankelpoisuusjatehtavat/#otsikko9>

Lastensuojelun tehtävärakennesuositukset 2013. Luettu 3.4.2013.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/hallinto/lastensuojelutyonrakenteet/>

Lundell. T. 2012. Dokumentoinnin kehittäminen perheiden arviointi- ja kuntoutusyksikössä. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 4.5.2013.
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/39153/Lundell_Tiina.pdf?sequence=1

Mahkonen. S. 2010. Lastensuojelu ja laki. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Mitä on lastensuojelu? 2013. Luettu 5.5.2013.
http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mita_on_lastensuojelu/

Muukkonen. T. 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Socca ja Heikki Waris instituutin julkaisusarja nro 17. Helsinki: Yliopistopaino. Luettu 22.7.2013.
http://www.socca.fi/files/102/Suunnitelmallinen_sosiaalityo_lapsen_kanssa.pdf

Muukkonen. T. & Tulensalo. 2004. Kohtaavaa lastensuojelua. Lapsikeskeisen sosiaalityön tilanearvion käsikirja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2004:1. Helsinki. Luettu 22.7.2013.
http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/5852b8804a1563cc9692f6b546fc4d01/01_lastensuojelua.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=5852b8804a1563cc9692f6b546fc4d01

Morèn. S. 1999. Dokumnetationens roll i socialt arbete. Socialvetenskaplig tidskrift nr 4.99, 329–341.

Mäntylä. E. Lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijä. 2013. Opinnäytetyön lisäkysymykset. Sähköpostiviesti. Ella.Mantyla@tampere.fi. Luettu 22.8.2013.

Narikka. J. 2006. Avohuollon tukitoimet. Teoksessa Heiliö. P-L., Kattelus. M., Kaukonen. O., Kumpula. A., Narikka. J., Sintonen H. & Ylipartanen. A. 2006. Sosiaali- ja terveystalvelujen lainsäädäntö käytännössä. Helsinki: Tietosanoma Oy, 282–283.

Nurminen. M. Perhetyön ohjaaja. 2013. Opinnäytetyön lisäkysymykset. Sähköpostiviesti. Minna.Nurminen@tampre.fi. Luettu 13.9.2013.

Ojaniemi. P. & Rantajärvi. K-M. 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa Laitinen. M. & Pohjola. A. (toim.). 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: University Press, 219–244.

Ohjaustyö 2013. Luettu 10.8.2013.

<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/lastensuojelu/avohuolto/ohjaustyö.html>

Paasivirta A. Miten tullaan lastensuojelun asiakkaaksi? Vastaanottoryhmillä apua nopeasti ja oikea-aikaisesti. Teoksessa Strömberg-Jakka. M. & Karttunen. T. (toim.). 2012. Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 234–252.

Perhetyö 2013. Luettu 2.8.2013.

[http://www.sosiaaliportti.fi/fi-](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/)

[FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perhetyo/)

Perhetyön palvelut 2013. Luettu 10.8.2013.

<http://www.tampere.fi/material/attachments/p/5tppN0s1c/Perhetyo.pdf>

Päihdetyö ja lastensuojelu 2013. Luettu 16.11.2013. [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/lastensuojelunpaihdedetyo/)

[FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/lastensuojelunpaihdedetyo/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/lastensuojelunpaihdedetyo/)

Raunio.K. 2010. Olennainen sosiaalityössä. Toinen, uudistettu laitos. Helsinki: University Press.

Rakenteiden kirjaaminen 2013. Luettu 27.11.2013.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopakettit/tiedonhallinta/rakenteinen_kirjaaminen

Ristaniemi. J. 2012. Dokumentointi, raportointi ja neuvottelut Mellunkylän lastenkodissa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 4.3.2013.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49898/Ristaniemi_Jaakko.pdf?sequence=1

Rousu. S. & Holma, T. (2004). Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Silius. K. & Tervakari. A-M. 2006. Kvalitatiiviset tutkimusmentelemät. Luentoaineisto.

Luettu 3.4.2013. [http://matriisi.ee.tut.fi/hmopetus/kval-](http://matriisi.ee.tut.fi/hmopetus/kval-tutk/2005/luennot2005/liitteet/kvalit070206.pdf)

[tutk/2005/luennot2005/liitteet/kvalit070206.pdf.](http://matriisi.ee.tut.fi/hmopetus/kval-tutk/2005/luennot2005/liitteet/kvalit070206.pdf)

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat 2013. Luettu 27.11.2013.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopakettit/tiedonhallinta/kirjaaminen/sosiaalihuollon_asiakasasiakirjat

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset valtio-, kunta- ja yksityissektorilla. 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:18. Helsinki. Tulostettu 19.11.2012.

[http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3525.pdf&title=Sosiaalihuollon_ammattillisen_henkiloston_kelpoisuusvaatimukset_fi.pdf)

[3525.pdf&title=Sosiaalihuollon_ammattillisen_henkiloston_kelpoisuusvaatimukset_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3525.pdf&title=Sosiaalihuollon_ammattillisen_henkiloston_kelpoisuusvaatimukset_fi.pdf)

Tampere Praksis 2013. Luettu 5.5.2013.

<http://www.uta.fi/yky/sty/praksis/tampere.html>

Röppänen. P., Miettinen. A., Laaksonen. M., Hotti.V. & Lintula. H. 2011. Sosiaalihuollon toimintaprosessien kuvaaminen. Soveltamisopas ja toimintaraportti. 12.10.2011. Sosiaalilalan tietoteknologiahanke. Tulostettu 19.11.2011.

http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/soveltamisohje_sosiaalihuollon_toimintaprosessien_kuvausten_kayttoon.pdf

Tuomi.J. & Sarajärvi.A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Vilka.H. 2005. Tutki ja kehitä. 1.-3. painos. Helsinki: Tammi.

Vanhempien päihteidenkäyttö lapsen ongelmana 2013. Luettu 16.11.2013.

<http://www.lasinenlapsuus.fi/fi-FI/lastenongelmana/>

Väinälä. A. 2008a. Asiakastiedot lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakastietojärjestelmissä. Tietokuvaukset ja suositukset. Versio 1.0. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tulostettu 19.11.2013.

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/f615094c-c642-4c2e-9e4b-2eec2482f11c/Lastensuojelun+perhetyo.pdf>

Väinälä. A. 2008b. Lastensuojelun avohuollon asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä. Tietokuvaukset. Versio 1.0. Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tulostettu 19.11.2013.

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/c2b3f574-fea0-413c-9cf8-78a2abd7c9f6/Lastensuojelun+avohuollon+asiakastiedot.pdf>

Väkivalta perheessä 2013. Luettu 16.11.2013.

http://www.mll.fi/vanhempainnetti/kipupisteita/perheen_kriisit_ja_muutokset/vakivalta_perheessa/

Väkivallan vaikutukset lapseen 2013. Luettu 16.11.2013.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/vakivallanvaikutukset/>

LIITTEET

Liite 1. Sosiaalihuollon yleiset asiakirjat

(1/2)

Koodin nimi	Koodin määritelmä
Arvio	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jossa palvelunantaja arvioi sosiaalihuollon asiakkaan tilanteen ja esittää arviointiin perustuvan päätelmän sosiaalihuollon palveluprosessin edistämiseksi.
Asiakaskertomus	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, johon palvelunantaja tekee merkintöjä sosiaalihuollon asiakkaan tilanteesta ja asiakkaaseen liittyvistä sosiaalihuollon palvelutapahtumista.
Hakemus	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jolla sosiaalihuollon asiakas esittää tai hänen puolestaan esitetään vaatimus sosiaalihuollon palvelunantajalle tai jolla palvelunantaja esittää vaatimuksensa tuomioistulle.
Ilmoitus	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jolla yksityishenkilö, sosiaalihuollon asiakas, palvelunantaja tai viranomainen antaa tiedoksi mielipiteensä tai henkilöön liittyvän tilanteen, toimenpiteen tai palvelutarpeen.
Laskelma	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, johon palvelunantaja laskee tietyn perusteiden sosiaalihuollon asiakkaan taloudellisen tilanteen asiakkaan asian ratkaisemiseksi.
Lausunto	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jolla palvelunantaja esittää pyynnöstä näkemyksensä sosiaalihuollon asiakkaan tilanteesta tai palvelutarpeesta kolmannelle osapuolelle.
Lähetete	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jolla palvelunantaja edistää sosiaalihuollon asiakkaan pääsyä tutkimuksiin tai muiden palvelujen tai tukitoimien.
Pyyntö	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jolla palvelunantaja pyytää tietoja tai virkaapua sosiaalihuollon asiakkaan asian ratkaisemiseksi tai käsittelemiseksi.

(jatkuu)

(2/2)

Päätös	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jolla viranomainen tai viranomaisen roolissa toimiva palvelunantaja esittää ratkaisunsa sosiaalihuollon asiakkaan hallintoasiassa.
Selostus	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, johon palvelunantaja kokoaa yhteen sosiaalihuollon asiakkaan keskeiset tiedot.
Selvitys	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jolla sosiaalihuollon asiakas antaa palvelunantajalle tietoa itseään koskevan asian ratkaisemiseksi tai palvelun järjestämiseksi.
Sitoumus	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jolla palvelunjärjestäjä antamansa päätöksen perusteella sitoutuu maksamaan sosiaalihuollon asiakkaalle annettavan tuotteen tai palvelun kustannukset tai osan.
Sopimus	Yleinen asiakirjatyyppe, joka sitoo sen tehneitä osapuolia ja kertoo sovitun asian sisällön ja ehdot.
Suostumus	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jolla sosiaalihuollon asiakas vapaaehtoisesti ja tietoisesti ilmaisee tahtonsa tietyssä häntä koskevassa asiassa.
Suunnitelma	Sosiaalihuollon yleinen asiakirjatyyppe, jossa asetetaan sosiaalihuollon asiakasta koskevan työskentelyn tavoitteet sekä keinot, joilla tavoitteisiin päästään.
Liite	Yleinen asiakirjatyyppe, jonka asiasisältö täydentää tai selventää toisen asiakirjatyypin sisältöä.

(Ailio ym. 2011, 6–7).

Liite 2. Lastensuojelun mallinnetut asiakirjat

(1/4)

Tarkennettu asiakirja	Asiakirjan tarkoitus
Lastensuojeluilmoitus	Asiakirjalla ilmoitetaan lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelun tarpeen selvittämistä.
Pyyntö lastensuojelutarpeen arvioimiseksi	Asiakirja voidaan tehdä lastensuojeluilmoituksen asemasta. Pyyntö tekee ilmoitusvelvollinen henkilö lapsen tai hänen vanhempiansa kanssa yhteistyössä.
Lastensuojeluilmoituksen ja lastensuojelutarpeen arviointipyynnön käsitely	Asiakirjaan kirjataan ilmoituksen ja pyynnön käsittelytiedot ja toimenpiteet, joihin ilmoitus tai pyyntö on johtanut.
Lastensuojelutarpeen selvitys	Asiakirja on yhteenveto lastensuojelutarpeen selvityksessä tehdyistä lapsen ja hänen huoltajiensa tapaamisista ja haastatteluista sekä mahdollisista lausunnoista muilta viranomaisilta. Asiakirjassa arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien kykyä vastata lapsen tarpeisiin sekä lastensuojelun tarvetta.
Hakemus hallinto-oikeudelle luvan myöntämiseksi lapsen tutkimista varten	Asiakirjalla haetaan hallinto-oikeudelta lupaa lasta koskevan lääkärin tai muun asiantuntijan suorittamaan tutkimukseen. Lupaa haetaan tilanteissa, joissa tutkimus on lastensuojelun tarpeen selvittämiseksi välttämätön, mutta huoltaja kieltää tutkimuksen tekemisen.
Lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelma	Asiakirja laaditaan lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle yhdessä lapsen, huoltajien ja tarvittaessa muiden tahojen kanssa. Siihen kirjataan tavoitteet, joihin työskentelyllä pyritään, olosuhteet, joihin pyritään vaikuttamaan, suunnitellut tukitoimet ja palvelut sekä niiden arvioitu kesto.

(jatkuu)

(2/4)

Lastensuojelun asiakas-suunnitelman seuranta ja arvio	Asiakirja sisältää arviointitiedot asiakassuunnitelman toteutumisesta. Samaa asiakirjaa käytetään myös sijaishuollossa asiakassuunnitelman arvioinnissa.
Lastensuojelun avohuollon asiakaskertomus	Asiakirja sisältää tietokentät lastensuojelun asiakkuuteen kuuluvien palvelutapahtumien, kuten päivittäisten merkintöjen, kirjaamiseen. Asiakirja muodostuu kronologisesti ja on luonteeltaan kumuloituvaa ja sisältää siten myös historiatietoa henkilön asiakkuudesta tai asiakkuuksista.
Tukiperhe- tai tukihenkilöhakemus	Asiakirjalla haetaan lastensuojelun avohuollon asiakkaalle tukiperhettä tai tukihenkilöä. Hakemus täytetään yleensä yhteistyössä vanhempien ja sosiaalityöntekijän kesken ja se toimitetaan tukiperhetoimintaa järjestävälle taholle.
Tukiperhe tai tukihenkilösopimus	Asiakirjassa sovitaan eri osapuolten sitoutmisista, maksettavista palkkioista ja kulukorvauksista ja muista osapuolten välisistä sopimuksista palvelun aikana.
Tukiperhe tai tukihenkilösuunnitelma	Asiakirja laaditaan lastensuojelun avohuollon asiakkaana olevalle lapselle yhdessä lapsen, huoltajien ja tukiperheen tai henkilön kanssa. Siihen kirjataan tukiperhe tai tukihenkilötoiminnalle asetetut tavoitteet kaikkien osapuolten näkökulmasta ja tiedot käytännön toteuttamisesta.
Tukiperhe tai tukihenkilösuunnitelman seuranta ja arvio	Asiakirjassa arvioidaan tukiperhe tai tukihenkilötoiminnan tavoitteiden toteutumista ja eri osapuolten kokemuksia.
Lastensuojelun avohuollon sijoituspäätös	Asiakirja on päätös lapsen avohuollon sijoittamisesta. Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa tai yksin. Avohuollon sijoitus järjestetään asiakassuunnitelman mukaisesti.

(jatkuu)

(3/4)

Lapsen kiireellistä sijoittamista koskeva päätös	Asiakirjalla tehdään sijoituspäätös lapsesta, joka on välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa.
Lapsen kiireellisen sijoituksen jatkamista koskeva päätös	Asiakirjalla päätetään lapsen kiireellisen sijoituksen jatkamisesta. Kiireellinen sijoitus voi kestää enintään 30 päivää, mutta mikäli 30 päivää ei ole riittävä aika lapsen huostaanoton tarpeen selvittämiseksi, viranhaltija voi tehdä päätöksen lapsen kiireellisen sijoituksen jatkamisesta enintään 30 päivällä tietyin edellytyksin.
Lapsen kiireellisen sijoituksen lopettamista koskeva päätös	Asiakirjalla päätetään lapsen kiireellisen sijoittamisen lopettamisesta, kun peruste kiireelliselle sijoittamiselle on lakannut tai sijoitus on rauennut.
Lastensuojelun kuulemispyyntö	Asiakirjalla pyydetään asianosaisia kuulemistilaisuuteen huostaanottoon liittyvässä asiassa. Huostaanottoprosessissa on asiaan osallisille varattava tilaisuus tulla virallisesti kuulluksi ennen huostaanottopäätöstä tai hakemuksen tekemistä hallinto-oikeudelle. Asiassa on kuultava 12 vuotta täyttänyttä lasta, huoltajaa, vanhempaa tai henkilöä, jonka hoidossa ja kasvatuksessa lapsi on tai on välittömästi ennen asian käsittelyä ollut. Kaikille lähetetään oma kuulemispyyntö.
Hakemus hallinto-oikeudelle lapsen huostaanottoa koskevassa asiassa	Asiakirja on viranhaltijan tekemä hallinto-oikeudelle osoitettu hakemus lapsen huostaanottoa koskevassa asiassa. Asiakirjaa käytetään silloin, kun lapsen huoltajat tai vanhemmat tai yli 12 vuotias lapsi itse vastustaa huostaanottoa tai kun kuuleminen on jätetty suorittamatta muusta syystä kuin kuultavan olinpaikan tuntemattomuuden tai lapsen ja kuultavan välisen yhteydenpidon puuttumisen vuoksi.
Lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista koskeva päätös	Asiakirjalla tehdään päätös asianosaisten suostumukseen perustuvasta lapsen huostaanotosta ja sijoittamisesta sijaishuoltoon.
Lastensuojelun lausuntopyyntö	Asiakirjalla pyydetään lausuntoa muilta viranomaisilta lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen asiassa, yleensä huostaanottoa valmisteltaessa.

(jatkuu)

(4/4)

Lastensuojelun lähete	Asiakirjalla lastensuojelun sosiaalityöntekijä ohjaa esimerkiksi kotipalvelun tarpeessa olevan asiakasperheen kotipalvelun piiriin.
Lastensuojelun avohuollon tukitoimenpidepäätös	Asiakirjalla tehdään päätös avohuollon tukitoimen, kuten perhetyön tai tukiperheen myöntämisestä.
Yksityisesti sijoitetun lapsen asiakaskertomus	Asiakirjaan kirjataan päivittäisluonteisia merkintöjä yksityisesti sijoitetun lapsen asiasta. Yksityisesti sijoitetut lapset eivät ole automaattisesti lastensuojelun asiakkaita, ja heitä varten tulee olla oma rekisteri. Asiakaskertomukseen voidaan kirjata esimerkiksi tiedot kotikäynneistä, joita tehdään selvittäessä yksityisen sijoituspaikan sopivuutta lapselle.
Ilmoitus yksityisestä sijoituksesta	Asiakirjalla ilmoitetaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle yksityisestä sijoituksesta. Ilmoittajana on joko lapsen huoltaja tai henkilö, jonka hoitoon lapsi on sijoitettu. Ilmoittamisvelvollisuus perustuu lastensuojelulain 81 §:ään.
Päätös yksityisen sijoituksen hyväksymisestä	Asiakirjalla päätetään yksityisen sijoituksen hyväksymisestä. Lastensuojelulain 81 §:n mukaan yksityisestä sijoituksesta ilmoituksen saatuaan sosiaalihuollon on ensin selvitettävä sopiiko yksityiskoti olosuhteiltaan lapsen hoitoon ja kasvatukseen, kykeneekö lapsen luokseen ottanut henkilö huolehtimaan lapsesta sekä onko sijoitus lapsen edun mukainen ja sen jälkeen tehtävä päätös sijoituksen hyväksymisestä.

(Ailio ym. 2011, 23–26.)

Liite 3. Avohuollon asiakassuunnitelma

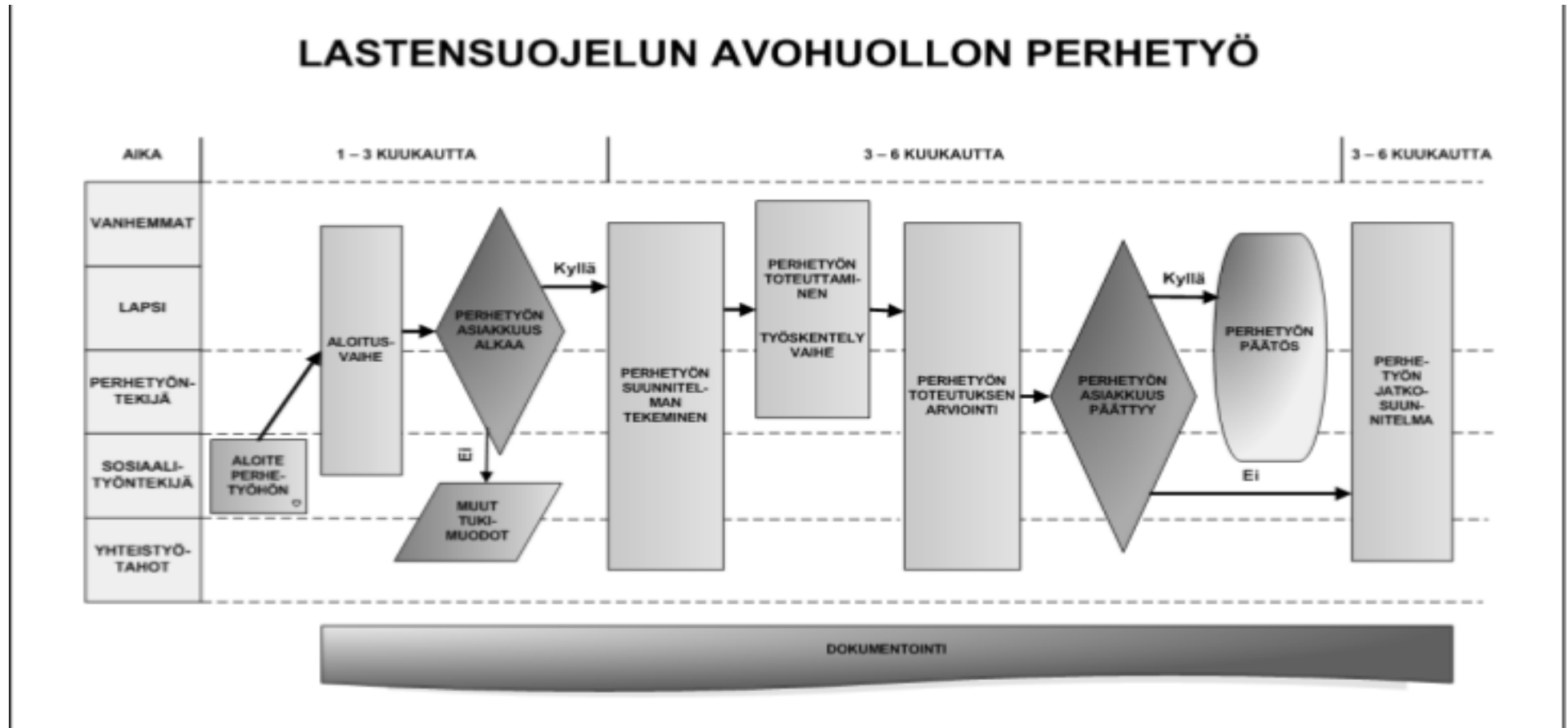
Avohuollon asiakassuunnitelman tulee lastensuojelulain mukaan sisältää seuraavat asiat:

- Lapsen ja perheen palvelujen ja tuen tarve
- Ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan
- Palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan
- Arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan
- Asianosaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja tukitoimien järjestämisestä

Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Kun asiakassuunnitelmaa tehdään, on pyrittävä löytämään sellaisia tukemisen ja auttamisen muotoja, jotka asiakkaat itse hyväksyvät ja joista kokevat olevan apua. Näiden tukimuotojen etsimiseen kannattaa panostaa, sillä asiakkaille sopivien tukimuotojen löytyminen voi olla polku huostaanoton välttämiseen. Avohuollon toimenpiteiden vaikuttavuutta on arvioitava myös positiivisten vaikutusten osalta. Arviointia ei pidä tehdä pelkästään silloin, kun tilanne huononee.

(Avohuollon asiakassuunnitelma 2013).

Liite 4. Perhetyön prosessi



(Väinälä 2008a, 13.)

Liite 5. Perhetyön suunnitelma

Neuvotteluun osallistujat

Mitkä asiat perheessä toimivat ja tuottavat tyytyväisyyttä?

Tavoitteet: Mihin asioihin toivotaan muutosta?

Esimerkiksi Vanhemmuuden ja kasvatuksen tukeminen:

- lasten päivärytmi
- läksyjen teko/ koulunkäynti
- vanhemmuuden tehtävät
- kotiintuloajat ja rajat
- lapsen ja vanhemman välinen suhde
- väsymys, voimattomuus

Esimerkiksi Arkielämän hallinta

- ruoanvalmistus, siivous
- rahankäyttö
- päihteiden käyttö

Esimerkiksi Elämäntilanteen selkiyttäminen

- asuinpaikka
- koulutukseen / kursseille hakeutuminen
- toimeentulotuki
- väkivalta

Perhetyön keinot. Miten muutos toteutetaan?

Perhe

Perheen kanssa työskentelevät yhteistyötahot

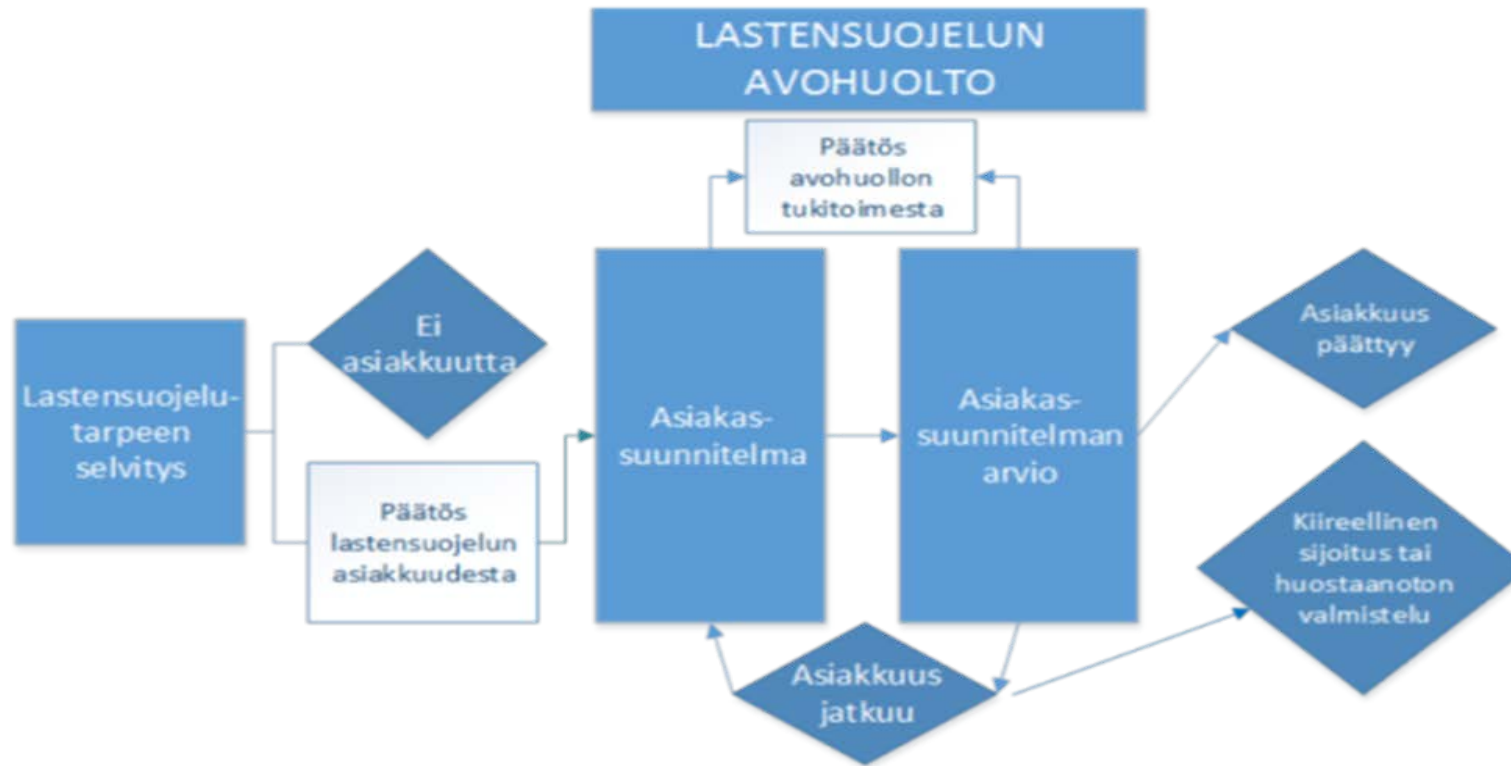
Perhetyön suunnitelman tarkistusajankohta

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitukset

(Perhetyö 2013.)

Liite 6. Avohuollon prosessi



(Lastensuojelun avohuolto 2013.)

Liite 7. Haastatteluohjeistus

Heli Mäntysaaren opinnäytetyöhön liittyvien haastatteluiden ajankohdat on sovittu. Johdettava sosiaalityöntekijä on sopinut haastatteluun osallistuvat henkilöt ja valinnut sekä laittanut haastateltaville dokumentit luettavaksi etukäteen.

Haastatteluiden ajankohdat: 21.3., 4.4., 12.4. 2013

Tarkentavat kysymykset aineistosta:

1. Minkälaisia asetettuja tavoitteita dokumenteissa havaitset? Ovatko tavoitteet konkreettisia ja saavutettavia?
2. Ovatko tavoitteet dokumentoitu samalla tavoin/samoilla käsitteillä eri asiakasprosesseissa? Havaitsetko eroja tai yhtäläisyyksiä?
3. Miten tavoitteiden toteutuminen eli työskentelyllä saavutettu muutos on dokumenteissa havaittavissa?

Havaitsetko eroja ja/tai yhtäläisyyksiä tavoitteiden toteutumisen dokumentoinnissa eri asiakasprosesseissa?

4. Miten tavoitteiden ja niiden toteutumisen dokumentoinnissa on aineistossa onnistuttu? Mitä hyvää ja mitä puutteita havaitset tavoitteiden ja niiden toteutumisen dokumentoinnissa? Arvioi oman ammattiryhmäsi näkökulmasta.
5. Miten muuttaisit tavoitteiden ja muutoksen dokumentointia? Miksi?