

Informaatiotutkimuksen päivät 2010
21. - 22. lokakuuta, Tampere

ABSTRAKTI

Tarja Vierula

Dokumentointi asiakasnäkökulmasta : esimerkkinä lastensuojelu

Tarja Vierula, Tampereen yliopisto, Sosiaalityön tutkimuksen laitos, tarja.vierula@uta.fi.

Puhutulla ja kirjoitetulla tiedolla on lastensuojelun sosiaalityössä keskeinen asema. Tieto on kuitenkin aina myös valikoitunutta, osittaista ja puutteellista (esim. Heino 1997; Laitinen ym. 2007, 112; Roose ym. 2009). Asiakkaan tieto eletystä elämästä välittyy lastensuojeluun ja edelleen asiakirjateksteihin eri tavoin suodatettuna. Kerrotun tiedon ohella asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisissa on läsnä myös eri syistä julkilausumatonta tietoa.

Tarkastelen esityksessäni lastensuojeluun liittyvää puhuttua, kirjoitettua ja julkilausumatonta tietoa kolmitasoisena suhteiden ja odotusten sarjana. Esittelen lisäksi lastensuojelun tiedolle ominaisia piirteitä sekä tutkimuskirjallisuuden ja empiirisen aineiston avulla paikantamiani asiakkaan ja dokumentin välisiä suhteita.

Asiakkaan, instituution ja dokumentin väliset suhteet voi nähdä hierarkkisina. Ensimmäisellä tasolla henkilökohtainen ja yksityinen tieto kuuluu tiedon omistajalle eli asiakkaalle, jolla on oikeus omaan tietoonsa ja siihen, kenelle ja mitä siitä jakaa. Toisella tasolla sosiaalityöntekijä tietoisesti, harkitusti ja tarkoituksellisesti kokoo henkilökohtaista tietoa osana auttamis- ja palveluntuottamisprosessia. Henkilökohtainen tieto muuttuu omasta jaetuksi ja ammattilaisista tulee tuon tiedon vartijoita. Kolmannella tasolla muissa organisaatioissa työskentelevien ammattilaisten ja viranomaisten on saatava ja hyödynnettävä ensisijaisen viranomaisen hankkimaa tietoa, jolloin alun perin henkilökohtaisesta tiedosta tulee yhä jaetumpaa. (Clark & McGhee 2008.)

Dokumentointi on yksi sosiaalityön ydintehtävistä, jonka kautta sosiaalityöntekijöillä on valtaa päättää millaisia asioita asiakkaiden henkilökohtaisesta elämästä tuodaan esiin, millä tavoin ja mistä näkökulmista (esim. Prince 1996; Clark & McGhee 2007; Roose ym. 2009). Sosiaalityön asiakirjat muodostavat monimutkaisen puhutun, tulkitun ja lopuksi kirjoitetulle kielelle muunnetun sanojen ja merkitysten verkon, jota tullaan monessa tapauksessa lukemaan ja tulkitsemaan uudelleen useita kertoja eri ihmisten toimesta (Prince 1996).

Asiakkailla, samoin kuin muillekin asianosaisille, asiakirjoilla on erilaisia merkityksiä. Asiakirjat ja niiden sisältö voidaan merkityksellistää eri tavoin sen mukaan, kuka lukee ja mistä suunnasta. Samat dokumentit on mahdollista nähdä esimerkiksi epätäydellisinä, liioiteltuina, kontrolloivina, terapeutteina, vahingollisina, suojelevina, tärkeinä, välttämättöminä ja hyödyllisinä. (Prince 1996.) Eri osapuolilla on siis lastensuojelun asiakirjoihin erilainen, vaihteleva suhde.

Yksi asiakirjojen erityispiirteistä on niiden seurauksellinen luonne. Asiakirjat ovat erityisiä, koska dokumentoitu tieto on pysyvää ja sitä käytetään lastensuojelun ja muiden organisaatioiden asiakkaita koskevassa päätöksenteossa. Esimerkiksi sillä, kenen näkökulma nousee esiin, millaista tietoa dokumentoidaan sekä miten ja millaisina asiakkaat dokumenteissa kuvataan, voi olla heille pitkäaikaisia ja vakaviakin seurauksia. (esim. Prince 1996; Roose ym. 2009).

Esitykseni liittyy tekeillä olevaan väitöstutkimukseeni asiakkaiden kokemuksista lastensuojelussa. Tarkastelun keskiössä on institutionaalisen asiakkuuden kietoutuminen osaksi henkilökohtaista elämää, perhe-elämää ja muistoja. Tutkimukseni kontekstina on vuosina 2010-2012 Suomen Akatemian monitieteinen hanke CHILDDINFO (Institutional practices and information systems in the production and use of information in child protection processes).

Osana tutkimushanketta lähestyn lastensuojelun dokumentointia asiakasnäkökulmasta, joka on jäänyt toistaiseksi vähäiselle tutkimukselliselle huomiolle sen tärkeyden tunnistamisesta huolimatta. Kiinnostuksen kohteena on asiakkaan rooli ja osallisuus itseään koskevan tiedon tuottamisessa, muotoilussa, jakamisessa, käyttämisessä ja tulkitsemisessä. Yhtäältä tutkimus on tarpeen lastensuojelun toimenpiteiden vaikutusten ja osuvuuden selvittämiseksi. Toisaalta myös asiakastietojärjestelmien käytön lisääntyminen johtaa tarpeeseen tutkia paitsi tiedon oikeellisuutta, myös ilmiön laajempia merkityksiä ja tahattomiakin seurauksia (Clark & McGhee 2008).

Lähteet

Clark, Chris & Janice McGhee (eds.) (2008). *Private and confidential? Handling personal information in the social and health services*. Bristol: The Policy Press.

Heino, Tarja (1997). *Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa*. *Stakes, Tutkimuksia 77*. Helsinki: Stakes.

Laitinen, Merja & Pekka Ojaniemi & Marja-Sisko Tallavaara (2007). ”Nyt kuullaan meitä asiakkaita” – Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. *Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53*. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Prince, Katie (1996). *Boring records? Communication, Speech and Writing in Social Work*. London and Bristol: Jessica Kingsley Publishers.

Roose, Rudi & Andre Mottart & Nele Dejonckheere & Carol van Nijnatten & Maria De Bie (2009). Participatory social work and report writing. *Child and Family Social Work* 14, 322-330.