

ASIAKKAAN OSALLISUUS AIKUISSOSIAALITYÖN DOKUMENTOINNISSA

Tiina Ojala
Pro gradu -tutkielma
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Sosiaalityö
2021

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asiakkaan osallisuus aikuissosiaalityön dokumentoinnissa

Tekijä: Tiina Ojala

Tutkinto-ohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma X Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 100 + 4 liitettä

Vuosi: 2021

Tiivistelmä:

Tutkielma tarkastelee asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa aikuissosiaalityön palveluissa. Näkökulma aiheeseen kohdistuu siihen, millaisena osallisuus dokumentoinnissa ilmenee asiakkaiden puheessa ja millaiset tekijät näyttävät merkityksellisinä asiakkaan osallisuudessa dokumentoinnissa. Tutkielmassani viitataan aiheeseen myös dokumentointiosallisuuden käsitteellä, millä olen pyrkinyt yksinkertaistamaan aiheen sanoittamista. Tutkimusaineisto on kerätty haastattelemalla seitsemän aikuissosiaalityön asiakkuudessa olevaa tai ollutta henkilöä yhden kunnan alueelta teemahaastatteluina syksyn 2020 aikana.

Tutkimuksen viitekehyksenä on sosiaalinen konstruktivismi, joka pohjaa kielen ja vuorovaikutuksen merkitykseen sosiaalisen todellisuuden rakentumisessa. Tutkielma on toteutettu kvalitatiivisena ja aineiston analyysimetodina on diskurssianalyysi. Analyysi koostuu kolmesta vaiheesta, joista ensimmäisessä tarkastelin puhetta asiakkaan osallisuudesta ja paikansin siihen liittyviksi tekijöiksi dokumenteille annetut merkitykset ja asiakkuuteen asemoitumisen. Toisessa analyysivaiheessa tarkastelin puhetta dokumentointiosallisuudesta, dokumenteista ja asiakkuuteen asemoitumisesta. Dokumentointiosallisuus oli tulkittavissa aineistossa 1) luonnollisena osana työskentelyä, 2) tarkoituksellona, 3) kuormittavana tekijänä asiakassuhteessa sekä 4) ideaalina tapana toimia. Dokumentointiosallisuuteen suhtautumisen muotoihin näytti vaikuttavan se, millaisia merkityksiä dokumenteilla nähdään olevan. Haastattelupuheesta oli tulkittavissa dokumentit 1) virallisina asiakirjoina, 2) ”meidän prosessimme kuvauksena”, 3) ”minun tarinanani” ja 4) merkityksettöminä. Asiakkuuteen asemoitumisen muodot näyttivät luovan joko mahdollisuuksia tai rajoituksia asiakkaan osallisuudelle dokumentoinnissa. Asiakkuuteen asemoituminen näytti haastateltavien puheessa 1) ulkopuolisena, 2) avun tarvitsijana, 3) yhteistyökumppanina ja 4) aktiivisena toimijana. Kolmannessa analyysivaiheessa tarkastelin näitä tekijöitä yhdistäviä vallan ulottuvuuksia.

Tutkimus tekee näkyväksi niitä tapoja, joilla dokumentointiosallisuus on toteutunut asiakastyöskentelyssä ja miten asiakkaat suhtautuvat osallisuuteen dokumentoinnissa. Analyysi nostaa tarkasteluun myös tekijöitä, jotka joko mahdollistavat tai rajoittavat osallisuutta. Aineistossa sekä näkökulmat osallisuuteen, dokumentteihin ja asiakkuuteen asemoitumiseen näyttivät moninaisina ja vaihtelevina. Onkin oleellista ymmärtää, miten moninaisilla tavoilla asiakkaan näkemykset sosiaalityön käytännöistä vaikuttavat osallisuuden mahdollisuuksiin ja millä tavoin voidaan tuottaa osallisuutta tukevia käytäntöjä asiakastyössä. Tiedostavalla työskentelyotteella ammattilaisella on mahdollisuus vaikuttaa vallan ulottuvuuksiin, jotka voivat joko luoda mahdollisuuksia tai rajoituksia asiakkaan osallisuudelle.

Avainsanat: Aikuissosiaalityö, dokumentointi, osallisuus, voimaantuminen, valta, diskurssianalyysi

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	4
2	ASIAKKAAN OSALLISUUS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ	7
	2.1 Aikuissosiaalityö 2020-luvulla.....	7
	2.2 Asiakkaan osallisuus sosiaalityön käytännöissä	9
	2.3 Voimaantuminen yksilöllisenä prosessina, tavoitteena ja työmenetelmänä ...	11
	2.4 Vallan moniulotteisuus sosiaalityön käytännöissä	14
3	ASIAKKAAN OSALLISUUS DOKUMENTOINNISSA	16
	3.1 Dokumentointi sosiaalityössä.....	16
	3.2 Asiakkaan osallisuus sosiaalityön dokumentoinnissa	18
	3.3 Kieli sosiaalityön dokumentoinnissa	21
4	TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTO	23
	4.1 Tutkimustehtävä	23
	4.2 Aineiston keruu	23
	4.3 Sosiaalinen konstruktionismi ja diskurssianalyysi	26
	4.4 Aineiston analyysi	31
	4.5 Tutkielman eettisyys.....	37
5	OSALLISUUDEN MUODOT DOKUMENTOINNISSA	40
	5.1 Luonnollinen osa työskentelyä.....	40
	5.2 Tarkoituksetonta työskentelyssä	41
	5.3 Kuormittava tekijä asiakassuhteessa	43
	5.4 Ideaali tapa toimia	46
6	MERKITYKSELLISET TEKIJÄT DOKUMENTOINTIOSALLISUUDESSA .	50
	6.1 Dokumenttien merkitykset asiakkaiden puheessa	50
	6.2 Asiakkuuden muodot osallisuuden mahdollistajana tai rajoittajana	57
7	VALLAN ULOTTUVUUDET	69
	7.1 Sosiaalihuollon dokumentteihin liittyvä valta.....	69
	7.2 Valta asiakassuhteissa.....	70
	7.3 Vallan ulottuvuudet osana asiakkaan osallisuutta	74
8	POHDINTA.....	76
	8.1 Tutkielman luotettavuus	89
	8.2 Yhteenveto ja johtopäätökset	93
	LÄHTEET	96
	LIITE 1	
	LIITE 2	
	LIITE 3	
	LIITE 4	

1 JOHDANTO

Asiakkaan osallisuus sosiaalihuollon dokumentoinnissa on noussut viime vuosien aikana merkittävän huomion kohteeksi ammatillisessa keskustelussa. Tähän on vaikuttanut erityisesti sosiaalihuollon dokumentointia koskeva lainsäädäntö. Yleinen kirjaamisvelvoite sosiaalihuollossa astui voimaan huhtikuussa 2015. Sosiaalihuollon työtä on toki kirjattu myös ennen lain velvoitetta, mutta kirjaamiskäytänteet ovat vaihdelleet ja tiedon saatavuudessa ja käytettävyydessä on ollut puutteita. Lain tavoitteena onkin ollut yhtenäistää sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelytapoja ja sen kautta edistää sosiaalihuollon asianmukaista toteutumista (Asiakasasiakirjalaki 254/2015, 1§, 4§). Lainsäädännön tuoma muutos parantaa tiedon saatavuutta työn raportoinnin ja kehittämisen, palveluverkostojen tiedon hyödyntämisen sekä asiakkaan näkökulmista (Rötsä 2016, 13). Muutoksen voidaan ajatella korostavan sosiaalihuollossa tallennettavan tiedon merkityksellisyyttä; tiedon kautta voidaan tunnistaa kehittämiskohteita, muuttaa rakenteita, tiivistää eri toimijoiden yhteistyötä sekä lisätä palvelun käyttäjien tietoisuutta omasta tilanteestaan.

Aikuissosiaalityötä viimeisen vuosikymmenen aikana kohdanneet muutokset ovat tehneet tilaa asiakkaan osallisuuden huomioimiselle palveluprosesseissa. Uudistunut Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) astui voimaan samanaikaisesti Asiakasasiakirjalain (254/2015) kanssa. Sosiaalihuoltolaissa korostuvat erityisesti hyvinvoinnin, sosiaalisen turvallisuuden ja osallisuuden edistäminen. Aikuissosiaalityöhön on kohdistunut myös rakenteellisia muutoksia, joiden tavoitteena on ollut parantaa kykyä vastata Sosiaalihuoltolain vaatimuksiin. Esimerkiksi toimeentulotuen uudistuksella on pyritty vapauttamaan aikaa ja resursseja. Uudistuksen myötä taloudellisen tuen ja sosiaalityön yhteyden on nähty kuitenkin heikentyneen. Taloudellisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden syrjäytymisriski on kasvanut hakemuskäytänteiden muutosten myötä sekä sosiaalityön palveluiden tarpeessa olevien asiakkaiden ohjautuminen palveluihin on hankaloitunut. (Tuloksellisuustarkastuskertomus 1/2020, 11-35.) Uudistuksen arvioinnin perusteella asiakkaiden aseman voidaan tulkita heikentyneen aikuisosiaalityön vastuualueella. Tästä näkökulmasta asiakkaan osallisuuden edistäminen ja itsenäisen suoriutumisen vahvistaminen kaikissa palveluprosessin vaiheissa korostaa merkitystään.

Asiakkaan osallisuuden toteutumiseksi oleellista on asiakkaan vahva rooli palveluprosessissaan. Osallisuuteen liittyy näkemys aktiivisesta ja toimivasta asiakkaasta, joka ei näytydy vain työn kohteena. (Törrönen 1999, 9; 2016, 50; Pohjola 2010, 57-58.) Osallisuutta edistävissä työskentelyssä lähtökohtana on yhdenvertaisuuteen pyrkivä asiakas-työntekijäsuhde, jossa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana (Pohjola 2010, 58-59; Nummela 2011, 137-151). Osallisuuskeskusteluun liittyykin olennaisesti myös asiakkaan itsenäisen suorituksen ja elämänhallinnan edistäminen, jotka ovat yhteydessä asiakkaan voimaantumiseen (Askheim 2003, 230-231; Mullaly 2007, 302; Hokkanen 2014, 21).

Sosiaalihuollon dokumentointi on verrattain vähän tutkittu aihe (esim. Kääriäinen 2003; Tiililä 2007; Günther 2015; Kivistö & Hautala 2020), eikä tutkimustietoa liittyen asiakkaan osallisuuteen dokumentoinnissa ole juurikaan saatavilla. Asiakkaan osallisuus aikuissosiaalityön dokumentoinnissa on kiinnostanut sosiaalityön opiskelijoita ja tuottanut aiheena joi-takin pro gradu -tutkielmia, mutta akateemisia väitöskirjoja nimenomaan asiakkaiden osallisuudesta aikuissosiaalityön dokumentoinnissa ei ole tuotettu. Aikuissosiaalityötä koske-neet uudistukset ja jo aiemmin tunnistetut työn kehittämisen tarpeet perustelevatkin tämän alan tutkimuksen tärkeyttä. Itselleni mielenkiinto aiheeseen liittyy omaan työkokemukseeni aikuissosiaalityössä. Olen huomannut, kuinka aikuissosiaalityön sisältö ja menetelmät näyt-täytyvät epäselvinä ja olen joutunut perustelemaan työn tehtäviä ja paikkaa niin asiakkaille kuin yhteistyökumppaneillekin. Koen, että lakiuudistukset ovat selkeyttäneet aikuissosiaali-työn sisältöä ja asiakasprosessia. Työn dokumentointi ohjaa asiakkuutta ja tekee aikuissosi-aalityön tehtäviä ja tavoitteita näkyväksi. Ajattelen, että osallisuus dokumentoinnissa mah-dollistaa asiakkaalle laajemman ymmärryksen työskentelyprosessista ja tarjoaa uusia näkö-kulmia ja keinoja oman elämäntilanteensa hahmottamiseksi. Parhaimmillaan asiakkaan osal-lisuus dokumentoinnissa voi toimia myös yhtenä työmenetelmänä asiakkaan voimaantumi-sen edistämiseksi. Kun asiakastyön dokumentointi on kiinteä osa asiakastyötä, on perustel-tua kiinnittää huomiota asiakkaan osallisuuteen myös työn dokumentoinnissa. Ammatilli-sesta näkökulmasta asiakkaan osallisuuden vahvistamiselle dokumentoinnissa voidaankin osoittaa lukuisia perusteita. Tutkielmassani olen kiinnostunut siitä, millä tavoin asiakkaat itse näkevät osallisuuden dokumentoinnissa.

Tutkielmani kohdistuu kunnallisen aikuissosiaalityön kentälle ja asiakkaan osallisuuteen työn dokumentoinnissa. Samalla kun asiakkaan osallisuutta palveluprosessissa sekä

dokumentoinnissa on korostettu ammatillisessa keskustelussa, on asiakkaan näkökulma omasta osallisuudestaan sivuutettu. Tutkielmani tavoitteena onkin tarkastella asiakkaiden näkemyksiä sosiaalityöstä ja sen dokumentoinnista osallisuuden näkökulmasta. Tutkimusraportissa kuvaan aikuissosiaalityötä kunnallisena sosiaalihuollon palveluna sekä niitä viime vuosien muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksiin aikuissosiaalityön palveluissa. Teoriaosuudessa tarkastelen osallisuuden käsitettä sekä osallisuuden läheisessä suhteessa olevaa voimaantumista niin yksilöllisenä prosessina, työmenetelmänä kuin työn tavoitteenakin. Liitän osallisuus- ja voimaantumiskeskusteluun vallan ulottuvuuden, mikä näyttäytyy oleellisena tarkasteltaessa asiakkaan asemaa ja roolia sosiaalityön käytännöissä. Kuvaan myös sosiaalihuollon dokumentointia ja siihen liittyvää asiakkaan osallisuutta. Empiirisen aineistoni pohjalta tarkastelen sitä, millaisia merkityksiä osallisuus dokumentoinnissa saa aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemana ja millaiset tekijät näyttäytyvät merkityksellisinä pohdittaessa osallisuuden mahdollisuuksia tai rajoituksia sosiaalityön käytännöissä. Tutkimukseni tuottaa tietoa sosiaalityön asiakkaiden osallisuuden kokemuksista yleisesti sosiaalityön prosesseissa sekä erityisesti dokumentoinnissa. Analyysi tekee näkyväksi niitä merkityksiä, tapoja, rajoja ja ehtoja, joissa näkemys sosiaalityöstä ja sen dokumentoinnista rakentuu asiakkaiden kokemuksissa.

2 ASIAKKAAN OSALLISUUS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

2.1 Aikuissosiaalityö 2020-luvulla

Sosiaalityö on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jonka tavoitteena on lieventää elämäntilanteiden vaikeuksia, vahvistaa toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. Sosiaalityötä tehdään yksilön, perheen ja yhteisön tuen tarpeesta käsin. Työskentelyssä rakennetaan palvelujen kokonaisuus, joka sovitetaan yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. (SHL 1301/2014, 15§; sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 53-54.) Aikuissosiaalityö rajaa palvelut koskemaan työikäistä väestöä (Karjalainen 2017, 248). Tuen tarpeet liittyvät esimerkiksi asumiseen ja sosiaalisiin suhteisiin, virallisten asioiden hoitamiseen, päihde- ja mielenterveysongelmiin sekä kuntoutukseen (Karjalainen 2016, 134; Hämeen-Anttila 2017, 199-202). Aikuissosiaalityöhön voi sisältyä sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja kuten sosiaalityötä ja -ohjausta, sosiaalista kuntoutusta, asumispalveluja, päihdetyötä, mielenterveystyötä tai muita asiakkaan tuen tarpeeseen vastaavia välttämättömiä sosiaalipalveluja (SHL 1301/2014, 14§). Lainsäädäntö määrittää sosiaalityön tehtäviä ja tavoitteita, minkä lisäksi työhön vaikuttavat muodollinen ammatillinen pohja, sosiaalityön eettiset ohjeet ja teoreettiset lähtökohdat. Myös jokaisen yksittäisen sosiaalityöntekijän henkilökohtainen kehys käytännön työlle näkyy erityisesti yksittäisissä asiakastilanteissa. (Healy 2014, 12-13; Payne 2014, 17-28.)

Aikuissosiaalityöllä on pitkä historiansa, mutta käsitteenä se on muotoutunut vasta 2000-luvun aikana (Jokinen & Juhila 2008, 7). Aikuissosiaalityön paikkaa ja tehtäviä on kehitetty 2000-luvulla useiden valtakunnallisten hankkeiden kautta, sillä käsitteen epämääräisyyden ja työkentän laaja-alaisuuden vuoksi yleinen tietoisuus aikuissosiaalityön toiminnasta on jäänyt heikoksi (Taina & Kotiranta 2014, 180). Yksi aikuissosiaalityöhön oleellisesti vaikuttanut viime vuosien muutos on ollut Sosiaalihuoltolain (1301/2014) uudistus, joka astui voimaan vuonna 2015. Lain uudistuksessa pyrittiin jäsentämään toimintakenttää ja -edellytyksiä aiempaa selkeämmin, turvaamaan palveluja sekä edistämään ennaltaehkäisyä ja varhaista puuttumista. Uudistunut laki ohjaa erityisesti hyvinvoinnin sekä sosiaalisen turvallisuuden ja osallisuuden edistämiseen. (Hämäläinen & Niemelä 2014, 90-91.) Myös

asiakaskeskeisyys ja palvelujen sovittaminen asiakkaiden tarpeisiin näyttäytyvät oleellisina (mt., 90; Hämeen-Anttila 2017, 199). Aikuissosiaalityön näkökulmasta lakiuudistuksessa työskentelyn painopiste kohdistui sosiaaliseen kuntoutukseen, palvelutarpeen arviointiin, suunnitelmallisuuteen ja monialaiseen yhteistyöhön (Karjalainen 2016, 132). Uudistuksen on todettu tuoneen lainsäädäntöön yhä humanimman näkökulman ja sosiaalisen arvopohjan, jonka keskiössä on ihminen itse. Lain taustalla oleva ajattelumalli näyttäytyy ongelmakeskeisyyden sijaan tarve- ja voimavaralähtöisenä, minkä seurauksena sosiaalihuollon keskeisenä tehtävänä nähdään nimenomaan asiakkaan voimavarojen vahvistaminen ja edistäminen. (Hämäläinen & Niemelä 2014, 97, 103-104.)

Toinen olennainen aikuissosiaalityötä kohdannut muutos on ollut perustoimeentulotuen siirto Kansaneläkelaitoksen käsiteltäväksi (Kela-siirto) tammikuusta 2017 alkaen (Karjalainen 2017, 250). Uudistus oli odotettu, sillä ennen muutosta sosiaalityön haasteena näyttäytyi kohtaamisen laajentuminen kokonaisvaltaiseksi toimeentuloturvatyöskentelyn ulkopuolelle. Sosiaalityön kehittämistä on varjostanut myös työn vaikuttavuuden osoittamisen haasteellisuus, johon osasyynä on nähty tavoitteellisen työskentelyn niukat edellytykset. Toimijuuden epäselvästä roolista käsin myös sosiaalityön menetelmien hahmottaminen käytännön työssä on ollut haasteellista. Työtä on tehty toimistokeskeisesti ja byrokraatiatyön orientaatiolla valitsevien olosuhteiden sanelemana. (mt., 135.) Kela-siirron arvioitiin vapauttavan aikaa varsinaiselle sosiaalityölle siitakin huolimatta, että täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely jäi lakimuutoksen myötä kunnille (Tuloksellisuustarkastuskertomus 1/2020, 11-35). Siirron toteutumiseen liittyvän selvityksen pohjalta on kuitenkin todettu, että sosiaalityössä käytetään edelleen aikaa perustoimeentulotukeen liittyvien asioiden selvittämiseen, eikä käsittelyvastuun siirtyminen Kelalle todellisuudessa ole tuonut lisäaikaa sosiaalityön kehittämiseen. Kela-siirron on todettu myös loitontaneen taloudellisen tuen ja sosiaalityön yhteyttä, lisäävän syrjäytymisriskiä kirjallisen hakemuskäytänteeseen vuoksi ja näin heikentäneen palvelun tarpeessa olevien asiakkaiden asemaa palveluihin ohjautumisen osalta. (mt., 11-35.) Muutokseen liittyvät haasteet koskevat erityisesti sitä asiakasryhmää, jonka tuen tarve ei rajaudu pelkästään taloudelliseen tukeen (STM 2020). Tästä näkökulmasta aikuissosiaalityön palveluiden tarve on kasvanut Kela-siirron myötä ja samalla asiakkaan osallisuuden edistäminen itsenäisen suoriutumisen vahvistamiseksi vaatii edelleen kehittämistä.

2.2 Asiakkaan osallisuus sosiaalityön käytännöissä

Asiakas on noussut Suomessa sosiaalityön tarkastelun keskiöön viimeisten vuosikymmenten aikana. Aiemmin sosiaalityöstä keskusteltaessa kiinnostuksen kohteina ovat olleet muun muassa etuudet, palvelut, lait, järjestelmä tai työntekijät. Vasta 1980 -luvulla asiakas alettiin nähdä aktiivisena toimijana sosiaalityön palveluissa. Asiakaslähtöisyyden kehitys on tapahtunut vähitellen, mutta tänä päivänä asiakkaan voidaan nähdä olevan palvelun keskiössä. (Kulmala 2006, 82; Pohjola 2010, 19-28; Hämeen-Anttila 2017, 199.) Asiakaslähtöisyys koostuu asiakkaan ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta. Asiakaslähtöisessä työskentelytavassa asiakkaan toiveet ja tavoitteet asetetaan työskentelyn kohteeksi ja työskentelyä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Olennaista on kuitenkin muutokseen tähtäävä työskentely, jota vahvistetaan keskittymällä asiakkaan voimavaroihin ja luomalla uskoa positiivisen muutoksen mahdollisuuksiin. (Raunio 2009, 102-104.) Asiakaslähtöisyyden ohessa asiakkaan osallisuus onkin noussut sosiaalialaa ohjaavaksi eettiseksi periaatteeksi (Hallikainen ym. 2017; Hämeen-Anttila 2017, 201-202; Karjalainen 2017, 254).

Osallisuuden ulottuvuuksina voidaan pitää ”1) osallisuutta omaan elämään, 2) osallisuutta vaikuttamisprosesseihin palveluissa, lähipiirissä, elinympäristössä ja yhteiskunnassa ja 3) osallisuutta paikallisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä ja arvokkuutta lisääviin vuorovaikutussuhteisiin sekä pystyy vaikuttamaan resurssien jakamiseen” (Isola ym. 2017, 23). Osallistuminen ja osallisuus ovat rinnakkaisia käsitteitä, joille yhteistä on näkökulma asiakkaan oleellisesta roolista palveluprosessissaan. Osallisuuteen liittyvä ajatus aktiivisesta, toimivasta asiakkaasta, ei vain vastaanottavasta työn kohteesta. Osallisuus voidaankin nähdä osallistumista syvempänä mukana olemisen muotona, jossa toimintaan yhdistyvät vahvasti kokemus ja tunteet. (Törrönen 1999, 9; 2016,50; Pohjola 2010, 57-58.)

Osallisuuden edistäminen nojaa sosiaalityön eettisten periaatteiden lisäksi vahvasti myös sosiaalihuollon lainsäädäntöön. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ohjaavat sosiaalihuollon palveluprosessin eri vaiheissa asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden edistämiseen. Palvelutarvetta arvioidessa on otettava huomioon asiakkaan oma mielipide ja arvio palvelun tarpeesta. Asiakasta on myös informoitava niin yleis- kuin erityislainsäädäntöön pohjaavista oikeuksistaan

ja velvollisuuksistaan sekä annettava selvitys eri palveluvaihtoehdoista. (Sosiaalihuollon asiakaslaki 812/2000, 4§, 5§, 8§; SHL 1301/2014, 36§; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 116-120.) Myös asiakassuunnitelmaan sisältyy asiakkaan oma näkemys tuen tarpeesta, tarvittavista palveluista, asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista sekä tavoitteet palvelulle (SHL 1301/2014, 37§).

Asiakkaan osallisuus toteutuu, kun asiakas nähdään oman elämäntilanteensa asiantuntijana ja häneen suhtaudutaan sen mukaisesti. Tämä edellyttää myös perinteisen asiantuntijahierarkian muutosta, sillä asiakkaan kokemukseen pohjaava tieto nostetaan palvelun lähtökohdaksi. (Pohjola 2010, 58-59; Nummela 2011, 137-151.) Osallistavassa työskentelyssä olennaista on tasa-arvoisuus työskentelyprosessin määrittelyssä, jolloin työskentelyn tarkoitus rakennetaan yhdessä, eikä asiakkaalle aseteta tavoitteita ulkopuolelta (Rose 2000, 411). Osallisuuden edellytyksenä onkin avoin ja yhdenvertainen asiantuntijuus asiakassuhteen osapuolten välillä. Tämä vaade liittyy dialogisen vuorovaikutuksen osallisuutta edistävään työskentelytapaan. (Raunio 2009, 164.) Dialogisuuden edellytyksenä pidetään kommunikatio- ja keskustelutaitoa, minkä kautta vuorovaikutuksessa voidaan saavuttaa aito vastavuoroisuus ja moniäänisyys. Dialogissa vuorovaikutus toteutuu molempien ehdoilla antaen tilaa myös eriaäänisyydelle ja moniarvoisuudelle. (Mönkkönen 2002, 86.) Voidaan puhua myös vuorovaikutteisesta tiedonmuodostuksesta (Raunio 2009, 164). Dialogin edellytyksenä on osapuolten yhtäläinen oikeus osallistua keskusteluun, minkä toteutumiseksi olennaista on ammattilaisen luopuminen asiantuntijan roolista (Mönkkönen 2002, 87; Jokinen ym. 2003, 161-162; Raunio 2009, 164). Haasteena tasavertaiselle asiakas -työntekijä suhteelle voidaan kuitenkin nähdä työntekijän ammatillisuuteen pohjaava laajempi ymmärrys asiakkaan tilanteeseen liittyvistä ratkaisuvaihtoehdoista (Raunio 2009, 110).

Osallisuus sosiaalityössä toteutuu siis aidon yhteistyön ja kumppanuuden kautta, jossa korostuu tasavertaisuus ja luottamuksellinen asiakassuhde. Osallisuuden edellytyksenä on asiakkaan kuuleminen, kokonaistilanteen huomioiminen ja joustavuus palvelujen saatavuudessa, jolloin asiakas pääsee vaikuttamaan myös itseä koskeviin päätöksiin (Pohjola 2010, 58-59; Nummela 2011, 137-151.) Asiakkaan asiantuntijuuden tunnustaminen ei kuitenkaan tarkoita ammatillisen näkemyksen piilottamista. Olennaista muutokseen tähtäävässä työskentelyssä on tukea asiakasta näkemään ja ymmärtämään omaa tilannettaan paremmin. (Raunio 2009, 105, 110.) Tällöin yhteistyössä voidaan hyödyntää sekä asiakkaan

kokemusasiantuntemus että työntekijän ammatillinen asiantuntemus (Pohjola 2010, 58-59; Nummela 2011, 137-151). Jaettu asiantuntijuus korostuukin erityisesti silloin kun osallisuutta edistävän työskentelyn tavoitteena nähdään asiakkaan elämänhallinnan vahvistaminen (Hämeen-Anttila 2017, 202).

2.3 Voimaantuminen yksilöllisenä prosessina, tavoitteena ja työmenetelmänä

Sosiaalityön tavoitteena on asiakkaan toimintaedellytysten ja osallisuuden edistäminen (SHL 1301/2014, 15§; sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 53-54), johon liitetään usein asiakkaan voimaantuminen. Liisa Hokkanen (2009, 329; 2014, 43) on määritellyt yksilön voimaantumista empowerment -käsitteellä, mitä on suomennettu lukuisilla tavoilla muun muassa valtaistumiseksi, valtautumiseksi, voimaantumiseksi tai voimavaraistumiseksi. Voimaantumisen käsite viittaa ensisijaisesti yksilölliseen prosessiin, johon liittyvät yksilön kompetenssi, vahvuudet ja elämänhallinta. Voimaantumisen tavoitteena nähdäänkin ensisijaisesti sisäisen elämänhallinnan ja yksilön elämänlaadun kokemuksen vahvistuminen. (Askheim 2003, 230-231; Hokkanen 2009, 318; Payne 2014, 294, 308.) Valtaistuminen sen sijaan viittaa enemmän empowerment-käsitteen yhteiskunnalliseen painotukseen ja yksilön ja ympäristön väliseen suhteeseen. Valtaistumisessa keskeistä on yksilön yhteiskunnalliseen asemaan liittyvä eriarvoisuus, osattomuus tai vääryys, jonka nähdään itsessään vaativan muutosta. (Askheim 2003, 230-231; Hokkanen 2009, 318, 331; 2014, 21.) Valtaistuminen voidaan nähdä prosessina, jonka kautta yksilö tai yhteisö tunnistaa tilanteeseensa vaikuttavia epäoikeudenmukaisia rakenteita, nousee alisteisesta yhteiskunnallisesta asemasta ja hallinnan tunne eri elämänalueilla ja elinympäristön suhteen vahvistuu (Mullaly 2007, 298-299; Adams 2008, 17). Tutkielmassani käytän empowerment- käsitteestä voimaantumisen suomennosta. Valinta viittaa tutkielmassani näkökulmaan, jossa osallisuuden edistämisen nähdään vahvistavan erityisesti voimaantumisen yksilöllistä prosessia.

Sosiaalityön kontekstissa voimaantuminen voidaan nähdä edellä kuvatun mukaisesti yksilöllisenä prosessina, työn tavoitteena tai käytännön työmenetelmänä (Askheim 2003; 230-231; Mullaly 2007, 302; Hokkanen 2014, 21). Sosiaalityön tavoitteena voimaantuminen liitetään itsenäisen suoriutumisen vahvistumiseen. Työskentelyssä osallisuus ja voimaantuminen voidaan nähdä toisiaan ruokkivina tekijöinä: Asiakkaan voimaantuminen sosiaalityön

palveluissa lisää realististen valinnan mahdollisuuksien määrää eli toimintaedellytyksiä. Valintavaihtoehtojen lisääntyminen edistää asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksia. (Thompson 2007, 25; Raunio 2009, 105-106.) Voimaantumisella on vaikutusta myös yksilön itsetuntoon ja toimijuuteen sen kautta, että elämään tulee sisältöä ja merkitystä, mikä nostaa elämänlaatua (Hokkanen 2009, 327-334).

Voimaantumiseen tähtäävässä työskentelyssä olennaista on asiakkaan ja työntekijän yhteistyö ja kumppanuus. Kumppanuussuhteen pohjana toimii dialogisuus ja avoimuuteen, kunnioitukseen ja luottamukseen perustuva ammatillinen yhteys. Olennaista on asiakkaan näkemysten kuuleminen ja kunnioittaminen sekä ammattilaisen asemoituminen tasavertaiseen oppijan asemaan, jossa ammattilaisen erityisosaaminen ei korostu. (Rose 1999, 46-49; Askheim 2003, 229-234; Mullaly 2007, 300-301; Thompson 2007, 41.) Kumppanuuteen pohjaava yhteistyö muutosprosessissa tuokin asiakkaan työn kohteesta sosiaalityön kanssatoimijaksi. Tämä haastaa ottamaan asiakkaan omat päämäärät työskentelyn kohteeksi, mistä huolimatta sosiaalityöntekijällä on ammattilaisena viime kädessä vastuu prosessista, samanaikaisesti kun työskentelysuhteen muutokset vaikuttavat työntekijän auktoriteettiasemaan. (Askheim 2003, 234; Jokinen ym. 2003, 161-162.)

Sosiaalityössä työskennellään heikossa asemassa olevien ihmisten kanssa, eikä oman äänen kuuluviin saaminen, omien tarpeiden ilmaisu tai osallisuus prosessissa ole itsestään selvää (Askheim 2003, 234-236). Voimaannuttavan työotteen kautta voidaan edistää asiakkaan kokemusta arvostuksesta ja sosiaalisesta hyväksynnästä. Ammattilainen voi tukea asiakasta näkemään eri vaihtoehdot elämäntilanteensa edistämiseksi, mutta itse päätöksenteossa asiakas on päävastuullinen. (Rose 1999, 46-49; Thompson 2007, 24, 41; Payne 2014, 296.) Voimaannuttavassa työotteessa asiakas nähdäänkin lähtökohtaisesti kykenevänä ja päteväenä tekemään oikeita päätöksiä. Tällöin korostuu asiakkaan vastuu ja velvollisuus voimaannuttavan työotteen tuomien oikeuksien toteuttamiseksi. Ammattilaiselta vaaditaan ammattitaitoa asiakkaan edun toteutumisen varmistamiseksi tilanteessa, joka voi vaatia puntarointia asiakkaan oman näkökulman ja riskien arvioinnin välillä. (Askheim 2003, 234-236.) Ammattilaisen tehtävänä on ottaa asiakas mukaan päätöksentekoon ja tukea asiakasta saavuttamaan elämälleen asettamansa tavoitteet. Voimaannuttavassa työskentelyssä tavoitteena onkin tukea asiakasta rakentamaan kapasiteettia, joka edistää asiakkaan kykyä osallisuuteen, päätöksentekoon sekä vastuuseen omista teoistaan. (Rose 1999, 46-49; Thompson 2007, 24, 41; Payne

2014, 296.) Olennaista on, että ammattilainen ei voi voimaannuttaa asiakasta, vaan yhteistyön kautta avustaa ja olla osallisena prosessissa, jonka tuloksena asiakas voimaantuu (Mullaly 2007, 300-301).

2.4 Vallan moniulotteisuus sosiaalityön käytännöissä

Valta kytkeytyy osallisuuden ja voimaantumisen käsitteisiin monilla muodoilla (esim. Hokkanen 2014, 21). Valta on aina läsnä auttamissuhteessa ja sosiaalityön monimuotoisissa asiakkuuksissa. Valta ilmenee auttamisena ja tukena, väliintuloina, päätöksen teossa, tavoitteita asetettaessa sekä koko työskentelyprosessissa, jota kuljetaan yhdessä asiakkaan ja muiden auttamistahojen kanssa. (Laitinen & Pohjola, 2010, 8.) Valtahierarkia mahdollistaa ammattilaisen puuttumisen asiakkaan elämään, mikä luo jo itsessään valta-asetelman, jossa ammattilainen voi määritellä asiakkaan kokemuksia ja tarpeita interventioiden perusteeksi (Rose 2000, 404; Aikio 2017, 74-77). Asiakkaan rooli palvelujärjestelmässä rakentuu myös lähtökohtaisesti valtarakenteiden kautta, mikä vaikuttaa osallisuuden toteutumisen mahdollisuuksiin (Niemi 2013, 31). Sosiaalityössä ammattilaisen asiantuntijuus näyttäytyy usein hallitsevana ja ylivertaisena, mikä korostaa vallan näkökulmaa sosiaalityön käytännöissä (Adams 2008, 18-19, 39-40; Hokkanen 2009, 327, 331; Kulmala 2006, 75; Mullaly 2007, 298; Aikio 2017, 74-77). Palvelujärjestelmän roolit ja valtahierarkia mahdollistavatkin sen, että valta normalistuu suhteessa heikommassa asemassa oleviin ihmisiin (Rose 2000, 411). Osallisuuden tukeminen ja voimaannuttava työote vaativatkin toteutuakseen perinteisten valtakäsitysten uudelleenmäärittelyä (Adams 2008, 18-19, 39-40; Kulmala 2006, 75; Mullaly 2007, 298; Hokkanen 2009, 327, 331). Valta voi rakentua sosiaalityössä positiiviseksi asiakkaan tilannetta edistäväksi toiminnan ulottuvuudeksi tiedostavan työotteen ja arvo-osaamisen kautta. Voimaannuttava työote vaatii sosiaalityöntekijältä reflektiota omien arvojen, ammatillisten arvojen ja yhteiskunnallisten arvojen välillä. (Laitinen & Pohjola 2010, 8-10.)

Valtaa ei tulisikaan nähdä pelkästään hyvänä tai pahana, eivätkä ihmiset jakaannu yksiselitteisesti vallassa tai ilman valtaa oleviin (Thompson 2007, 7). Valta käsitteenä voidaan pilkkoa voimaantumiskeskustelun yhteydessä ylivaltaan (power over), toimivaltaan (power to) ja jaettuun valtaan (power with) (Hokkanen 2009, 326-327; Rowlands 1998, Thompsonin

Rowlands, Jo 1998: 'A World of the Times, but What Does it Mean? Empowerment in the Discourse and Practice of Development', in Afshar.

2007, 15 mukaan). Ylivalta nähdään usein kaksijakoisena, valtaa joko on tai sitä ei ole. Ylivalta liitetään hierarkkiseen valtasuhteeseen, jolloin vallassa olevalla on mahdollisuus käyttää sitä toisten hallitsemiseksi. Toimivalta sen sijaan voidaan nähdä lievempänä vallan muotona, mikä mahdollistaa vallan käytön joko suoraan tai välillisesti halutun tavoitteen saavuttamiseksi. Jaettu valta kuvaa voimaantumisen edellytyksenäkin pidettyä vallan muotoa, jossa yhteistoiminta tuottaa ja edistää vallan rakentumista. (Boehm & Staples 2002, 450-451.) Voidaan puhua myös yksilön sisäisestä vallasta (power from within), mikä kuvastaa yksilön voimavaroja ja resilienssiä, jotka edistävät yksilön voimaantumista ja vallan käyttöä omassa elämässään. Tämän vallan muodon voidaan nähdä olevan läheisessä suhteessa hengellisyyteen ja yksilön aitoon itsereflektioon. (Thompson 2007, 17.)

Sosiaalityön käytännöissä valta näyttäytyy ongelmallisena, mikäli toiminnassa ei tunnisteta kontrollia ja vallan epätasapainoa siitä huolimatta, että työn tavoitteena nähdään asiakkaan osallisuuden edistäminen ja voimaantuminen (Hokkanen 2009, 327). Asiakkaan voimaantumisessa on osittain kyse vallan siirrosta ja perinteisten valtarakennelmien vapauttamisesta. Usein tähän liitetään asiantuntijoiden auktoriteettiaseman vastustaminen ja vallan ja hallinnan tuottaminen heikommassa asemassa oleville. Tasapainoilu asiakkaan oikeuksien ja ammattilaisen vastuun välillä vaatii sen tiedostamista, että voimaannuttavan työotteen lähtökohta ei muuta valtasuhteen epäsymmetriaa asiakkaan ja työntekijän välillä, vaikka ohjaakin sitä tasavertaisempaan suuntaan. (Askheim 2003, 233-237; Hokkanen 2009, 327; 2014, 79.) Sosiaalityön vastauksena vallan epätasapainon luomalle haasteelle voidaan nähdä jaettu asiantuntijuus, kumppanuus ja dialogisuuteen perustuvat työmenetelmät, eli toisin sanoen asiakkaan osallisuutta ja voimaantumista edistävät työmenetelmät. Voimaannuttavassa työotteessa tavoitteena on yksilöllisen tilanteen paikantaminen ja uudelleentulkinta sen erityispiirteiden ja voimavarojen kautta, niin että ihminen voi löytää itsestään tarvittavan voiman muutokselle. (Hokkanen 2009, 327-334.) Ammattilaisen tehtävänä on avustaa asiakasta ottamaan valta omasta elämästään itselleen, ammattilainen ei voi antaa tätä valtaa asiakkaalle (Thompson 2007, 21; Mullaly 2007, 302; Payne 2014, 295).

3 ASIAKKAAN OSALLISUUS DOKUMENTOINNISSA

3.1 Dokumentointi sosiaalityössä

Asiakastyön dokumentointi nähdään nykyään yhtenä keskeisistä sosiaalityön työtehtävistä. Dokumentointi muuttaa tehdyn työn pelkistetyksi tiedoksi, mikä mahdollistaa työn suunnittelun, arvioinnin ja päätöksenteon. (Reamer 2005, 326-327; Laaksonen 2011, 11; Kääriäinen 2016, 189; Lehmuskoski 2017, 418.) Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) on tullut voimaan 1.4.2015 ja säätää ensimmäistä kertaa sosiaalihuoltoon kirjaamisvelvoitteen niin sosiaalihuollon ammattilaisille kuin avustavalle henkilöstöllekin. Kirjaamisvelvoite koskee tarpeellisia ja riittäviä tietoja sosiaalihuollon järjestämiseksi, suunnittelemiseksi, toteuttamiseksi, seurannaksi ja valvonnaksi. Lain tarkoituksena on yhtenäistää sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelytapoja ja sen kautta edistää sosiaalihuollon asianmukaista toteutumista. (Asiakasasiakirjalaki 254/2015, 1§, 4§.) Asiakasasiakirjalain lisäksi sosiaalihuollon asiakastiedosta säätävät myös Tietosuojalaki (1050/2018), Julkisuuslaki (621/1999), Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Frederic G. Reamerin (2005, 328-332) mukaan dokumentoinnin merkitys huomioon ottaen, asiakastyöstä kirjoittaessa tulisi pyrkiä tarkkaan ja tarkoituksenmukaiseen kuvaamiseen. Asiakasdokumenttien tulisi olla tasapainossa sisältäen riittävät ja oleelliset tiedot palveluiden tuottamisen perusteiksi sekä oman ammatillisen toiminnan perustelemiseksi. Kirjausten ajantasaisuudella ja oikeakielisyydellä voidaan varmistaa dokumenttien uskottavuutta. Olennaista on kiinnittää huomiota myös kieleen ja terminologiaan. Kielenkäytössä tulisi huomioida se, että tekstillä on aina yleisönsä, joka voi sisältää intresseiltään ja taustoiltaan toisistaan poikkeavaa lukijakuntaa. (mt., 328-332.) Työntekijöiden näkökulmasta dokumentointi mahdollistaa työn jatkuvuuden ja koordinoinnin. Dokumentointi kuvastaa työn vastuullisuutta niin asiakkaille, johdolle, muille palveluntuottajille kuin oikeustahoillekin. Dokumentoinnin merkitys korostuu erityisesti työn lainmukaisuuden varmistamisen ja luotettavuuden edistämisen näkökulmissa sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan kannalta. (Reamer 2005, 326-327; Lehmuskoski 2017, 418.) Dokumentoinnin voi nähdä olevan yhteydessä myös ammatilliseen kehittymiseen ja osaamisen vahvistamiseen. Tallennetun tiedon

analysoiminen suhteessa asiakastyöhön ja toimintaan mahdollistaa toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioinnin. (Lehmuskoski 2017, 418-419.)

Tulevaisuudessa tavoitteena on että asiakas- ja potilastiedot ovat sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden hyödynnettävissä valtakunnallisten Kanta-palveluiden kautta asiakastyön tarpeiden mukaisesti. Muutos parantaa tiedon saatavuutta ja asiakastiedon rakenteisuus mahdollistaa sähköisten asiointipalveluiden kehittämisen. Lisäksi valtakunnalliset tietojärjestelmät mahdollistavat tiedon hyödynnettävyyden asiakastyötä laajemmin esimerkiksi tilastointiin, tutkimukseen ja raportointiin. (Rötsä ym. 2016, 13.) Sosiaalityötä voidaan kuvata tietointensiiviseksi työksi, millä viitataan vaatimukseen vastaanottaa ja käsitellä työssä merkittäviä tietomääriä sekä lisäksi tuottaa uutta tietoa. Palveluja tuottavassa organisaatiossa tuloksellisuuden edellytyksenä voidaan nähdä asiakkaita ja palveluja koskeva tieto. (Lehmuskoski 2017, 417.) Valtakunnalliset tietojärjestelmät mahdollistavat sen, että sosiaalityön tehokkuutta, tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta voidaan jatkossa yhä enenevässä määrin arvioida dokumentoidun tiedon pohjalta.

Valtakunnallisten tietojärjestelmäpalveluiden osana sosiaalihuollossa otetaan käyttöön myös kansalaisen Omakanta -palvelu, jonka myötä sosiaalihuollon kirjaukset ovat asiakkaiden saatavilla yhtä lailla terveydenhuollon kirjausten kanssa ja niiden merkityksen voi nähdä vahvistuvan asiakkaiden elämässä. Uudistuksen myötä asiakkaan osallisuudelle dokumentoinnissa rakentuu uusia mahdollisuuksia. Osallisuuden kautta voidaan varmistaa tiedon totuudellisuutta, minkä merkitys korostuu, kun tiedon käytettävyys laajenee. Tiedon saatavuuden parantuessa asiakkaille itselleen tiedon tuottamisen avoimuus näyttäytyy yhä oleellisempänä tekijänä koko asiakastyöskentelyn näkökulmasta. (Rötsä ym. 2016, 14-21.) Dokumenttien voidaan olettaa nousevan yhä näkyvämpään rooliin osana asiakastyötä. Vahvistamalla asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa voidaan lähentää edelleen asiakastyön ja dokumentoinnin yhteyttä. Tällöin dokumentointi voi näyttäytyä myös työvälineenä tai -menetelmänä asiakastyön tavoitteiden saavuttamiseksi.

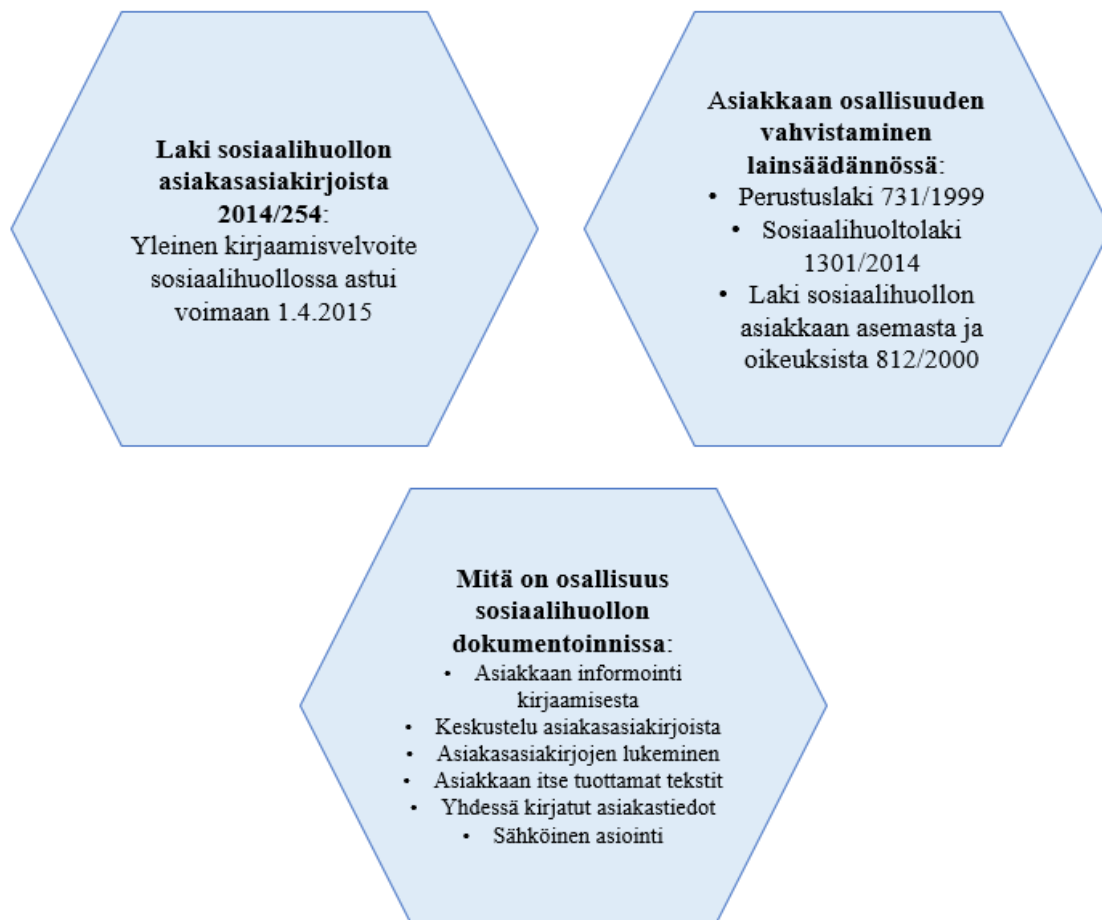
3.2 Asiakkaan osallisuus sosiaalityön dokumentoinnissa

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on oleellinen osa asiakastyötä, vaikka se saatetaan nähdä erillisenä ja ylimääräisenä sekä ajankäytöllisesti haasteellisenä tehtävänä. Sen lisäksi, että asiakasasiakirjat tekevät työn näkyväksi, asiakasdokumenteilla voidaan nähdä olevan osansa myös suorassa asiakaskohtamisessa. (Laaksonen ym. 2011, 6-11; Lehmuskoski 2017, 418.) Kun dokumentointi nähdään osana asiakastyötä, tulee asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus huomioida osana dokumentointia. Asiakaslähtöisyys määrittää, kuinka asiakkaan elämäntilanne, haasteet ja muutostarve vastaavat asiakkaan kokemusta ja muotoutuvat sosiaalityön työskentelyn kohteeksi (Hänninen & Poikela 2016, 155). Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen dokumentoinnissa voidaankin nähdä edistävän asiakassuhteen myönteistä etenemistä (Laaksonen ym. 2011, 41). Dokumentit mahdollistavat asiakkaan elämän tulkinnan ja arvioinnin, minkä vuoksi on tärkeää huomioida, että dokumentoinnissa vastuu on kuitenkin ammattilaisella. Dokumentointi sisältää jatkuvaa harkintaa ja valintoja siitä, mitä pidetään merkityksellisenä ja lain tarkoittamalla tavalla tarpeellisenä ja riittävänä. (Laaksonen 2011, 11; Kääriäinen 2016, 189-190.) Tutkielmassani viitataan dokumentointiosallisuuden käsitteellä nimenomaan asiakkaan osallisuuteen sosiaalihuollon dokumentoinnissa.

Asiakkaan osallisuus sosiaalihuollon dokumentointiin liittyvissä käytänteissä on huomioitu lainsäädännössä. Asiakkaalla on oikeus häntä koskeviin tietoihin sosiaalihuollon asiakaslain (254/2015, 11§) ja julkisuuslain (621/1999, 12 §) perusteella. Asiakaslaissa (254/2015, 13 §) mainitaan myös, että asiakasta on informoitava siitä, mihin hänen tietojansa käytetään, miksi niitä tarvitaan ja mihin tietoja voidaan luovuttaa. Avoimuus onkin olennainen tekijä asiakkaan osallisuuden vahvistamisessa. Asiakkaan osallisuuden dokumentoinnissa voidaan nähdä toteutuvan, kun asiakkaalle kerrotaan etukäteen mitä asiakasasiakirjoja laaditaan ja mitä niihin kirjoitetaan. Asiakkaalle on hyvä näyttää hänestä laaditut tekstit mahdollisimman pian niiden valmistumisen jälkeen. (Laaksonen ym. 2011, 42-43; Matarese & Caswell 2018, 729-730.) Asiakkaan tieto kirjaamisesta ja mahdollisuus nähdä itsestä laadittuja asiakasasiakirjoja vahvistavat luottamusta asiakassuhteessa. Dokumentit turvaavat myös ammattilaisen työtä sen kautta, että asiakas on tietoinen palveluun liittyvästä arviosta ja sovitusta asioista. (Laaksonen ym. 2011, 41-42.) Asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen on pyritty myös sääntämällä asiakasasiakirjoissa käytettävästä kielestä, minkä tulisi olla selkeää ja

ymmärrettävää, niin että dokumenteissa käytetään vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä (Asiakasasiakirjalaki 254/2015, 6§).

Sen lisäksi, että asiakas on tietoinen dokumentoinnista, osallisuus toteutuu vielä varmemmin, mikäli työntekijä ja asiakas kirjoittavat asiakasasiakirjoja yhdessä. Työntekijän olisi tärkeää kuulla asiakkaalta, mitä hänen näkemyksensä mukaan on tärkeää kirjata asiakasasiakirjaan. Yhtä lailla tärkeää on myös ammattilaisen näkemyksen kirjaaminen, vaikka näkemys olisi asiakkaan kanssa vastakkainen. (Laaksonen ym. 2011, 42-43.) Osallisuudessa ei olekaan kyse pelkästään asiakaslähtöisyyden toteutumisesta, vaan nimenomaan vastavuoroisuudesta (ks. Törrönen 2016, 12). Asiakirjojen lukeminen yhdessä, näkemyksistä keskustelu ja omien näkemysten perustelu luo avointa dialogia ja vahvistaa asiakkaan osallisuutta (Laaksonen ym. 2011, 42; Kääriäinen 2016, 193-196). Jaettu tiedonmuodostus voidaan nähdä edellytyksenä myös yksilön voimaantumiseksi (Rose 1990, 47-49). Asiakasasioiden käsittely ja niiden dokumentointi tulisikin nähdä saman tapahtuman eri osina. Nämä osat yhdistyvät yhdeksi viimeistään tilanteessa, jossa dokumentteja käytetään päätöksenteon perusteluissa. (Laaksonen ym. 2011, 42-43.)



Kuvio 1. Asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa lainsäädännön ja sosiaalityön käytäntöjen näkökulmista.

Dokumentointi onkin paljon enemmän kuin vain työn kirjaamista; se tulisi nähdä kokonaisvaltaisena asiakastyön prosessien osana, jolla on merkityksensä myös asiakkaiden elämässä (Kääriäinen 2003, 165; 2016, 189). Sosiaalihuollon dokumentointia on kuitenkin kritisoitu informaation monimutkaisuudesta, mikä voi näyttäytyä asiakkaalle kielellisenä keinona salata tekstin todellinen informaatio. Toisaalta pyrkimys neutraaliuteen voi näkyä dokumentoinnin varovaisuutena, jolloin vältetään kannanottoja. Tällöin asiakas voi jäädä epätoiseksi asiassaan. Dokumenteissa käytetty kieli voi loitontaa asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta, erityisesti mikäli kielellinen jäsenyys tuntuu asiakkaasta vieraalta. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan sensitiivisyyttä ja kykyä arvioida käyttämäänsä kieltä yhteisen kommunikaation löytämiseksi. (Pohjola 2010, 42-44.) Näitä dokumentointiin liittyviä riskitekijöitä voidaan välttää ottamalla asiakas mukaan dokumentointiin ja tukemalla asiakkaan osallisuutta liittyen omiin asiakasasiakirjoihinsa.

Dokumentoinnin lakisääteisyys ja sen tuottama lisäkirjaamisen vaatimus näyttävät vaikuttaneen sosiaalihuollon palveluissa laadittujen tekstien laatuun. Dokumentointivaatimukseen on vastattu luomalla valmiita asiakirjapohjia ja mallifraaseja kirjaamisen nopeuttamiseksi. Valmiit pohjat tukevat tiedon saatavuutta sekä tekstien tasalaatuisuutta, mutta samalla ne voivat vaikuttaa dokumentoinnin yksilöllisyyteen. Riskinä on dokumentoinnin ja asiakastyöstä laadittujen tekstien etääntyminen asiakastyöstä. (Tiililä 2007, 224-225.) Sosiaalityöntekijältä vaaditaankin tasapainoilua tehokkuuden ja rutiininomaisen kirjaamisen sekä suhdetyön, kertomusten ja kriittisen keskustelun välillä (Matarese & Caswell 2018, 730).

3.3 Kieli sosiaalityön dokumentoinnissa

Sosiaalihuollon dokumentointia voi luonnehtia neutraalin, koodimaisen kielen käytön kautta, mikä usein nähdään objektiivisen kuvauksen edellytyksenä. Dokumentointiin liitetään myös järjestelmän tuottama virallisuus, joka näkyy muuttumattomuutena ja tasapäisyytenä sekä yksisuuntaisuutena. Käytettävä kieli näyttäytyy usein vaikeaselkoisena, mikä voi olla seurausta monimutkaisuudesta tai ammatillisen erityiskielen käytöstä. (Pohjola 2010, 40-44.) Tietojärjestelmät luovat omat puitteensa kielenkäytölle, sillä ne ohjaavat kirjoittamista välineellisesti ja osittain myös mallitekstien kautta (Tiililä 2010, 182-184). Asiakastyön moniulotteisuuden kuvaaminen teksteissä onkin haasteellista ja toisaalta kirjoitetut tekstit osaltaan rakentavat ja muokkaavat todellisuutta ympäristöönsä ja muihin teksteihin liittyneinä (Johansson ym. 2010, 12; Kääriäinen 2016 189-190). Asiakasasiakirjoissa todellisuus luodaan kielen ja siihen liittyvien mielikuvien välityksellä ja todellisuus muotoutuu aina sekä tiedon välittäjän että tulkitsijan kautta (Pohjola 2010, 39; Tiililä 2010, 182-184). Kirjaamisessa ammattilaisen tulisi tunnistaa omat lähtökohtansa ja niiden merkitys tulkinnoilleen. Tekstit kuvaavat aina itse asiakkaan tilannetta mutta kertovat myös kirjaajastaan hänen havaintojensa ja tulkintojensa kautta. Näennäisestä neutraaliudesta huolimatta viranomaisen kieli pyrkii normittamaan asiakassuhdetta luokitusten ja käsitteiden avulla, jolloin kieli on aina kantaaottavaa. (Laaksonen ym. 2011, 11-12.) Luokitukset ja käsitteet kuvaavat asiakastyön ilmiöitä ammattikielen kautta, ja samalla ne tuottavat yhteistä ymmärrystämme todellisuudesta värittäen ilmiöitä ja asiakkaita käyttämämme ammattikoodiston mukaisesti. (Pohjola 2010, 40-42.)

Kielen merkityksen huomioiminen sosiaalityön dokumentoinnissa onkin tärkeää, jotta voidaan tuottaa asiakaslähtöistä, positiivisen toiminnan kieltä, joka tukee asiakkaan subjektiivista järjestelmän intresseistä huolimatta. Sosiaalityö määrittyy pitkälti ongelmien ja haasteiden kautta, mikä näkyy usein asiakastyöstä tuotettujen tekstien kielessä negatiivisina ilmaisuina. Dokumentoinnissa asiakkaan voimavarat ja vahvuudet jäävät helposti huomiotta asiakastyön ongelmalähtöisessä kontekstissa. Tällöin kieli voi kääntyä työn tavoitetta vastaan arvottaessaan asiakkaita ammattilaisen näkökulmasta ylhäältä alaspäin. (Kulmala 2006, 81-82.) Asiakastyön kielellisiin käytäntöihin liittyykin vahvasti tiedon, vallan ja etiikan ulottuvuudet. Ulottuvuudet ilmenevät työn dokumentoinnissa valintojen, näkökulmien, ratkaisuvaihtoehtojen, puuttumisen, tuen ja asiakkaan osallisuuden kautta. (Juhila 2009, 50-51.) Kielen käytön kautta voidaan päätyä luomaan asiakkaille ulkopuolelta annettuja määritelmiä sekä rakentamaan itseään toteuttavia ennustuksia, sen sijaan että kielen valtaa käytettäisiin työn tavoitteiden suuntaisesti (vrt. Kulmala 2006, 82-83). Kieli sosiaalityössä ja asiakastilanteiden tulkinnassa tulisikin nähdä myös yhtenä vallan muotona, sillä kieli heijastaa valta-asetelmia ja toisaalta myös vahvistaa valtasuhteita (Thompson 2007, 18; Johansson ym. 2010, 12). Toisaalta vuorovaikutustilanteissa voidaan myös vaikuttaa näiden hierarkkisten valtasuhteiden uudelleenmuotoutumiseen (Jokinen ym. 1995, 22).

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTO

4.1 Tutkimustehtävä

Tutkimukseni tavoitteena on tarkastella sitä, millaisia merkityksiä osallisuus saa aikuissosiaalityön asiakkaiden puheessa suhteessa sosiaalityön työprosessiin ja erityisesti dokumentointiin liittyen. Analyysi tekee näkyväksi myös niitä tapoja, rajoja ja ehtoja, joissa kokemus osallisuudesta sosiaalityössä ja sen dokumentoinnissa rakentuu sosiaalityön käytännöissä. Tutkimuskysymykseni ovat:

- 1) Millaisena osallisuus asiakasdokumentoinnissa ilmenee asiakkaiden puheessa?
- 2) Millaiset tekijät näyttäytyvät merkityksellisinä asiakkaan osallisuudessa dokumentoinnissa?

Tutkielmani paikantuu sosiaalityön sisältöjen ja asiakkuuksien tutkimukseen sekä erityisesti kunnallisen aikuissosiaalityön asiakastyön tarkasteluun. Asiakastyöllä viitataan laajasti kokonaisvaltaiseen työskentelyyn sisältäen myös työn dokumentoinnin, joka on tutkielmani tarkastelun keskiössä. Dokumentointi on yksi oleellinen sosiaalityön sisältöihin liittyvä asiakastyön osa. Olen kiinnostunut erityisesti aikuissosiaalityön asiakkaiden näkökulmista osallisuudestaan dokumentoinnissa. Tutkielmani teoreettisina käsitteinä toimivan osallisuuden, voimaantumisen ja vallan kautta tutkielma yhdistyy myös sosiaalityön työmenetelmiin sekä asiakassuhteeseen liittyvään tutkimukseen.

4.2 Aineiston keruu

Tutkielmani kohdistuessa asiakkaiden näkökulmaan osallisuudesta dokumentoinnissa, keräsin aineiston haastattelemalla aikuissosiaalityön asiakkaita yhden keskisuuren kaupungin alueelta. Valitsin haastattelun aineistonkeruumenetelmäksi, sillä se mahdollistaa tutkittavien ajatusten, tunteiden ja kokemusten selvittämisen. Haastattelun etuna on myös sen joustavuus; haastattelija voi edetä vuorovaikutustilanteen pohjalta haastatteluaiheiden järjestystä muokaten ja aineiston tulkinnessa on paljon vaihtoehtoja. (Hirsjärvi ym. 2014, 185, 205-208.)

Toteutin haastattelut teemahaastatteluina, joihin olin etukäteen suunnitellut haastattelurungon. Teemahaastattelun etuna on, että tarkkojen yksityiskohtaisten kysymysten suunnittelu ei ole tarpeen ja ennalta määriteltyjen teemojen järjestystä voidaan muuttaa haastattelutilanteessa (mt., 208). Haastatteluja varten suunnittelemani teemarunko sisälsi aiheita aikuissosiaalityön asiakkuuteen, dokumentointiin ja osallisuuteen liittyen. Teemojen lisäksi täydensin haastattelurunkoani yksittäisillä kysymyksillä, joiden ajattelin etukäteen tukevan itseäni haastattelijana ja suuntaavan keskustelua tutkimuksen teemoihin. Ennakkoajatukseni oli, että haastatteluissa keskustelu tulee kattamaan dokumentointiosallisuutta laajemmin aiheita sosiaalityön asiakkuuteen liittyen, jolloin teemahaastattelu voi vapaudessaan motivoida haastateltavaa jakamaan kokemuksiaan. Haastattelu aineistonkeruun menetelmänä antaakin mahdollisuuden tuoda asiaan liittyviä seikkoja vapaasti ilmi ja haastateltava on haastattelussa merkityksiä luovassa ja aktiivisessa roolissa (mt., 205).

Etsin haastateltavia tutkielmaani kesäkuusta 2020 alkaen tiedottamalla tutkielmastani kunnan aikuissosiaalityön toimipisteessä sekä sosiaalisessa mediassa. Pyysin apua haastateltavien rekrytoimiseksi myös aikuissosiaalityön henkilöstöltä. Vapaaehtoisten haastateltavien löytäminen osoittautui haasteelliseksi, minkä vuoksi laajensin haastateltavien hakua kunnan työpajoihin, joissa järjestetään kuntouttavaa työtoimintaa aikuissosiaalityön asiakkaille. Lopulta löysin seitsemän vapaaehtoista haastateltavaa tutkielmaani. Kuusi haastateltavista löytyi työpajan kautta ja yksi haastateltava aikuissosiaalityön työntekijän avustuksella. Toteutin haastattelut aikuissosiaalityön toimipisteessä, työpajalla sekä nuorisokeskuksessa, jossa tarjotaan monialaisia palveluja alle 30 -vuotiaille kuntalaisille. Haastateltavaksi ilmoittautui viisi naista ja kaksi miestä. He olivat iältään 20-39 -vuotiaita. Haastatelluista neljä oli suorittanut ammatillisen tutkinnon, yksi ylioppilastutkinnon, yksi sekä ylioppilastutkinnon että ammatillisen tutkinnon ja yhdellä haastatellulla oli taustalla lukio-opintoja, mutta hän ei ollut valmistunut ylioppilaaksi. Viisi haastatelluista oli tällä hetkellä työttömänä työnhakijana TE-palveluissa ja he osallistuivat kuntouttavaan työtoimintaan kunnan työpajalla, yksi haastatelluista oli palkkatukityössä ja yksi haastatelluista oli eläkeläinen, joka tosin opiskeli ammatillista tutkintoa parhaillaan.

Tutkielmaani osallistumisen edellytyksenä oli joko nykyinen tai jo päättynyt aikuissosiaalityön asiakkuus. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta haastateltavilla oli parhaillaan voimassa oleva asiakkuus aikuissosiaalityössä. Haastateltavien asiakkuudet olivat olleet

kestoltaan kolmesta kuukaudesta seitsemään vuoteen, kahdella haastatellulla asiakkuus oli katkennut välillä. Kaikille haastatelluille oli nimetty omatyöntekijä aikuissosiaalityöstä, joka oli kolmen haastatellun mukaan sosiaalityöntekijä, yhdellä haastatellulla sosiaalihoaja ja kaksi haastatelluista ei osannut sanoa omatyöntekijän ammattinimikettä. Suuri osa haastatelluista kertoi tapaavansa omatyöntekijää pääsääntöisesti kuntouttavan työtoiminnan suunnitelmaa tarkastettaessa noin kolmen kuukauden välein. Yksi haastatelluista kertoi tapaavansa työntekijäänsä noin kerran kuukaudessa. Yhdellä haastatellulla omatyöntekijän tapaamiset toteutuivat harvemmin noin 6 – 8 kuukauden välein. Lisäksi osa haastatelluista kertoi pitävänsä yhteyttä omatyöntekijäänsä myös puhelimitse tapaamisten välillä ja osa haastatelluista totesi, että omatyöntekijän tapaamisia on mahdollista järjestää tarvittaessa myös useammin. Osa haastatelluista kertoi tapaamisten vaihtuneen puhelinyhteydenottoihin koronavirustilanteen vuoksi. Yksi haastatelluista oli asioinut aiemmin myös erään toisen kunnan alueella aikuissosiaalityössä. Aikuissosiaalityön lisäksi haastateltavat nimesivät muiksi tukitahoikseen TE-palvelun, kuntouttavan työtoiminnan järjestäjätahon, etsivän nuorisotyön, Ohjaamon yritys- ja opinnollistamisohjaajan sekä terveydenhoitajan, ammatillisen tukihenkilön, seurakunnan diakoniatyöntekijän, talous- ja velkaneuvojan, terveydenhuollon ja psykiatrian poliklinikan.

Haastattelut olivat kestoltaan 35 minuutista 60 minuuttiin. Jokaisen haastattelun alussa keskustelimme ensin haastateltavan oikeuksista tietotuojauslauseen pohjalta, mikä kesti noin 10 minuuttia. Kerroin myös omasta taustastani ja mielenkiinnostani tutkielmani aihetta kohtaan. Haastattelutilanteessa nauhoitin haastattelut, jotka litteroin jälkikäteen. Seitsemästä haastattelusta syntyi tekstiä yhteensä 88 sivua Calibri-fontin kirjainkoolla 11 ja rivivälillä 1,5. Muuttaessani puhetta tekstiksi jätin litteroimatta haastatteluiden alussa ja lopussa keskusteluosuuksia, jotka ei varsinaisesti liittyneet tutkimuksen aiheeseen. Litteroinnissa pyrin kuvaamaan haastattelutilannetta mahdollisimman tarkasti nauhoituksen pohjalta. Kirjasin ylös myös omia havaintojani, jotka perustuivat sekä nauhoitusten kuunteluun, että haastattelutilanteessa tekemiini tulkintoihin. Aineistona toimiva litteroitu teksti sisältää kuitenkin aina vain osan haastattelutilanteeseen sisältyvästä informaatiosta, sillä monimuotoisen verbaalisen ja erityisesti ei-verbaalisen vuorovaikutuksen tavoittaminen on litteroitaessa haasteellista. (Ruusuvuori 2010a, 427; Nikander 2010, 433.) Litteroinnissa käyttämäni merkit olivat:

T = tutkija
 H = haastateltava
 (hah) = nauru
 (huoh) = huokaus
 - = pidennetty, laahaava ilmaisu
 (.) = tauko 1 s
 (2) = pitempi tauko, jonka kesto sekunteina ilmoitettu numerona
 " " = hiljaisella äänenvoimakkuudella
 ISOT KIRJAIMET = voimakkaalla äänellä
 [päällekkäispuhe tai epäselvä puhe]
 (tutkijan huomautukset)

4.3 Sosiaalinen konstruktionismi ja diskurssianalyysi

Tutkielmani teoreettisena viitekehyksenä toimii sosiaalinen konstruktionismi, jossa lähtökohtana on ajatus todellisuuden sosiaalisesta eli yhteisöllisestä rakentumisesta (Gergen 1973, 313-318; Hacking 2009, 20; Elder-Vass 2012, 4; Witkin 2012, 17-18; Payne 2014, 19). Tämä tarkoittaa sitä, että näemme asiat, ilmiöt ja koko todellisuuden sosiaalisten tapahtumien, valtasuhteiden ja historiamme kautta, eivätkä niiden olemassaolo tai ominaisuudet ole väistämättä seurausta niiden todellisesta luonteesta (Hacking 2009, 20-21; Witkin 2012, 19). Olennaista on myös, että tieto rakentuu kielen kautta sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Kielenkäyttö tulkitaan aktiiviseksi sosiaalisesti toiminnaksi, joka rakentaa ja uusintaa sosiaalisesti jaettua tietoa, ja jonka kautta ilmiöt saavat muotonsa. (Nikander 2001, 283; Witkin 2012, 19-20.) Kieli nähdään osana todellisuutta, ei vain välineenä todellisuuden tavoittamiseksi (Eskola & Suoranta 2005, 194).

Malcolm Paynen (2014, 18-19) tulkinta Peter L. Bergerin ja Thomas Luckmannin (1971) sosiaalisen konstruktionismin näkemyksestä on, että ihmisten toimintaa ohjaavat sosiaalisesti muodostuneet odotukset toimimisen tavoista. Toisin sanoen järjestämme elämäämme ja toimimme sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla sosiaalisesti tuotetun eli yhteisesti hyväksytyin tiedon pohjalta. Näin odotuksemme siitä kuinka asioiden tulisi olla muodostuvat yhteisesti hyväksytyiksi totuuksiksi. Muodostamme ohjeita ja sääntöjä yleisesti hyväksytyjen totuuksien pohjalta, minkä seurauksena yleisesti hyväksytyt totuudet institutionalisoituvat. Samalla tietyt ymmärtämisen tavat muuttuvat myös moraalisesti hyväksytyiksi. Prosessissa tuotetaan samanaikaisesti myös merkityksiä, joissa nämä ideat todellisuudesta muotoutuvat

Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas 1971: *The Social Construction of Reality*. Harmondsworth, Penguin (alkuperäisteos 1966).

järjestäytyneiksi ja uskottaviksi systeemeiksi. (Payne 2014, 19.) Ihmiset pitävät näin muodostunutta elämismaailmaa itsestään selvänä todellisuutena, jota myös ylläpitävät ja tuottavat toiminnassaan ja ajatuksissaan. Tämä johtaa siihen, että todellisuutemme on olemassa vain toimintamme ja ajattelumme kautta. (Berger & Luckmann 1994, 30.) Sosiaalisen konstruktionismin mukaisesti kielellinen vuorovaikutus mahdollistaa sosiaalisesti jakamamme tiedon rakentumisen ja uusintamisen, minkä kautta voimme vaikuttaa todellisuuteemme (Nikander 2001, 283; Witkin 2012, 19). Sosiaalisessa konstruktionismissa ollaankin kiinnostuneita siitä, miten kieli rakentaa ja muokkaa todellisuuttamme, eikä niinkään todellisuudesta itsestään. Tämä yhdistää sosiaalityötä ja konstruktionismia; myös sosiaalityössä saatetaan hyötyä enemmän keskittymisestä kieleen ja sen toimintaan kuin itse kielen totuudenmukaisuuteen. Merkityksellisempää on se, kuinka ymmärrämme ja kohtelemme muita kuin lopullisen totuuden selvittäminen. (Witkin 2012, 18.)

Sosiaalityön tutkimuksessa konstruktionistinen näkökulma onkin ollut kiinnostunut siitä, kuinka kulttuuriset tulkintarakenteet arkielämän konteksteissa vaikuttavat sosiaalisten ongelmien kategorioiden rakentumiseen. Sosiaalityössä kategoriat muotoutuvat välillisesti erilaisten toiminnasta tuotettujen tekstien kautta sekä suorassa vuorovaikutuksessa ammattilaisten tunnistaessa ongelmamäärittelyksiä asiakkaiden arkielämän konteksteissa ja asiakkaiden osallistuessa niiden tulkintaan ja määrittelyyn asiakaskohtaamisessa. (Jokinen ym. 1995, 9-15.) Tämä näkökulma perustelee ja korostaa kielen käytön merkitystä myös sosiaalityön käytännöissä. Sosiaalinen konstruktionismi sopiikin hyvin sosiaalityön tutkimuksen viitekehyyksi ja tavaksi nähdä todellisuus, sillä se tukee ajatusta muutoksen mahdollisuudesta, jolle sosiaalityö rakentaa interventionsa ja tavoitteensa (Payne 2014, 19). Omassa tutkielmassani sosiaalisen konstruktionismin viitekehys kuvaa näkemystäni todellisuuden muotoutumisesta sekä määrittää tapaan tarkastella aineistoani. Ajattelen, että sosiaalityön käytännöissä todellisuus muotoutuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan aiempien kokemusten pohjalta muotoutuneiden käsitysten kautta, joiden pohjalta yhteisesti tuotettava vuorovaikutustilanne rakentuu. Yksilöllisissä asiakaskohtaamisissa olemme siis sidoksissa kaikkien osapuolten historiaan, joka lyö leimansa kohtaamiseen. Historiamme, kulttuurimme, yksilölliset kokemuksemme ja ajatuksemme vaikuttavat kielen käyttöömme, mikä taasen vaikuttaa siihen, millaista todellisuutta tuotamme ja ylläpidämme. Sosiaalityön kohtaamisissa kielen käytön kautta on mahdollisuus muotoilla ja rakentaa uudenlaista todellisuutta, luoda muutoksen mahdollisuuksia.

Toteutan tutkielmani kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Kvalitatiivinen analyysi rakentuu lähtökohtaisesti merkitysten keskeisyydelle. Tutkimuksessa ihmisten toiminta nähdään merkitysvälitteisenä ja kulttuurisesti sekä sosiaalisesti rakentuneena. Kvalitatiiviselle tutkimukselle luonteenomaista on myös subjektiivisuus ja kokemuksellisuus. Ihminen kokee, havainnoi ja toimii suhteessa aikaan, paikkaan ja tilanteisiin. Kokonaisvaltaisuus onkin yksi laadullista tutkimusta määrittävä tekijä, jolla viitataan juuri siihen, että ihminen on osa elämissä maailmaansa ja todellisuutta, jolloin myös merkitysten tutkiminen ja ymmärtäminen tulee suhteuttaa asiayhteyteen. (Ronkainen ym. 2014, 81-83.) Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana ajatellaan olevan todellisen elämän kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi ym. 2014, 160-161) ja ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä (Kananen 2017, 44). Tutkimuksen tavoitteena ei ole arvioida tuloksia niiden yleistettävyyden kautta. Lähtökohtana on kuitenkin ajatus siitä, että yksityinen paljastaa toistuvuutta, minkä pohjalta voidaan päätellä, mitkä seikat ovat ilmiön kannalta merkityksellisiä. (Hirsjärvi ym. 2014, 182; Kananen 2017, 44.)

Tutkielmani analyysimetodina käytän diskurssianalyysia. Diskurssianalyysi on vahvasti aineistolähtöinen menetelmä ja analyysi perustuu aineiston yksityiskohtaiseen tarkasteluun (Suoninen 2016, 52). Tutkielmassani on sekä kriittisen että analyttisen diskurssianalyysin ulottuvuuksia. Jo tutkielmani teoreettinen käsitteistö luo olettamuksen sosiaalityön käytäntöihin liittyvien toimintamallien ja valtasuhteiden olemassaolosta ja vaikutuksesta tutkittavaan ilmiöön, mikä viittaa kriittisen orientaatioon. Toisaalta analyysissäni olen pyrkinyt tarkastelemaan aineistoani ilman etukäteisoletuksia, mikä taasen on luonteenomaista analyttiselle orientaatiolle. (ks. Jokinen & Juhila 2016, 300-308.) Tutkimusmenetelmänä diskurssianalyysi onkin moninainen, mutta yleisenä lähtökohtana voidaan pitää sosiaalisen konstruktionismin viitekehystä todellisuuden rakentumisesta kielenkäytön kautta. Diskurssianalyysin toteuttamiseksi ei ole selkeää mekaanista ohjeistusta, minkä vuoksi tutkimusprosessin ja sen kuvauksen merkitys korostuu, mikä on ylipäänsä tavanomaista kvalitatiiviselle tutkimukselle. (Ronkainen ym. 2014, 82.) Tutkimusraportissani kuvaankin yksityiskohtaisesti analyysini kolmea vaihetta, joiden kautta olen päätenyt tutkielmani tuloksiin.

Diskurssianalyysissä lähtökohtana on ajatus puheesta merkitysten välittäjänä. Merkitysten pohjalta puheesta voidaan löytää erilaisia kulttuurisesti ja sosiaalisesti jaettuja merkitysrakenteita, eli diskursseja ja niiden tuottamisen tapoja. (Eskola & Suoranta 2005, 197-198;

Jokinen ym. 2016, 34; Ilmonen 2019, 134-135.) Tämä tarkoittaa, että myös tulkintamme ja ymmärryksemme todellisuudesta on aina kulttuurisidonnaista. Päämääränä ei olekaan yhden oikean totuuden etsiminen vaan ennemminkin etsitään ”*erilaisia totuuksia ja mahdollisia merkityksiä*”. (Eskola & Suoranta 2005, 140.) Merkitysrakenteita voidaan kuvata myös tulkintarepertuaarin käsitteellä, jonka Arja Jokinen, Kirsi Juhila ja Eero Suoninen (2016, 34-35) ovat määritelleet ”*verrattain eheiksi säännönmukaisten merkityssuhteiden systeemeiksi, jotka rakentuvat sosiaalisissa käytännöissä ja samalla rakentavat sosiaalista todellisuutta*”. Tulkintarepertuaarien paikantaminen analysoitavasta aineistosta perustuu aina tutkijan ja aineiston vuoropuheluun ja tutkijan perusteltuun tulkintaan. Olennaista tulkintarepertuaarien tarkastelussa on se, miten ne toteutuvat sosiaalisissa käytännöissä, sillä ilman toimintautottuvuutta tulkintarepertuaarit voivat näyttäytyä ihmistä ulkopuolelta ohjaavina merkityssysteemeinä. Tutkielmassani käytän tulkintarepertuaarin käsitettä, sillä se viittaa diskurssin käsitettä vahvemmin arkisen kielenkäytön vaihtelevuuteen (ks. mt., 35).

Merkitysrakenteiden lisäksi diskurssianalyyssissä ollaan kiinnostuneita siitä, miten ja millaiseksi toimijoiden minät rakentuvat kielen käytön kautta. Toimijaulottuvuuksia kuvataan *identiteetin, subjektiposition ja diskurssin käyttäjän* käsitteillä. Yhtä lailla kuin toiminnan merkitykset nähdään suhteessa kontekstiin, myös minän nähdään olevan kontekstuaalinen ja sosiaalisesti rakentuva. Toimijoiden nähdään kiinnittyvän kontekstien kautta eri merkityssysteemeihin, joita he toiminnassaan tuottavat. (Jokinen ym. 2016, 44-45.) Analyysissä huomioidaan esimerkiksi puhujan yhteiskunnallinen asema ja sosiaalinen ympäristö, sillä nämä tekijät nostavat jotkin puhuvat toisia tapoja suurempaan arvoon (Ilmonen 2018, 134-135). Minää ei nähdä staattisena, vaan ennemminkin joustavana, eri tilanteissa eri tavoin rakentuva. Diskurssianalyyssissä tutkimus kohdistuu näiden versioiden moninaisuuteen, ei niinkään siihen, mikä versio tavoittaa parhaiten tutkittavan aidon minän. (Jokinen ym. 2016, 44-45.) Tutkielmassani hyödynnän subjektiposition käsitettä tarkastellessani asiakkuuteen asemoitumista. Subjektipositio kuvaa niitä toiminnan rajoituksia ja toimijan aseman vaihteluita, joita puheesta on paikannettavissa (mt., 44-45).

Diskurssianalyyssissä kielenkäyttö näyttäytyy pelkkää asioiden kuvaamista laajemmin myös tekoina (Jokinen ym. 2016, 47). Tarkastelun kohteena olevia kuvauksia nimitetään selonteiksi. Käsitteenä selonteko viittaa siihen, että kieli ei vain kuvaa maailmaa, vaan sen kautta ihmiset tekevät itseään ja maailmaa ymmärrettäväksi toisilleen. Selonteot pohjaavat

sosiaaliseen maailmaan ja niihin merkityksiin, joiden kautta selonteon antaja ymmärtää maailmaa. Samalla selonteot vaikuttavat myös siihen, millaisena maailma jatkossa ymmärretään. (Suoninen 2016, 233.) Analyysissä keskitytään siis myös kielenkäytön seurauksellisuuteen eli siihen, mitä kieli tekee ja tuottaa (Jokinen ym. 2016, 25-29, 43-44). Puhutaan kielen käytön funktioista, jotka rakentuvat joko tarkoituksellisesti tai tiedostamattomasti. Funktioilla viitataan nimenomaan kielenkäytön seurauksiin, jotka voivat olla tilanteeseen liittyviä tai laajemmin ideologisesti merkityksiä tuottavia. Analyysissä funktiot perustuvat tutkijan tulkintaan, jolloin ne nähdään yhtenä versiona todellisuudesta, mikä pohjaa tutkijan ja aineiston vuorovaikutukseen. Kielenkäyttö siis rakentaa todellisuutta joko avaten mahdollisuuksia tai rajoittaen toimintaa. (Jokinen ym. 2016, 28, 48; Suoninen 2016, 51.)

Diskurssianalyysissä yksi analyysin ulottuvuus on kontekstuaalisuus, jolla viitataan siihen, että analyysissä aineiston tulkinta pyritään suhteuttamaan tiettyyn aikaan ja paikkaan. Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa kontekstin määrittely vaihtelee eri koulukuntien välillä. *Lause- ja episodikontekstilla* tarkoitetaan sanan suhdetta lauseeseen tai teon suhdetta toimintaepisodiin. Yksinkertainen esimerkki on monimerkityksisen sanan tulkinta suhteessa lausekontekstiin. *Vuorovaikutuskontekstilla* viitataan siihen, että esimerkiksi haastattelupuheen vuoroja on analysoitava osana keskustelun kulkua. *Kulttuurinen konteksti* poikkeaa edellä mainituista siinä, että kielenkäyttöä analysoidaan myös tilanteen ulkopuolella olevista tekijöistä käsin. (Jokinen ym. 2016, 37-40.) Tutkielmani aineistoa analysoidessani olen keskittynyt erityisesti vuorovaikutuskontekstin huomioimiseen, eli analyysissäni olen tarkastellut yksittäisiä selontekoja osana haastattelun kokonaisuutta. Lausekontekstin huomioiminen taas määritteli yksittäisten selontekojen tulkintaa. Oli mielenkiintoista huomata, kuinka eri kontekstiin keskittymällä voi saada aikaiseksi hyvin erilaisia tulkintoja samaan aineistoon liittyen. Yksittäisen selonteon merkitys voi näyttäytyä haastattelun kokonaisuudessa täysin eri valossa kuin tarkasteltaessa vain tätä yksittäistä puheenvuoroa. Myös aineiston tuottamisen *reunaehdot* voidaan pitää tietynlaisena kontekstina (ks. mt., 40). Omassa tutkielmassani opinnäytetyön aineiston hankkimiseksi järjestetty haastattelutilanne aineiston reunaehtona loi jo lähtökohtaisesti vaikutuksensa aineistoon ja toisaalta aineiston tulkintaankin.

4.4 Aineiston analyysi

Analyysin ensimmäinen vaihe – aineistoon tutustuminen. Varsinaista analyysiani edelsi aineistoon tutustuminen, joka alkoi nauhoitettujen haastattelujen litteroinnilla. Haastattelutilanteessa huomioni kiinnittyi ennemminkin keskustelun kuljettamiseen kuin siihen, kuinka haastateltavat tuottivat tietoa suhteessa varsinaisiin tutkimuskysymyksiini. Litteroituani haastattelut aloitin niiden yksityiskohtaisemman tarkastelun aluksi huolellisesti lukemalla haastattelut yksi toisensa perään. Koko analyysivaiheen ajan pyrin keskittymään siihen, mitä aineisto itsessään kertoo. Erityisesti analyysin alkuvaiheessa pyrin lukemaan aineistoa jättäen teoreettiset lähtökohdat sekä tutkimusongelmani taka-alalle. Ensimmäisessä analyysivaiheessani keskityin siihen, mistä aineistossa puhutaan eli mitä aiheita aineisto käsittelee. Lukiessani aineistoa kirjasin samalla ylös näitä aiheita, joista haastatteluissa puhutaan. Käytyäni läpi kaikki haastattelut otin puhutut aiheet tarkastelun kohteeksi. Yhdistelin aiheita niitä yhdistävien tekijöiden pohjalta hyödyntäen miellekartta -menetelmää.

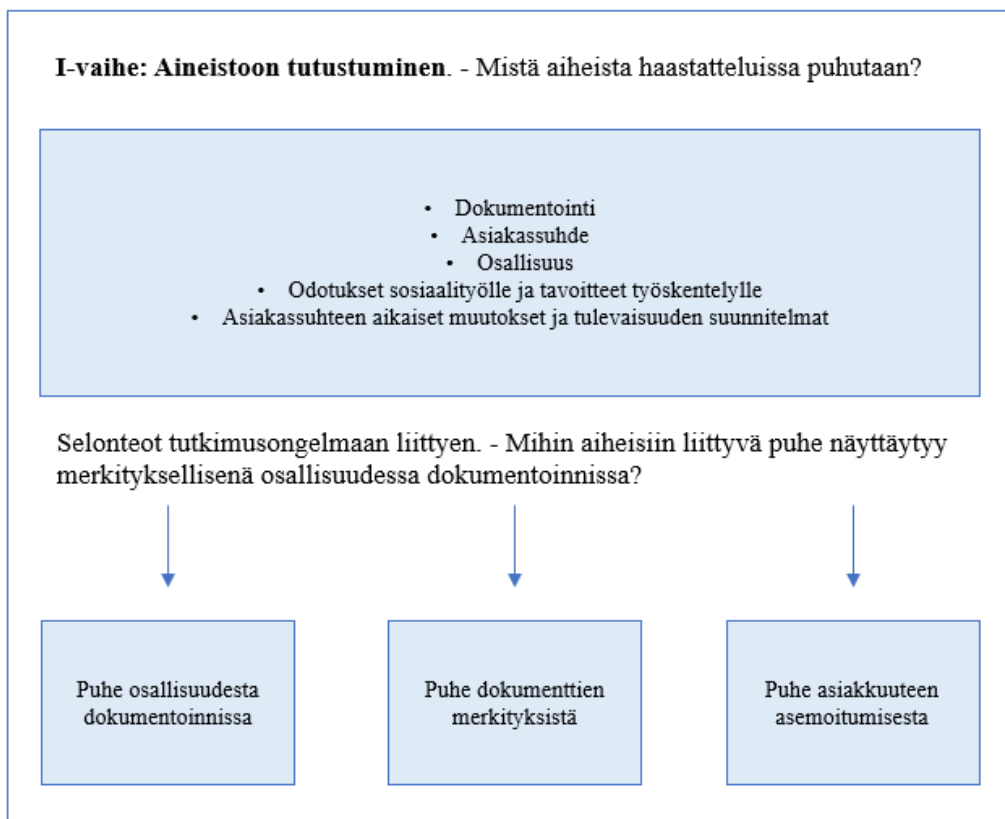
Tarkasteltuani haastattelujen käsittelemiä aiheita, pystyin yhdistämään ne viiteen kokonaisuuteen, jotka olivat: 1) dokumentointi; 2) asiakassuhde; 3) osallisuus; 4) odotukset asiakkuudelle ja työskentelylle asetetut tavoitteet; 5) asiakkuuden aikana tapahtuneet muutokset ja tulevaisuuden suunnitelmat. Diskurssianalyysin aineistolähtöisyydestä huolimatta on selvää, että haastatteluissa käsittelemäni teemat ovat ohjanneet aineiston kulkua. Haastattelu-teemat rakentuivat tutkielmani teoriaan nojaten, joten haastatteluvalinnoillani on ollut vaikutus myös haastateltavien kertomuksiin ja sen kautta tässä analyysivaiheessa yhdistelemini aihepiireihin. Aihepiirien valinnassa en kuitenkaan suoraan käyttänyt haastattelurunkoni teemoja, vaan teemat nousivat nimenomaan puhuttujen aiheiden pohjalta.

Jäsenneltyäni oleelliset aihepiirit jatkoin haastattelujen lukemista kiinnittämällä huomiota edellä mainittuihin puhekokonaisuuksiin. Alleviivasin aihepiireihin liittyvät keskusteluosiot, eli selonteot jokaiselle valitsemallani värikoodilla. Huomasin, että monet haastattelukohdat käsitelivät samanaikaisesti useaa aihepiiriä. Erityisesti osallisuus ilmeni haastattelupuheessa monilla eri tavoilla, vaikka puhe ei käsiteltykään suoranaisesti osallisuutta. Lukiesani teinkin samalla merkintöjä tällaisista seikoista, huomioin tekstistä minä ja me-puhetta sekä puhetta passiivissa ja kirjasin ylös aineistosta nousevia kysymyksiä. Kiinnitin huomiota myös siihen, miten aihepiireistä puhuttiin ja kirjasin ylös huomioitani. Tässä analyysin

vaiheessa tein muistiinpanoja haastatteluittain aihepiireihin liittyvistä yksityiskohdista ja näkökulmista. Tämän jälkeen muodostin näiden pohjalta haastattelukohtaiset miellekartat yhdistääkseni näitä näkökulmia toisiinsa. Tämä analyysivaihe auttoi muodostamaan kokonaiskuvaa aineiston mahdollisuuksista ja tarkentamaan tutkimusongelmaani.

Tutustuttuani aineistoon edellä kuvatulla tavalla päädyin muuttamaan tutkimuskysymyksiäni. Lukiessani haastatteluja huomasin, että dokumenteista puhuminen ja niille annetut merkitykset näyttäytyivät oleellisina myös siinä, kuinka haastateltavat puhuivat osallisuudesta dokumentoinnissa. Huomasin myös, että puhe osallisuudesta ja asiakkuudesta näyttäytyivät toisiinsa kietoutuneina ja näihin liittyvän keskustelun erottaminen toisistaan oli haasteellista. Siinä missä olin haastattelua suunnitellukseni ja haastatellukseni ajatellut puhuimme osallisuudesta, litteroitua tekstiä lukiessani totesin, että puhe kertoi myös laajemmin asiakkuudesta ja haastateltavan asemoitumisesta asiakkuuteen. Haasteellista oli myös erottaa puhe osallisuudesta dokumentoinnissa sekä laajemmin osallisuuteen viittaava puhe.

Tutkimussuunnitelmaa tehdessäni olin kiinnostunut siitä, millaisia merkityksiä osallisuudesta kirjaamisessa aikuissosiaalityön asiakkaat tuottavat puheessaan. Näiden merkitysten paikantamiseksi lisäkysymykset käsittelivät asiakkaiden kokemuksia kirjaamisesta sekä sitä, millä tavoin osallisuus kirjaamisessa voi tukea asiakasta tavoitteidensa saavuttamisessa. Aineistoa lukiessani totesin, että haastattelut eivät varsinaisesti antaneet vastauksia siihen, kuinka osallisuus dokumentoinnissa voi tukea tavoitteiden saavuttamisessa. Sen sijaan huomasin, että aineisto mahdollistaa osallisuuteen vaikuttavien tekijöiden tarkastelun yksityiskohtaisemmin. Toinen tutkimuskysymykseni tarkentuikin tarkastelemaan osallisuutta mahdollistavia tai rajoittavia tekijöitä. Keskittymällä yksityiskohtaisemmin osallisuuteen vaikuttaviin tekijöihin on mahdollista tehdä näkyväksi se, mihin asioihin käytännön työskentelyssä tulisi kiinnittää huomiota, mikäli tavoitteena on asiakkaan dokumentointiosallisuuden edistäminen. Tarkastelemalla puhetta itse dokumenteista, eli asiakasasiakirjoista, pyrin tekemään näkyväksi dokumenteille annettujen merkitysten osuutta osallisuuden muotoutumisessa. Asiakkuuteen asemoitumista tarkastelemalla taasen pyrin kuvaamaan niitä mahdollisuuksia tai rajoituksia, mitä asiakassuhteeseen liittyvät tekijät luovat osallisuudelle.



Kuvio 2. Analyysin ensimmäinen vaihe

Analyysin toinen vaihe – Selontekojen sisällöt. Luotuani haastatteluista kokonaiskuvan aihepiirien kautta, kiinnitin seuraavassa analyysivaiheessa huomioni tutkimuskysymyksiin liittyvään puheeseen. Otin tarkempaan tarkasteluun haastatteluista paikantamani selonteot eli 1) puhe osallisuudesta dokumentoinnissa, 2) puhe dokumenttien merkityksistä ja 3) puhe asiakkuuteen aseoitumisesta. Luin haastatteluja yksitellen kohdistuen huomioni aina yhtä aihepiiriä koskeviin selontekoihin. Osallisuutta dokumentoinnissa käsittelevissä selonte-oissa kuvattiin muun muassa haastateltavien tietoisuutta liittyen dokumentointiin (mitä kirjataan, minne kirjataan, mitä varten kirjataan, millaisia asiakasasiakirjoja työskentelyyn liittyy, kenen käytettävissä tiedot ovat), tiedon saatavuutta ja dokumentoinnin roolia työskentelyssä. Analysoin osallisuuteen liittyviä selontekoja miellekarttamenetelmää hyödyntäen, minkä avulla löysin erilaisia tapoja puhua osallisuudesta dokumentoinnissa. Osallisuus näyttäytyi haastateltavien puheessa neljän tulkintarepertuaarin kautta: 1) luonnollisena tapana työskennellä, 2) tarkoituksettomana osana asiakassuhdetta, 3) kuormittavana tekijänä sekä 4) ideaalina tapana toimia.

Tulkittuani haastatteluista tavat puhua osallisuudesta dokumentoinnissa, lähdin erottelemaan aineistosta dokumenttien merkityksiin liittyvää puhetta. Kysyin aineistolta: mitä haastatteluissa puhutaan dokumenttien tehtävistä; miten ja kenen dokumenteista puhutaan ja millaiseen puheeseen dokumenteille annetut merkitykset liittyvät. Lukiessani haastatteluja näiden kysymysten valossa kirjasin samalla niitä merkityksiä, mitä dokumentit saivat haastateltavien puheissa. Samalla merkitsin litteroituihin haastatteluihin siltoja, jotka liittivät näitä merkityksiä puheeseen tai puhetapoihin. Seuraavaksi kokosin eri haastatteluista löytämäni merkitykset yhteen. Löysin yhteensä 22 erilaista dokumenteille annettua tehtävää tai merkitystä, joista osa toistui useissa haastatteluissa. Hyödynsin jälleen miellekarttaa pohtiessani millaisia yhdistäviä ja erottavia tekijöitä näillä merkityksillä on ja mistä ne kertovat. Huomasin, että annettuja merkityksiä voidaan jaotella sen kautta, kenen teksteinä dokumentit nähdään. Tämä huomio ohjasi analyysiani dokumenteille annettujen merkitysten paikantamiseen. Lopulta päädyin tulkitsemaan merkityksiä neljässä eri merkityssystemissä, eli tulkintareper-tuaarissa: 1) dokumentit virallisina asiakirjoina, 2) dokumentit meidän prosessimme kuvauksena, 3) dokumentit minun tarinanani ja 4) dokumentit vailla merkitystä.

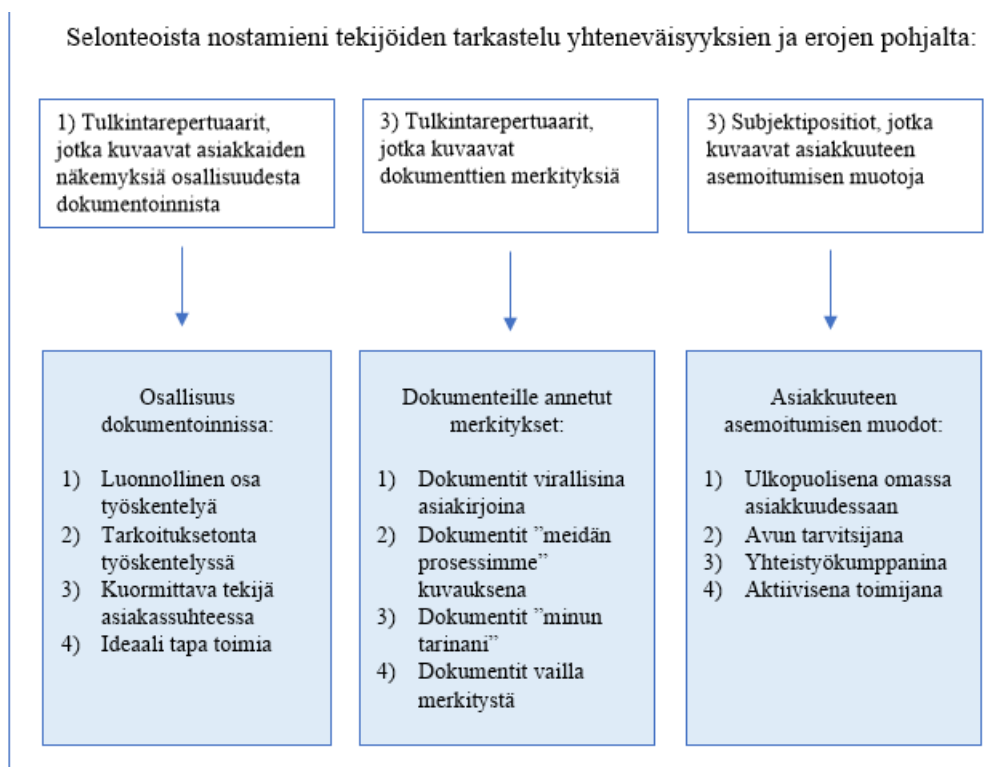
Tulkittuani dokumenttien merkityksiä aineistosta, siirryin tarkastelemaan asiakkuuteen asemoitumista haastatteluista. Hyödynsin subjektiposition käsitettä analysoidessani sitä kielenkäytön ulottuvuutta, jolla haastateltavat kuvaavat omaa asemoitumistaan asiakkuuteen ja sen kautta myös osallisuuteen. Pyrin paikantamaan aineistosta haastateltavien kuvauksia itseltään, omasta roolistaan asiakkaana sekä asiakkuudestaan. Tarkastelin sitä, millaisia kuvauksia omasta roolistaan suhteessa asiakassuhteeseen haastateltavat tuottivat. Tässä vaiheessa kävin aineistoa läpi alleviivaten näitä omaa roolia ja asiakkuutta koskevia selontekoja samalla kirjaten ylös omia havaintojani minän muodoista. Kiinnitin huomiota siihen kuka tai ketkä näyttävät puheessa subjektina eli puhuttiinko minusta, hänestä (sosiaalityöntekijästä) vai meistä, ja kuka tai mikä näyttäytyi toiminnan kohteena. Tarkastelin myös puheen ilmenemistä aktiivi- tai passiivimuodossa, mikä kuvastaa omaa asemoitumista suhteessa puheessa kerrottuun toimintaan. Havaitsin aineistosta 26 erilaista asiakasroolin kuvausta, joista osa toistui useampien haastateltavien puheissa. Kokosin kuvaukset yhteen ja yhdistelin läheisessä suhteessa olevia kuvauksia toisiinsa pohtien kuvausten samankaltaisuuksia tai eroja suhteessa toisiinsa. Tämän jälkeen hyödynsin jälleen miellekarttaa luodakseni samankaltaisten kuvausten yleiskäsitteeksi subjektipositioita eli asiakkuuteen asemoitumisen muotoja. Miellekarttatyöskentelyn tuloksena hahmotin aineistosta neljä haastateltavien ottamaa

subjektipositiota: 1) ulkopuolisen asema, 2) avun tarvitsijan asema, 3) yhteistyökumppanin asema ja 4) aktiivisen toimijan asema. Tulosluvussa tarkastelen näiden positioiden luomia mahdollisuuksia tai rajoituksia osallisuudelle. Analyysissäni olen hyödyntänyt ajatusta kielien käytön funktioista eli seurauksista. Kuvaan myös niitä subjektipositioiden vaihteluja, joihin kiinnitin huomiota haastattelupuhetta analysoidessani.



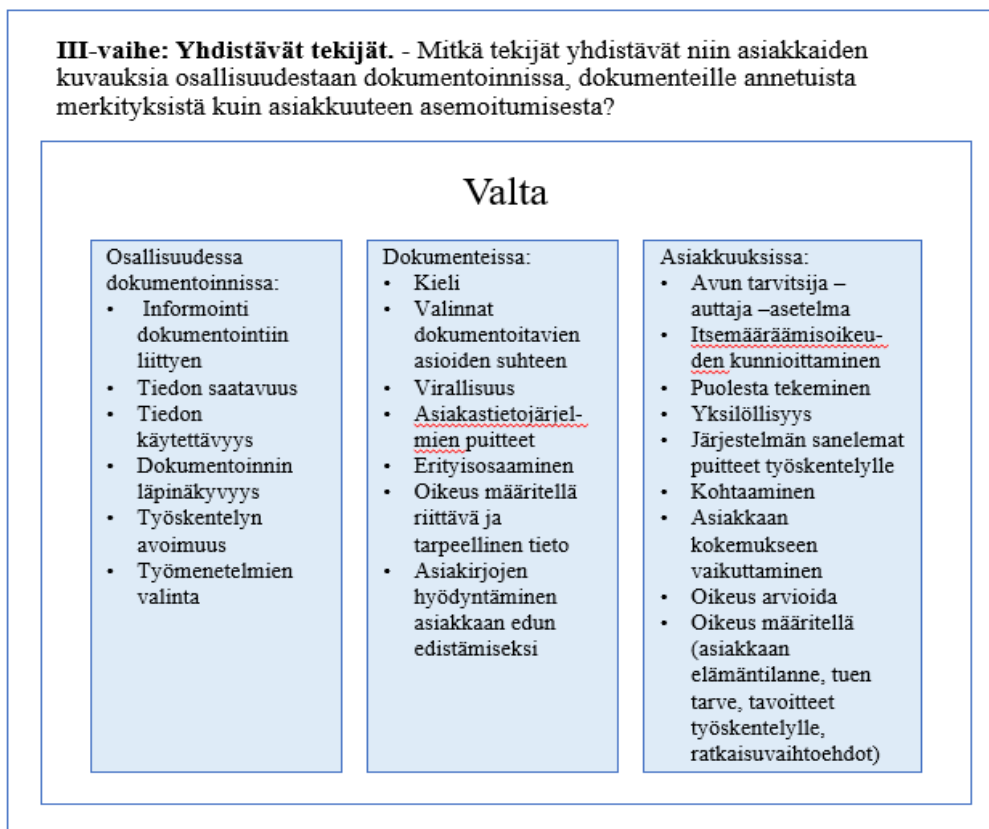
Kuvio 3. Analyysin toinen vaihe (jatkuu)

Kuvio 3. Analyysin toinen vaihe (jatkuu)



Analyysin kolmas vaihe - yhteenveto. Analyysini päättävässä viimeisessä vaiheessa analysoin dokumenteille annettuja merkityksiä, asiakkuuteen asemoitumista ja dokumentointiosallisuutta yhdistäviä tekijöitä. Pohdin, onko haastatteluissa nähtävissä jonkin näkökulman korostuminen suhteessa dokumenttien merkityksiin, asiakkuuteen asemoitumiseen tai osallisuuteen dokumentoinnissa. Tarkastelin myös sitä, onko asiakkuuden kestolla, yhteistyöverkostolla tai asiakassuhteen laadulla (asiakassuhteen intensiivisyys tai etäisyys) merkitystä siihen, millaiset näkökulmat puheissa korostuvat. Pohdin myös sitä, mitkä tekijät toistuvat näissä eri merkityksissä, asemoitumisessa ja osallisuuden muodoissa. Huomasin, että olennaisina tekijöinä näyttäytyivät tietoisuus, asiakassuhteen dialogisuus ja valta-asetelma. Jatkaessani pohdintaa näiden osalta totesin, että sekä tietoisuus että asiakassuhteen dialogisuus ovat myös valta-asetelmalle alisteisia; asiakas on riippuvainen työntekijän informoinnista ja asiakassuhteen dialogisuuden pohja on tasavertainen, valta-asetelmiltaan vähäinen asiakassuhde. Valta näyttäytyi aineistossa oleellisena tekijänä niin siinä, millaisia merkityksiä dokumenteille annetaan, kuinka asiakkuuteen asemoidutaan ja miten osallisuus dokumentoinnissa toteutuu. Tuloksosioni päättää haastateltavien puheesta nousevat vallan ulottuvuudet, jotka näyttäytyivät oleellisena asiakkaan osallisuuden näkökulmasta.

Kuvio 4. Analyysin kolmas vaihe



4.5 Tutkielman eettisyys

Tutkimuksen eettisyyden voidaan nähdä paikantuvan moniin tekijöihin, alkaen tutkimuksen aiheen valinnasta ja näkökulmasta, jolla valittua aihetta tarkastellaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129-132). Tutkielmani kohdistuminen aikuissosiaalityöhön oli jo lähtökohtaisesti itselleni arvokysymys, sillä koen aikuissosiaalityön näkyväksi tekemisen tärkeänä. Ajattelen, että aikuissosiaalityön rooli yhteiskunnassamme on värittänyt tiettyjen teemojen, kuten taloudellisten tekijöiden ja työllisyyden kautta sen sijaan, että aikuissosiaalityön paikkaa perusteltaisiin sosiaalityön yleisten tavoitteiden, kuten laajemmin hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta. Dokumentointi valikoitui tarkastelukohteekseni siitä syystä, että dokumentoinnin roolia osana sosiaalihuollon työtä on korostettu viimevuosien aikana. Saman aikaisesti huomion kiinnittyä dokumentointiin, on asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa nostettu yhdeksi kehittämiskohteeksi. Asiakkaan osallisuus itseään koskevassa työssä, päätöksenteossa ja dokumentoinnissakin on olennainen tekijä työn eettisyyden näkökulmasta. Tutkielmassani halusin keskittyä asiakkaiden näkökulmaan omasta osallisuudestaan

dokumentoinnissa ja tarkastella sitä, kuinka asiakkaat itse näkevät ja kokevat dokumentointiosallisuuden.

Tutkielmaa toteuttaessani kiinnitin huomiota eettisiin periaatteisiin niin aineiston keruussa kuin sen analysoinnissakin. Tutkielman toteuttamiseksi hain tutkimusluvan kunnasta, jonka alueella toteutin aineiston keruun. Haastateltavia hakiessani informoin haastateltavia tutkielman lähtökohdista infokirjeessä. Yksi olennainen tekijä eettisessä tutkimushaastattelussa onkin haastateltavan informointi hänen oikeuksistaan tutkimukseen osallistumisessa. Informoinnilla voidaan varmistaa haastateltavan itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja se, että haastateltavalla on riittävästi tietoa päättääkseen osallistumisestaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4-5; Hyvärinen 2017, 32.) Informointi turvaa myös luottamuksellisuutta tutkijan ja tutkimukseen osallistujan välillä (Mäkinen 2006, 115-116; Ruusuvuori & Tiittula 2017, 66). Laadin aineiston hankintaa varten tietosuojaselosteen, jonka sisältämät asiat kävimme läpi ennen haastattelun aloittamista. Korostin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta ja pyysin haastateltavilta kirjallisen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta ja haastatteluaineiston käytöstä tutkielmaani varten. Annoin haastateltaville myös yhteystietoni, jotta heillä on tarvittaessa mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa.

Itse haastattelutilanteessa kiinnitin huomiota siihen, että kohtasin haastateltavan mahdollisimman avoimesti ja ilman ennakko-oletuksia. Olennaista arvostavassa ja kunnioittavassa kohtelussa on kiinnostuksen osoittaminen, mielipiteiden hyväksyminen ja mahdollisuus kieltäytyä vastaamasta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 7). Pyrin luomaan haastattelutilanteesta rennon ja luottamuksellisen. Toteutin haastattelut haastateltaville sopivissa paikoissa ja kerroin etukäteen siitä, mitä tilanne pitää sisällään ja kuinka pitkä aika haastattelua varten on käytettävissä. Haastatteluiden alussa kerroin myös omasta taustastani ja mielenkiinnostani tutkielmani aiheeseen, minkä tarkoituksena oli informoinnin ohessa tutustuttaa meitä toisiimme ja helpottaa haastattelutilanteen toteuttamista purkamalla jännitteitä.

Haastattelutilanteessa niin lähtökohtainen roolijako, haastattelupaikka kuin vaikkapa tutkijan oikeus kerätyn tiedon käsittelyyn tuottavat vuorovaikutustilanteeseen valta-asetelmia. Valta-asetelma voi rakentua haastattelun lähtökohtaisen haastattelija – haastateltava -roolijaon kautta, mutta valta voi paikantua myös molemminpuolisesti riippuen siitä, mistä näkökulmasta asiaa tarkastelee. Voidaan ajatella, että haastattelijalla on valta haastateltavaan

nähdessä, sillä hän määrittelee mikä tieto on tarpeellista ja ohjaa haastattelun kulkua. Toisaalta valta voi muotoutua myös perinteistä käsitystä vastaan; haastateltavalla on oikeus päättää mihin kysymyksiin vastaa, mitä vastaa ja millä tavalla. Lähtökohtainen valta-asetelma voi siis myös olla vastakkainen. (ks. Ruusuvuori 2010b, 269-295.) Oman tutkielmani aineiston kerääminen haastattelemalla aikuissosiaalityön asiakkaita kunnasta, jossa olen itse aiemmin työskennellyt ja kertomalla omasta taustastani, saattoi haastattelutilanteessa tuottaa valta-asetelmaa minun ja haastateltavan välille. Myös roolini korkeakouluopiskelijana on voinut korostaa valta-asetelmaa tutkielmani aiheeseen liittyvän tiedon osalta. Oma suhdettani lopullisen aineiston muotoutumiseen ei voikaan vähätellä.

Tutkimustulosten esittelyn eettisyyteen liittyy tarkkuus vaitiolovelvollisuuden ja yksityisyyden suojan osalta sekä haastateltavaa kunnioittava esittämistapa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 8). Haastateltavien yksityisyydensuoja on huomioitu tutkielmassani kiinnittämällä huomiota anonyymiteettiin. Toteutettuani haastattelut litteroin nauhoitukset ja koodasin haastattelut numerokoodein. Litteroinnin jälkeen tuhosin ääninauhat. Litteroituja haastatteluita säilytin kotonani lukitussa kaapissa. Haastatteluaineiston tietoja on käytetty vain pro gradu -tutkielmaani, eikä niiden käsittelyyn ole osallistunut itseni lisäksi muita henkilöitä. Tutkimustulosten esittelyssä olen kiinnittänyt huomiota siihen, että suorista lainauksista ei voi tunnistaa haastateltavia. Tarvittaessa olen poistanut haastatteluista tunnistamisen mahdollistavia tekijöitä, kuten paikkoja, henkilöiden kuvauksia ja puheessa toistuvia tunnistettavia täytesanoja. Tutkielmani valmistuttua litteroitu aineisto tuhoetaan asianmukaisesti.

5 OSALLISUUDEN MUODOT DOKUMENTOINNISSA

5.1 Luonnollinen osa työskentelyä

Aineistosta on tulkittavissa puhetta, jossa osallisuus dokumentoinnissa näyttäytyy luonnollisena osana asiakastyötä. Tällöin osallisuuteen suhtaudutaan neutraalisti, eikä osallisuus herätä erityisiä tunteita. Useampi haastateltava kuvaa, kuinka työntekijä teoillaan tukee osallisuutta, kuten esimerkiksi toimittaa dokumentit automaattisesti asiakkaalle luettavaksi. Osallisuus näyttäytyy kuitenkin vaihtoehtoisena; tekstejä ei silti ole pakko lukea. Osallisuuteen dokumentoinnissa suhtaudutaan ikään kuin rennosti, sitä ei pidetä erityisen tärkeänä tai omana velvollisuutena, joskin se nähdään positiivisena asiana.

Kun osallisuus näyttäytyy aineistossa luonnollisena osana työskentelyä, puheesta on paikannettavissa luottamus työntekijään. Dokumentoinnilla voidaankin nähdä olevan oleellinen osansa luotettavuuden edistämisessä niin asiakkaan ja työntekijän välillä kuin myös laajemmin koko palveluun ja organisaatioon liittyen (Reamer 2005, 326-327; Laaksonen ym. 2011, 41-42; Lehmuskoski 2017, 418). Haastateltavat kuvaavat, että dokumentteja lukiessa he ovat huomanneet, että tekstit noudattavat pitkälti puhuttua ja ovat totuudenmukaisia, eikä tarvetta korjauksille ole ilmennyt. Osassa haastatteluista yhteinen näkemys tilanteesta näyttäytyy itsestään selvänä.

*T: Joo. (5) Mm. (.) no jos ajattelet sitä sun sun tilannetta niin (2) olik teillä sosi-aaliftyöntekijän kanssa mitään semmosia asioita, mistä olisitte olleet erimieltä?
H2: (.) Ei. (2) Sehän se just on niinku sanoin, että siinä kaikki meni hyvin ja ”kyllä kyllä kyllä samaa mieltä, tehään näin”.*

Kun haastateltavat puhuvat dokumentointiosallisuudesta luonnollisena osana työskentelyä, myös oman äänen kuuluviin saaminen asiakirjoissa näyttäytyy normaalina. Tällöin haastateltavat eivät kyseenalaista sitä kenen näkökulmasta asiakirjat on kirjoitettu. Haastateltavat eivät ole kuitenkaan itse osallistuneet dokumenttien kirjoittamiseen, mutta kokevat, että asiakasasiakirjat on kirjoitettu heidän kertomansa perusteella. Kirsi Günther (2012, 28) on tutkinut mielenterveyskuntoutuksessa laadittuja suunnitelmia ja toteaa, että suunnitelmista välittyy kuva asiakassuhteen vuorovaikutteisuudesta, mutta lähemmin tarkastellen on huomattavissa, että kyseessä on työntekijän kirjaama suunnitelma. Tutkimuksen mukaan

suunnitelmatekstit sisältävät asiakkaan äänen, mistä huolimatta sanavalinnoilla kuvaavat rajoittuneisuutta asiakkaan kuulemisessa ja huomioimisessa. Aineistossani dokumentointiosallisuuden luonnollisena osana työskentelyä suhtautuvat haastateltavat ovat olleet mukana laatimassa suunnitelmaa ja tavoitteita työskentelylle. Asiakasdokumenteista on myös keskusteltu tapaamisilla, mikä oletettavasti lisää dokumenttien luonnollista asemaa työskentelyprosessissa. Eräs haastateltava kuvaa:

T: Joo. Onks hän kertonut sulle jälkeinpäin, että mitä hän on kirjottanu?

H4: Joo aina niinku sen tapaamisen lopussa hän kertoo niinku yhteenvedon, että mitä kaikkee on pistetty tähän ja, ja niinku näillä mennään eteenpäin.

T: Tuntuuko susta, että sua on kuultu niissä sun tavoitteissa, että sä oot päässy niinku asettamaan niitä tavoitteita?

H4: Joo, joo (tyytyväisenä, itsestään selvänä pitäen) (.) mä oon ollu se (.) niinku suurimman osan ajasta, mä (hah) oon ollu se joka on sanonu ne tavoitteet.

Edellä haastateltavan puheesta on tulkittavissa tyytyväisyys siitä, että saanut itse olla merkittävässä osassa suunnitelmaa laadittaessa. Aineiston pohjalta näyttääkin, että haastateltavat, jotka suhtautuvat dokumentointiosallisuuden luonnollisena osana työskentelyä, kokevat, että ovat itse vaikuttaneet suurelta osin asiakassuunnitelmaansa ja siihen kirjattuihin tavoitteisiin. Osallisuuden näkökulmasta voikin ajatella, että oleellista on asiakkaan kokemus omasta osallisuudestaan. Kokemus osallisuudesta edistää voimaantumisen prosessia ja luo samalla mahdollisuuksia edelleen osallisuuden vahvistumiselle. (vrt. Törrönen 1999, 9; Thompson 2007, 25; Raunio 2009, 105-106; Pohjola 2010, 57-58; Törrönen 2016, 50.)

5.2 Tarkoituksetonta työskentelyssä

Aineistosta erottuu myös puhetta, jonka perusteella osa haastateltavista näkee dokumentointiosallisuuden hyödyttömänä. Tällöin puheesta on tulkittavissa, että dokumentointiin liittyviä asioita ei ole painettu mieleen, eikä dokumentointi ole ollut näkyvässä roolissa asiakastyöskentelyssä. Haastateltavat kuvaavat, että heille on kerrottu työn dokumentoinnista ja tiedon saatavuudesta, mutta he eivät muista, mitä niistä on puhuttu. Tällöin puheesta on tulkittavissa, että haastateltavat eivät myöskään kokeneet asiaa tärkeäksi.

Dokumentointiosallisuuden näyttäytyessä tarkoituksettomana haastateltavien puheesta on tulkittavissa luottamus ammattilaiseen työn dokumentoijana. Haastateltavat kertovat

lukeneensa joitakin asiakasasiakirjoja ja todenneet niiden sisältävän totuudellista tietoa. Tarja Vierula (2012, 149-167) on tutkinut lastensuojelun asiakkaiden suhdetta asiakirjoihin. Vierula puhuu toissijaisesta asiakkaan ja asiakirjan välisestä suhteesta, missä näen yhteyksiä omassa aineistossani dokumentointiosallisuuteen tarkoituksettomana suhtautuvien haastateltavien puheesta. Asiakirjojen näyttäytyessä toissijaisessa suhteessa asiakkaat pitävät dokumentointia itsestään selvänä, eivätkä ole pohtineet sitä tarkemmin, mikä näyttäytyy omassa aineistossani liittyvän osallisuuteen tarkoituksettomana suhtautuvien haastateltavien puheeseen. Aineistossani dokumentointiosallisuutta tarkoituksettomana pitävien haastateltavien puheesta on tulkittavissa myös, että heillä ei ole kiinnostusta tarkistaa itsestä kirjoitettuja tietoja. Haastateltavat eivät myöskään koe vaikuttaneensa dokumentointiin, mikä näyttäytyy puheessa toivomuksenmukaisena asiantilana.

T: Joo. Osaaksä sanoa, (.) oisitko sä pystynyt hyödyntämään semmosta jossain (.) vai oisko se ollu sulle vaan semmonen, et käyn tämän läpi nyt ja pistän sen jonnekin talteen?

H2: No, siis (.) tämän kyseisen (.) asiakkuuden aikana ei ois ollu mulle mitään hyötyä...

T: Joo.

H2: ...koska (.) oltiin jo muutenkin käyty tota täällä (2) näit ohjaajien avustuksella (.) sekä te-toimistosta avustuksella (.) ja sit miettiny ite (2) päättänyt ite,(.) ja niin eespäin.

T: Joo.

H2: Kun se sopimus (.) tai se suunnitelma (.) on jo laadittu mulla (2) vaikka se ei missään oikeen lue (.) periaatteessa (.) mä tiän et idea on et mä oon täällä töissä (.) niin kauan ku pystyy, (.) ens vuoden puolella lähtisin opiskelemaan jatko-opintoja.

T: Joo.

H2: Et se suunnitelma pysyi (.) ja vaikka mä nyt saisin sen mustana paperilla niin (2) ei se sitä muuta mitenkään.

Edellä haastateltava kuvaa, kuinka asioista puhuminen on yhteistyössä pääasia, eikä puhuttujen asioiden dokumentoiminen tuo enempää painoarvoa sovituille asioille. Dokumentoidulla tiedolla ei näytä olevan merkitystä tai erityistä tehtävää. Yhtä lailla Vierula (2012, 162) on todennut tutkimuksessaan toissijaisen suhteen ilmenevän usein tilanteessa, missä asiakas kokee kaiken merkityksellisen tulleen ilmi jo keskusteluissa. Toissijaiselle suhteelle luonteenomaista on, että tallennettu tieto ei konkretisoidu asiakkaan sen hetkessä tilanteessa. Toissijainen suhde asiakirjoihin näyttäytyy myös toisen haastateltavan selonteossa, joka kuvaa selkeästi asiakirjojen merkityksettömyyttä asiakkaalle osana asiakastyöskentelyä. Selonteosta välittyy, että haastateltava ei ole erityisemmin pohtinut asiaa ja selonteon

lopussa haastateltavan naurahdus on tulkittavissa hämmennykseksi liittyen kysymyksen sisältöön tai asian merkityksettömyyttä korostavaksi vähättelyn eleeksi:

T: Joo. (3) Mitä sä ajattelet, että voisko niillä (asiakasasiakirjoilla) olla jotakin, jotakin semmosta (.) mm (.) merkitystä tavallaan siinä sun työskentelyssä näiden sun tavoitteiden saavuttamiseksi?

H7: Mm. (3) öö, (.) en tiää (hah).

Aineistossani dokumentointiosallisuuden tarkoituksettomana suhtautuvien haastateltavien puheesta on tulkittavissa myös, että he eivät näe dokumentointitapojen vaikuttavan asiakassuhteeseen millään muotoa, riippumatta siitä kokeeko haastateltava asiakkuuden etäisenä tai läheisenä. Haastateltavat eivät tuo esille tarvetta paneutua enempää asiakasasiakirjoihinsa tai toivo dokumenteille merkittävämpää roolia työskentelyssä.

5.3 Kuormittava tekijä asiakassuhteessa

Osallisuus näyttäytyy haastateltavien puheessa myös epävarmuutena, jolloin osallisuuden voi tulkita kuormittavaksi tekijäksi asiakassuhteessa. Tällöin haastateltavat usein kuvaavat tietävänsä dokumentoinnista, mutta heille on epäselvää mitä tietoja kirjataan, mihin tietoja tallennetaan tai miksi. Dokumentointi näyttäytyy lähtökohtaisesti työntekijän tehtävänä ja dokumentoinnin osuus asiakastyöskentelyssä on epäselvä tai näkymätön.

Dokumentointiosallisuuden kuormittavana kokevien puheessa osallisuus näyttäytyy vaikeana tai jännittävänä. Haastateltavat liittävät dokumentointiin byrokraattisuuden ja dokumentointi nähdään ammattilaisen virallisena tehtävänä, mikä on omiaan loitontamaan dokumentointia ja asiakasasiakirjoja asiakkaasta itsestään. Näkökulman voi yhdistää liittyvän ai-kuissosiaalityössä vahvasti läsnä olevaan lainsäädännölliseen toimeentuloturvattehtävään, siitäkin huolimatta, että sen osuutta on pyritty pienentämään perustoimeentulotuen Kela-siirron kautta (Tuloksellisuustarkastuskertomus 1/2020, 11-35). Asiakkaan osallisuus on myös liitetty vahvasti sosiaalihuollon dokumentointiin liittyvään lainsäädäntöön, jolloin ensisijaisena tekijänä työskentelyssä voidaan nähdä avoimuus dokumentointiin liittyen (Laaksonen ym. 2011, 42-43; Matarese & Caswell 2018, 729-730). Siitä huolimatta silloin, kun haastateltavien puheessa korostuu osallisuus dokumentoinnissa kuormittavana tekijä, ei dokumentteja ole juurikaan luettu tai niiden lukeminen on koettu haasteelliseksi ammattikielen

vuoksi. Dokumenteista ei juurikaan ole keskusteltu yhdessä työntekijän kanssa eikä dokumenteilla ole näkyvää roolia työskentelyssä. Haastateltavien tiedot siitä mitä tietoja kirjataan tai minne, ovat vähäiset ja asiasta keskustelu on tulkittavissa kiusalliseksi.

H1: Itse en (.) silleen täydellisesti tiedä, (.) että mitä varten se on. (.) Mutta ymmärrän että se on jotenkin tärkeää.

T: Mm. joo. Tiedätkö sä, että (.) mitä susta kirjojetaan, (.) ja et minne ne tiedot tallennetaan?

H1: En minä ollut kyllä varma.

T: Joo. (.) Ootteko te puhunu sosiaalityöntekijän kanssa tästä asiasta?

H1: Itse (.) vain ymmärsin, että hän kirjoittaa sen oman jonnekin muistioon. Ja sitten niinku (.) kirjaa sen ylös ja (.) ja sitten jos asia(.)kkuus päättyy hänellä, niin sit se siirretään jollekin toiselle. Jos joo, minulle tulee uusi (sosiaalityöntekijä).

Kun osallisuus dokumentoinnissa näyttäytyy kuormittavana tekijänä haastateltavat kertovat, että työntekijä on osoittanut tapaamisilla kirjaavansa, mutta dokumentoinnista ei ole keskusteltu tarkasti tai säännönmukaisesti. Aineiston perusteella dokumenteilla ei näytä olevan roolia varsinaisessa työskentelyssä asiakkaan näkökulmasta. Haastateltavat eivät myöskään nähneet osallisuuden dokumentoinnissa vaikuttavan asiakassuhteeseen. Työskentelylle laadittu suunnitelma ja tavoitteet näyttäytyvät myös epäselvinä silloin kun puheessa korostuu osallisuuden kuormittavuus.

T: Joo. (3) Mm, muistaksä että onko sulle tehty ihan semmonen palvelutarpeen arvio siellä aikuissosiaalityössä?

H6: En muista, että oltais tehty. Että silloin aikoinaan, ku mä oon tähän paikkaan hakeutunu, niin mä hakeuduin ihan itse tänne näin, että (.) mä en tullu esimerkiksi minkään etsivän nuorisotyöntekijän kautta. Että (.) ihan itse otin sitten yhteyttä erityisnuorisotyöntekijään ja kysyin, että onko tänne mahdollista päästä.

T: Joo. Joo. (.) Entäs muistaksä onko sulle tehty semmosta sosiaalityön suunnitelmaa?

H6: (3) E-n kyllä nyt muista (.) voi olla, että sitäkään ei varsinaisesti tehty.

Dokumentointi nähdään ammattilaisen tehtävänä ja luotetaan siihen, että tekstit ovat totuudenmukaisia. Luottamus ammattilaisen toimintaan toteutuu siitakin huolimatta, ettei haastateltavat tiedä, mitä varten työtä tallennetaan ja mitä tietoja dokumentit sisältävät. Työskentelyn yhteydessä dokumentointi on saattanut tulla näkyväksi työntekijän varmistuessa jotta-kin puhuttua, jonka yhteydessä on kertonut, että tämä asia kirjataan ylös. Haastateltavien

puheessa tämä varmistus vahvistaa itsestään selvästi sitä, että tiedot ovat totuudellisia varsinaisissa dokumenteissa.

T: Niin, kyllä. (2) Mm, (2) onks kun te ootte tavannu sosiaalityöntekijän kanssa, niin onks hän kirjottanu jotakin siinä tapaamisella, semmosta asiakasasiakirjaa? Ootko sä huomannu, tai onks hän kertonu, et hän kirjottaa?

H6: Kertonu varmaan, että kirjottaa, mutta en oo nähny ainakaan. Että sen mitä mä oon nähny niin on ollu korkeintaan niinku erikseen joku paperi mihin hän laittaa sitten ylös asioita ja sitten varmaan kirjaa ne myöhemmin sitten puhtaaksi.

T: Joo. Oottekste puhunu siitä, että esimerkiksi tapaamisen lopussa, että mitä tästä tapaamisesta niinkun kirjataan?

H6: Sen verran tiiän, että ne tavoitteet ainakin kirjataan. Mutta muuten on sitten vähän että kirjataan muuta, niin se on vähän epäselvä.

Epävarmuus osallisuudessa on tulkittavissa dokumentointiin liittyvän tiedon lisäksi muun muassa siinä, kuinka useampi haastateltava kuvaa, että yhdessä dokumentointi ei tuntuisi luontevalta. Eräs haastateltavista toteaa myös, että kirjallinen ilmaisu on hankalaa. Useampi haastateltava liittyy dokumentointiosallisuuteen asioihin syventymisen ja itsearviointiin, mitkä koetaan vaikeana. Useampi haastateltava kuvaa myös dokumenttien lukemisen aiheuttavan ikäviä tunteita ja olevan kiusallista. Vierula (2012, 157) on todennut tutkimuksessaan asiakirjojen aiheuttavan voimakkaita tunnereaktioita erityisesti silloin, jos ne liittyvät negatiivisiin kokemuksiin asiakkuudesta. Hän nimittää asiakkaan ja asiakirjan välisen suhteen traumaattiseksi, mikä kuvaa mielestäni selkeällä tavalla asiakirjojen merkitystä asiakkaiden elämässä. Traumaattiseen asiakirjasuhteeseen liittyy se, että dokumenttien lukeminen herättää eläviä muistoja. Vierula liittyy traumaattiseen suhteeseen myös asiakkaan negatiiviset kokemukset palvelusta ja suhteesta sosiaalityöntekijään. Eräs haastateltava kuvasi asiakirjojen nostattavan ikäviä muistoja vaikeisiin elämäntilanteisiin liittyen. Kokemuksesta huolimatta haastateltavalta totesi, että osallistumalla itse asiakirjojen kirjoittamiseen, työskentely voisi olla myös ”jännää ja mielenkiintoista”. Selonteosta on luettavissa positiivisen kiinnostuksen lisäksi jännitystä, jonka voi tulkita myös kuormittavaksi tekijäksi.

T: Mm. (2) Joo (3) No, mitä sä ajattelet siitä että, että jos työntekijä pyytäis, että te yhdessä kirjottaisitte niitä asiakasasiakirjoja, että tekisitte vaikka semmosen suunnitelman ihan yhdessä?

H5: No ei se pahalle tuntuis...

T: Mm.

H5: ...se ois ihan mielenkiintoista.

T: Joo. Mitä sä luulet, että miten se eroais siitä työskentelystä mitä te, mitä teidän välillä on nyt ollu? Tai sitte se, että jos te tekisitte niinku yhdessä niitä asiakirjoja?

H5: No vois se olla aika jännää ja mielenkiintosta.

T: Mikä siinä ois jännää?

H5: Se kun pitää ite kauheesti syventyä joihinki juttuihin.

T: Mm.

H5: Niin.

T: Joo, totta. No mikä ois mielenkiintosta?

H5: No (.) silleen niinku kirjottaa sellasii omii asioita sinne, sellasii esimerkiks mitkä tuottaa vaikeuksii tai jotain.

T: Niin. Joo, joutuu ehkä niinku syvällisemmin miettimään jos joutuu itse sanallistamaan semmosia asioita.

Dokumentointiosallisuuden kuormittavana tekijänä kokevien puheesta on tulkittavissa, että dokumentointi ymmärretään tärkeäksi asiaksi. Onkin mahdollista, että ymmärrys dokumentoinnin tärkeydestä selittää sitä, miksi osallisuus dokumentoinnissa näyttäytyi kuormittavana tekijänä. Dokumentointiosallisuuden kuormittavuus korostui haastateltavien puheessa erityisesti silloin, jos osallisuus ei ollut toteutunut haastateltavan toivomalla tavalla.

T: Joo. (Huuh) Jos et oo kirjannu mitään ja jos sosiaalityöntekijä ei oo tarkalleen niinku sinun kans yhdessä kirjannu, niin varmaan, voinko olettaa, että silloin sinä et oo myöskään niinkö (.) pystyny vaikuttamaan niihin sanamuotoihin mitä siellä asiakasasiakirjoissa käytetään?

H1: Se on vähän vaikea sanoa, koska en ole nähnyt tekstejä (hah). (ironinen)

T: Okei, elikkä sinulle ei ole näytetty niitä asiakasasiakirjoja?

H1: Ei, minulle on vaan puhuttu ja hän on kir-jannu, että mitä mahdollisesti minä olen sanonut. (pettyneellä, asiointilaan alistuneella äänensävyllä)

Yllä olevasta selonteosta on tulkittavissa haastateltavan epävarmuus siitä, millä tavoin hänen omat näkemyksensä näyttäytyvät asiakasasiakirjoissa. Haastateltava naurahtaa todetessaan, ettei ole nähnyt omasta tilanteestaan tehtyjä kirjauksia, minkä voi tulkita ironiseksikin ilmaukseksi kysytyäni, onko haastateltava voinut vaikuttaa dokumenttien sanamuotoihin. Osalla dokumentointiosallisuuden kuormittavana kokevista haastateltavista osallisuuden vähäisyys tai sen puute näyttäytyy jopa huolta aiheuttavana tekijänä.

5.4 Ideaalitapa toimia

Osallisuus dokumentoinnissa on nähtävissä haastateltavien puheessa myös ideaalina toimintatapana, mikä osittain toteutuu asiakassuhteessa, tai mihin tulisi pyrkiä. Tällöin työn

kirjaaminen näyttäytyy oleellisena osana työskentelyä. Tietoisuutta dokumentoinnista ja asiakasasiakirjoista pidetään tärkeänä ja oleellisena tekijänä koko asiakassuhteen luottamuksen näkökulmasta. Haastateltavien puheesta on tulkittavissa, että asiakasasiakirjojen lukemista ja niihin paneutumista pidetään itsestään selvänä. Haastateltavat arvostavat nopeaa ja helppoa tiedon saatavuutta, ja näkevät osallisuuden kautta tietojen saatavuuden parantuvan.

Kun osallisuus nähdään ideaalina tapana toimia, asiakasasiakirjojen kielen toivotaan olevan ymmärrettävää ja ei-muodollista. Tällä haastateltavat viittaavat siihen, että asiakasasiakirjojen tulisi palvella tarkoitustaan myös asiakkaan näkökulmasta. Eräs haastateltava pitää tärkeänä, että dokumentit eivät sisällä ”alentavaa kieltä”. Asiakkaan kunnioituksen tulisikin näkyä myös kirjoitetussa tekstissä. Dokumentointiosallisuutta ideaalina pitävien haastateltavien puheessa tietoisuus dokumentoinnista näyttäytyy myös siinä, että haastateltavat kuvaavat eri asiakasasiakirjoille eri vaatimuksia niiden käyttötarkoituksen mukaan. Dokumentointiosallisuuden merkityksellisyys näyttäytyy haastateltavien puheessa siinä, että osallisuuden nähdään mahdollistavan asiakasasiakirjojen yksilöllisyyden.

Kun osallisuudesta dokumentoinnissa puhutaan ideaalina, nähdään osallisuuden tuovan varmuutta siihen, että dokumenttien sisältö vastaa todellisuutta. Haastateltavien puheesta on tulkittavissa, että osallisuuden ajatellaan turvaavan omaa osuutta tavoitteiden asettamisessa, mutta myös varmistavan asetettujen tavoitteiden realistisuutta. Haastateltavat kokevat myös, että yhdessä dokumentointi mahdollistaa asioiden syvällisemmän käsittelyn ja lisää keskustelua asiakastapaamisella. Osallisuuden kautta myös asioista kysyminen koetaan helpompänä. Asiakasasiakirjojen ottaminen osaksi asiakastyöskentelyä mahdollistaakin osapuolten näkemyksistä keskustelun ja luo avointa dialogia, mikä myös osaltaan vahvistaa asiakkaan osallisuutta (Laaksonen ym. 2011, 42; Kääriäinen 2016, 193-196). Haastateltavat, joiden puheessa osallisuus dokumentoinnissa on tulkittavissa ideaalina, näkevät osallisuuden lisäävään asiakassuhteen luottamusta ja tasavertaisuutta asiakkaan ja ammattilaisen välillä.

T: Niin niin, voisko se vaikuttaa jollain tavalla siihen (.) asiakassuhteeseen sinun ja sen sosiaalityöntekijän välillä?

H2: No siis (.) näin teoriassahan kyllä. (2) Se tuo periaatteessa niinku enemmän samalle tasolle kun te yhdessä teette sitä, (.) sen sijaan että tämä (2) toinen taho (.) kirjoittaa (.) sinusta.

H6: Vois kai sillä olla (osallisuudella vaikutusta asiakassuhteeseen). Että (.) juustiinsa näin niinku ajattelee, että nään sen kerran kolmessa kuukaudessa vaan

sen mun työntekijän, niin ehkä se vois tuoda vähän semmosen niinku läheisemmän välin, just sillain mulle ja työntekijän välille. Kun kuitenkin se on aika etäinen se väli siinä, et se on hyvin sillain virallinen ehkä.

Kun osallisuudesta dokumentoinnissa puhutaan ideaalina, nähdään dokumenttien mahdollistavan työn tulosten arvioinnin. Tätä dokumentoinnin ulottuvuutta voidaankin pitää oleellisena, sillä sosiaalityössä tavoitteellisen työskentelyn puute on nähty yhtenä vaikuttavuuden osoittamiseen haasteellisuutta aiheuttavana tekijänä (Karjalainen 2016, 135). Dokumentointi voi osaltaan tehdä itse työskentelyn, työskentelyn tavoitteet sekä työskentelyn vaikutukset näkyviksi. Aineistossa haastateltavat näkevätkin asiakirjat oleellisessa osassa työn vaikuttavuuden ja tavoitteiden saavuttamisen arvioimiseksi.

T: Tuleeko sulla jotain muita käyttötarkoituksia mieleen, että (.) miten sä voisit ite hyödyntää niitä asiakasasiakirjoja?

H1: (2) Itsellä ei tule mitään muuta mahdollisuutta, (.) no, on se toki kiva katsoa niin kun, mistä (.) kuten sanoin, että mistä ollaan niin kuin lähdetty ja miten muut näkevät, että olen itse kehittynyt. (2) Että olisi niin kuin (.) kiva nähdä kaikkien näkökulma, ettei se ole vain niin kuin omanäkökulma, että minä, minä, minä (hah).

Haastateltavat pitävät dokumentoinnissa erityisen tärkeänä sitä, että dokumentit sisältävät sekä asiakkaan oman että ammattilaisen näkemyksen tilanteesta. Osallisuuden toteutumisessa oleellista onkin vastavuoroisuus, ei pelkästään asiakaslähtöisyys (Törrönen 2016, 12). Vierula (2014, 357) korostaa dialogin tärkeyttä dokumentointiin liittyen yhteisen tarinan löytämiseksi. Institutionaalisen dokumentaation ohella myös asiakkaiden omalla esittämis- ja tulkintavallalla on oleellinen osuus onnistuneessa dokumentaatiossa. Dokumentoinnissa vastuu on aina ammattilaisella, jolloin ammattilainen arvioi, mikä tieto on merkityksellistä ja lain määrittelemällä tavalla tarpeellista ja riittävää (Laaksonen 2011, 11; Kääriäinen 2016, 189-190). Ammattilaisen vastuulla on myös asiakkaan osallisuuden huomioiminen dokumentoinnissa (ks. Julkisuuslaki 621/1999; Asiakslaki 254/2015). Laaksonen ym. (2011, 42-43) pitävät kuitenkin tärkeänä asiakkaan näkemyksen kuulemisen sekä sen kirjaamisen ohessa myös ammattilaisen näkökulman dokumentointia. Ammattilaisen näkökulman merkityksellisyys näyttäytyi myös aineistoni selonteoissa silloin kun dokumentointiosallisuus ilmeni ideaalina tapana toimia.

T: Mitä sä ajattelet, että (.) kun on tehty niitä tavoitteita sille sun suunnitelmalle, niin ootko sä pystynyt olemaan siinä itse niinku mukana? Että tuntuuko, että sun ääni on (.) kuuluu tavallaan niinkun siinä suunnitelmassa?

H1: Kyllä. Että ne kysyvät aina minun mielipidettä myös, et (.) vaikka heillä olisi niinku (.) se tietty (.) suunnitelma, ne haluavat silti kuulla, että mitä MINÄ olen siitä suunnitelmasta ja pitääkö muuttaa jotain (2) tiettyjä asioita siinä. (innostunut kerronta)

T: Joo.

H1: Että siitä tulee niinku minunlainen (.) mutta myös heidänlainen. (.) Että he ovat myös siinä mukana.

T: Niin, että heidänkin ammattitaito kuuluis siinä, mutta kuitenkin, että se nimen[omaan sitouttaa]

H1: [mm, on pääasia (.)ssa] minua.

Aineistosta on tulkittavissa haastateltavien kokevan, että ammattilaisen arvion kautta on mahdollista saada objektiivinen arvio omasta tilanteesta, jonka vaikutus omanarvontuntoon koetaan korkeampana kuin oma arvio elämäntilanteen etenemisestä. Tärkeää dokumentoinnissa olisikin myös vastakkaisten näkökulmien dokumentointi, minkä kautta on mahdollista muodostaa kokonaisvaltainen kuvaus asiakkaan tilanteesta (Laaksonen ym. 2011, 42-43). Aino Kääriäinen (2003, 167) on todennut lastensuojelun dokumentteihin liittyvän tutkimuksensa pohjalta, että sosiaalityöntekijän ammatillinen ääni jää kuitenkin usein piiloon asiakasdokumentoinnissa. Myös aineistostani on tulkittavissa, että erityisesti eriävien mielipiteiden kirjaamisessa on haastetta. Haastateltavien kokemuksena on, että asiat, joista on oltu eri mieltä, on keskusteltu niin, että niihin on löydetty yhteinen mielipide. Tällöin eriävän mielipiteen kirjaaminen ei näyttäyty tarpeellisena. Voidaan toki ajatella, että tällöin dialogin kautta on löydetty yhteinen ymmärrys tilanteesta, mutta toisaalta asiakkaan osallisuuden näkökulmasta oleellista olisi kirjata myös polku, jonka kautta yhteiseen lopputulokseen on päädytty.

6 MERKITYKSELLISET TEKIJÄT DOKUMENTOINTIOSALLISUUDESSA

6.1 Dokumenttien merkitykset asiakkaiden puheessa

Aineiston analyysi teki näkyväksi sen, että asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa on yhteydessä siihen millaisia merkityksiä dokumentit saavat haastateltavien puheessa. Haastateltavien puheet kuvaavat sitä, kuinka eri tavoin dokumentit liittyvät asiakasprosessiin ja millaisia merkityksiä dokumentit saavat asiakkaiden elämässä. Haastateltavien tavoista puhua dokumenteista paikansin neljä eri tulkintarepertuaaria, jotka liittyvät pitkälti siihen, kenen asiakirjoina dokumentteja pidetään. Nämä tulkintarepertuaarit ovat: 1) Dokumentit virallisina asiakirjoina, 2) dokumentit meidän prosessimme kuvauksena, 3) dokumentit minun tarinanani ja 4) dokumentit vailla merkitystä.

Dokumentit virallisina asiakirjoina. Haastateltavien puheesta on löydettävissä selontekoja, jotka korostavat dokumenttien viranomaislähtöisyyttä. Kuvaukset kertovat siitä, kuinka asiakasasiakirjat nähdään osana byrokratiatyötä ja ne paikannetaan erityisesti sosiaalityöntekijän työvälineeksi. Tällöin dokumenteista puhutaan jonkun toisen tuotoksina ja ne loitonnetaan itsestä ja omasta asiakkuudesta. Puheessa korostuu myös lainmukaisuus ja oikeusturva.

Kun dokumentit nähdään virallisina asiakirjoina niillä ei nähdä olevan paikkaa osana asiakastyötä. Dokumenteissa käytetty kieli koetaan vaikeaselkoiseksi ja etäiseksi, joskin myös odotetaan, että asiakirjoissa käytetään asiallista ja muodollista kieltä. Virallisten asiakirjojen tulkintarepertuaarin voikin nähdä liittyvän aikuissosiaalityön viranomaisasemaan ja siihen, että työtä tehdään edelleen pitkälti toimistoista käsin. Tällöin on tavallista, että asiakas ei tiedä tarkalleen, mitä hänestä kirjoitetaan tai minne, mutta ymmärtää dokumenttien tärkeyden. Sosiaalihuollon dokumentointiin onkin liitetty informaation monimutkaisuus, mutta toisaalta myös dokumentoinnin varovaisuus, jotka molemmat osaltaan voivat näyttäytyä tiedon välittymisen haasteena asiakkaan näkökulmasta. Virallinen dokumenteissa käytetty kieli voi tuntua asiakkaasta vieraalta ja heikentää näin asiakassuhdetta. (Pohjola 2010, 42-44.) Kun dokumentit ovat tulkittavissa virallisiksi asiakirjoiksi, haastateltavat kuvaavat dokumentit lähtökohtaisesti totuudenmukaisina ja puheessa korostuu luottamus ammattilaisen kykyyn

tuottaa virallista tekstiä. Eräs haastateltava kuvaa, ettei ole koskaan kokenut tarvetta asiakasasiakirjojen lukemiselle.

T: Joo. (.) Ootko sä ite nähny niitä asiakastekstejä? Onko sulle postitettu jälkeensä päin tai ootko saanu vaikka tapaamisella luettavaksi tai?

H7: Öö, (.) en muista, en tiiä (hah). (.) Ei varmaan oo.

T: Joo. (2) Ootko sä koskaan ajatellu, että sä niinkun haluaisit nähdä mitä susta kirjojetaan tai on kirjojettu?

H7: Mm, (.) no ei (hah).

T: Sulla ei oo ollu semmosta tarvetta sille, että näkisit?

H7: Ei.

T: Joo. (2) Mm (2) onko sulla semmonen (.) luottamus siihen, että, että tavallaan ne tekstit mitä susta on kirjojettu, niinkun vastaa sitä sun todellista tilannetta?

H7: Mm, joo.

Tämä kuvastaa toisaalta luottamusta sosiaalityöntekijään, mutta toisaalta myös sitä, että dokumentteja ei nähdä omina teksteinä. Dokumenttien tarkoitus paikantuu ennemminkin asiakassuhteen subjektin, eli sosiaalityöntekijän työvälineeksi, jolla kuvataan asiakkaan, eli työn kohteen, objektin tilannetta, eikä teksti kuulu asiakkaalle. Vierula (2014, 347) on todennut tutkittuaan lastensuojelun dokumentointia vanhempien näkökulmasta, että usein työntekijät valitsevatkin asiakirjoihin tietoja institutionaalisen tehtävän ja oman työnsä toteuttamisen pohjalta. Tämän perusteella on luonnollista, että asiakirjat näyttäytyvät sosiaalityöntekijän työvälineenä. Aineistosta on tulkittavissa, että sosiaalityöntekijä nähdään ammattilaisena ja viranomaisena, kenellä on asemansa ja koulutuksensa pohjalta osaamista ja ammattitaitoa tuottaa oikeanlaisia asiakasasiakirjoja, eikä niitä sovi kyseenalaistaa. Haastattelemini aikuissosiaalityön asiakkaiden kohdalla voi olla, että haastateltavien kokemukset asiakasasiakirjoista liittyvät vahvasti päätöksentekoon, eikä niinkään sosiaalityön suunnitelmalliseen työskentelyyn. Näkökulman voi tulkita olevan yhteydessä aikuissosiaalityön aiempiin työskentelytapoihin, jolloin toimeentulotuen käsittely ja päätöksenteko näyttelivät oleellista osaa työskentelyssä (ks. Karjalainen 2016, 135).

Kun puheessa korostuu näkemys dokumenteista viranomaisen asiakirjana, dokumentointia pidetään sosiaalityöntekijän muistin tukena ja työnteon helpottajana. Haastateltavien puheessa dokumentteihin tallennetun tiedon nähdään mahdollistavan työn kehittämisen sekä laajemmin lisäävän tietoisuutta yhteiskunnasta ja asiakkaiden haasteista. Sosiaalityön käytännöissä dokumentointia pidetäänkin nykyään yhtenä keskeisimmistä tehtävistä, sillä se mahdollistaa työn suunnittelun, arvioinnin ja päätöksenteon (Reamer 2005, 326-327;

Laaksonen 2011, 11; Kääriäinen 2016, 189; Lehmuskoski 2017, 418). Aineistossa haastateltavat arvostavat dokumentteihin tallennetun tiedon kokonaisvaltaisuutta ja tiedon siirtoa moniammatillisissa tukipalveluissaan, mutta eivät niinkään näe niiden sisältämän informaation merkitystä itselle tärkeänä.

H5: No mä mietin semmost niinku et siinä vois olla jotain terveystekijöitä kans. (2) Semmosii ja sit psyykkisii tekijöitä kans. Et jos tulee jotain tiettyjä asioita, (.) niin, mitkä vaikuttaa sun taloutees. (.) Et yhtäkkiä sulle tulee kauheesti jotain terveysjuttuja, (.) minkä takii sä joudut tramppaamaan tuola teekoossa tai sairaalassa (.) kaikenlaisissa tutkimuksissa ja (2) kopeloinnissa ja tökkimisissä ja muissa tommosissa jutuissa. Niin, (huoh) silleen niinku et ne (.) et ne lääkärikin osais niinku kattoo, laittaa sinne sosiaalietoihin et tommoset on noi asiat. Et ne voi vaikuttaa nyt taloudellisesti, ku tulee kalliit lääkkeet ja kaikki.

Näkemyksistä virallisina asiakirjoina ilmenee myös niin, että haastateltavat kokevat dokumentteihin kirjoitetut asiat lupauksena tai vahvistuksena sovitusta asioista. Dokumenttien nähdään tekevän omaa tilannetta näkyväksi ja toimivan perusteena esimerkiksi positiivisen erityiskohtelun saamiseksi. Tällöin dokumenttien rooli sosiaalityössä tehtävien ratkaisujen perustelemisessa korostuu. Tässä näkökulmassa on yhteyksiä Vierulan (2012, 160) määrittelemään asiakkaan ja asiakirjan toiminnalliseen suhteeseen, jossa asiakirjat saavat roolin toiminnan välineinä. Vierulan tutkimuksessa toiminnallinen suhde ilmenee aktiivisena omien oikeuksien ajamisena sekä omaehtoisena dokumentointina. Omassa aineistossani dokumenttien toiminnallinen rooli ei näyttäyty samaan tapaan aktiivisena, vaikka haastateltavat kuvaavatkin dokumenttien turvaavan tilanteita, joissa esimerkiksi asiakkaan asian käsittelyn yhteydessä on tehty virheitä, asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai hänen itsemääräämisoikeutensa on puututtu. Dokumentoinnin roolin vahvistumisen voidaan nähdä liittyvän palvelujen oikeudellistumiseen ja yleisesti hyväksytyyn dokumenttien todistusvoimaisuuteen (Tiililä 2010, 169). Dokumentoinnin roolia vastuullisuuden ilmentämisessä niin asiakkaille, johdolle, yhteistyökumppaneille kuin oikeustahoillekin ei pidä vähätellä. Dokumentoinnin merkitys korostuu usein erityisesti lainmukaisuuden varmistamisessa ja luotettavuuden edistämässä. (Reamer 2005, 326-327; Lehmuskoski 2017, 418.)

Dokumentit meidän prosessimme kuvauksena. Aineistosta on tulkittavissa myös puheta-
poja, joiden perusteella dokumentit nähdään yhteisen prosessin kuvauksena. Tällöin haastateltavien puheessa korostuu asiakastyön kokonaisvaltaisuus niin palvelujen järjestämisessä, yhteistyössä kuin suunnitelmallisuudessakin. Dokumenttien rooli näyttäytyy asiakkuuden

ohjauksena kaikkien prosessiin osallistuvien näkökulmasta. Oleellinen tekijä on tiedon siirrettävyys eri ammattilaisten välillä asiakkaan edun toteutumiseksi. Haastateltavilla, joiden puheessa korostui dokumentit ”meidän prosessimme” kuvauksena, oli pitkä asiakkuus sosiaalisyhteisössä ja laaja verkosto työskentelemässä asiakkaan asian edistämiseksi.

Kun dokumentit nähdään oman asiakkuuden ohjauksena, niiden toivotaan olevan oman näköisiä. Haastateltavat toivovat, että dokumenteissa käytettävä kieli olisi selkeää ja luettavaa. Dokumentoinnissa tulisikin huomioida niiden moninaiset käyttötarkoitukset ja intresseiltään ja taustoiltaan poikkeavat lukijat (Reamer 2005, 328-332). Eräs haastateltava pitää tärkeänä dokumenttien konkreettisuutta, jolla on merkitystä niiden käytettävyyden kannalta.

H6: Ehkä ne tavoitteet vois kirjata vähän konkreettisemmin. Siinä on yleensä kirjoitettu vaan yhdellä lauseella, se et mikä on tavoite. Et vois vähän avata, et miten niitä tavoitteita lähetään siitä suorittaa ja ...

Kun dokumentit nähdään yhteisen prosessin kuvauksena, niillä nähdään olevan sopimuksellista painoarvoa. Eräs haastateltava kuvaa, kuinka kirjoitettu asiakirja luo varmuutta oman asian etenemisestä. Kuvauksesta voi myös tulkita dokumentin tuovan asiakkaan asian yhteisen työskentelyn kohteeksi haastateltavan käyttäessä puheessaan me-muotoa.

H4: ...tekee sitä virallisesti, et se että on niinku varma että asiat järjestyy. Niinku vähä antaa lohdutusta siitä, että ei se oo vaan sellanen, että yritetään jotain tehdä, vaan niinku meillä on oikeesti niinku tavoitteena saada tää oikeesti niinku onnistuun tässä. Viralliseksi niinku asiaksi, että on joku suunnitelma, niinku kaava, joku ohjeistus, tie eteenpäin.

”Meidän prosessimme kuvauksena” dokumentit nähdäänkin erityisesti suunnitelmallisen työskentelyn palvelijoina. Haastateltavat kuvaavat, että asiakasdokumenteista voi tarkistaa sovittua suunnitelmaa ja muistuttaa itselleen etenemisensä suuntaa. Haastateltava kertovat, että asiakasasiakirjoja on hyödynnetty työskentelyssä erityisesti työskentelyn seurannassa ja tilanteessa tapahtuneiden muutosten arvioinnissa. Tulkintarepertuaarilla on yhtäläisyyksiä Vierulan (2012, 156) määrittelemään käytännölliseen asiakkaan ja asiakirjan väliseen suhteeseen. Käytännöllisessä suhteessa asiakirjat toimivat tiedon tallentajana ja välittäjänä, muistin tukena ja konkreettisena apuna arjessa.

Parhaimmillaan dokumentit mahdollistavat asiakkaan elämän tulkinnan ja arvioinnin, minkä vuoksi dokumentoinnin tulee olla harkittua. Dokumenteilla voi olla suuri vaikutus asiakkaiden elämään. Oleellista onkin kuulla asiakkaan mielipidettä kirjattavista asioista, mutta sisällyttää dokumenttiin myös ammattilaisen näkemys asiakkaan tilanteesta. (Laaksonen 2011, 11, 42-43; Kääriäinen 2016, 189-190.) Aineistossanikin on nähtävissä se, että asiakkaat toivovat ammattilaisen arvion sisältyvän dokumentteihin. Haastateltavat pitävät tärkeänä sitä, että dokumenteista on nähtävissä oman edistymisen lisäksi myös yhteistyötahojen mielipide tilanteesta. Tässä tulkintarepertuaarissa korostuu haastateltavien pitkäaikainen asiakkuus sekä kokemukset suunnitelmallisesta työskentelystä ja monialaisesta yhteistyöverkostosta. On mahdollista, että tämän tulkintarepertuaarin esiin tuleminen liittyy siihen, että niin suuri osa haastateltavista oli haastatteluhetkellä parhaillaan tai oli ollut kuntouttavassa työtoiminnassa. Kuntouttavan työtoiminnan aikana kyseisessä kunnassa työskentelyyn liittyy selkeä tavoitteenasettelu ja säännöllinen, tiiviskin työskentelyn seuranta.

Dokumentit minun tarinani. Dokumenttien merkitys minun tarinani näyttäytyy puhetaivoissa, joissa haastateltava kuvaa asiakasasiakirjoja omina teksteinään. Tällöin dokumentit nähdään itseä varten laadittuina eikä niiden merkitys paikannu niinkään asiakkuuden lähtökohdista käsin. Dokumenttien nähdään myös rakentuvan oman todellisuuskuvan pohjalta, johon ei ole vaikuttanut tai toivotaan ettei vaikutta ammattilaisen näkemys. Dokumentteja pidetään omana historiikkina ja niiden pohjalta arvioidaan omaa paikkaa maailmassa. Haastateltavien puheesta onkin luettavissa, että dokumenteilla nähdään olevan vaikutusta niin minäkuvaan kuin itsetuntoonkin.

Kun dokumentit nähdään asiakkaan omana tarinana, korostuu puheessa toive dokumenttien asiakaslähtöisestä, selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä. Useampi haastateltava toteaa, että asiakirjoissa tulisi olla yksilöllisyyttä ja myös sanavalintojen ja käytettävän kielen tulisi pohjata asiakkaan omaan ymmärryksen tasoon. Eräs haastateltava kuvaa, että asiakasdokumentit on kirjoitettu hänen sanojensa perusteella ja toteaa, että osallistuisi mielellään myös itse kirjoittamiseen varmistaakseen oman äänensä esiin tulon. Yhdessä asiakasasiakirjan kirjoittaminen voikin tukea vahvasti asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa (Laaksonen ym. 2011, 42-43).

Kun dokumenttien merkityksellisyys liittyy omaan tarinaan, nähdään haastateltavien puheessa dokumentit myös ikään kuin oppimateriaalina. Kun tekstistä ilmenee asiakkuuden lähtötilanne, toimenpiteet ja tämänhetkinen tilanne, voi kuvauksen pohjalta arvioida omaa matkaansa ja nähdä kehityksen. Eräs haastateltava totesi, että dokumenteista voi saada jatkossa neuvoja ja ohjeita vaikeiden tilanteiden ratkaisemiseksi, kun näkee, kuinka aikaisemmin on onnistuttu etenemään vaikeuksista huolimatta. Tällöin asiakkuuden päättyessä asiakasasiakirjaa voi käyttää tarvittaessa vahvistamaan kokemusta omasta pärjäämisestä.

H1: Noo, itse ajattelin sitä niin kuin oppimateriaalina. (.) Että siitä voisi oppia ja sitten voisi kasvaa vähän niin kuin ihmisenä. (2) Että, öö, (.) taidot ovat olleet tämä ja nyt minä olen tässä ja sitten voi niin kuin vertailla sitä, että mistä ollaan lähdetty.

Haastatteluissa puhutaan dokumenteista oman matkan kuvauksena tai jopa palana omaa historiaa. Sosiaalityön dokumentoinnissa tulisikin huomioida, että samalla kun dokumentit rakentavat institutionaalista tarinaa asiakkaista, ne myös muodostavat tarinaa asiakkaiden henkilökohtaisesta elämästä (Vierula 2014, 347). Dokumenteissa todellisuus välittyy kielen ja mielikuvien kautta. Niissä kuvataan onnistumisia ja epäonnistumisia. Tässä muodossaan dokumenteilla voidaan nähdä olevan osansa myös minäkuvan muokkaajana. (Pohjola 2010, 39.) Tärkeää on ymmärtää, että tekstit rakentavat ja muokkaavat todellisuuttamme niin tekstin välittäjän kuin tulkitsijan kautta sekä yhdessä sen ympäristön kanssa, johon ne liittyvät (Johansson ym. 2010, 12; Tiililä 2010, 182-184; Kääriäinen 2016 189-190). Aineistosta on tulkittavissa, että riippuen näkökulmasta dokumentteihin suhtaudutaan joko ylpeänä tai häpeillen. Eräs haastateltava toteaa, että dokumentit voivat aiheuttaa joko lannistumista tai lisätä motivaatiota ja luottamusta itseen. Dokumenttien kautta voi itsestään löytää joko selviytyjän tai epäonnistujan. Useampi haastateltava toteaa myös, että dokumentit auttavat suhteuttamaan omaa tilannetta. Dokumenteista voi nähdä mahdollisesti useankin vuoden kestäneen matkan, jolloin muutokset omassa tilanteessa konkretisoituvat, mikä mahdollistaa myös armollisuuden suhteessa omaan etenemiseen.

H4: ...sun ei tarvi, tai ehkä sä voit vähän niinku hidastaa, et sun ei tarvi niinku kaikkia saada aikaseks. Se on yks semmonen asia mitä mulle pitää jatkuvasti niinku muistuttaa, se että mä yritän saada liikaa liian nopeesti. Niin et se on mun paha käytäntö, niin tota vähä väliä on hyvä olla niinku joku tämmönen jarruttava tilanne, että joo nyt sä voit ottaa iisisti, sä oot saanu näin paljo aikaseksi. Et sä voit edes jonku aikaa mennä vähä hitaammin, ennen ku sä jatkat eteenpäin.

Dokumenttien tulkinta ”minun tarinanani” kuvastaa individualismia, jossa korostuu yksilölähtöinen näkökulma. Tällöin itseä ei nähdä niinkään osana yhteisöä tai tässä tapauksessa osana työskentelyverkostoa. Tässä puhettavassa ilmenee myös nykyaikaan vahvasti liittyvä itsetietoisuuden ja itsensä kehittämisen kulttuuri. Sosiaalityötä ei nähdä vain omien olosuhteiden muutoksen mahdollistajana. Sen sijaan sosiaalityö nähdään osana omaa kehitystarinaa ja sillä voidaan kokea olevan syvempiä vaikutuksia itsen ja suhteeseen ympäröivään maailmaan. Dokumentoinnissa oleellista onkin ymmärtää, että valintamme kielen käytön, luokitusten ja käsitteiden osalta voivat näyttäytyä yksiselitteisinä ammattikielen ja -koodiston näkökulmasta, mutta samalla kielenkäyttömme muokkaa sosiaalityössä kohdattavia ilmiöitä ja asiakkaita yksipuolisen ammatillisen ymmärryksen kautta (Pohjola 2010, 40-42).

Dokumentit vailla merkitystä. Aineistosta on erotettavissa myös puhetta, mikä kuvaa asiakasdokumenttien merkityksettömyyttä haastateltavalle. Tällöin selonteosta on tulkittavissa, että dokumentointia ei juurikaan ole ajateltu, eikä haastateltava ole kiinnostunut siitä, mitä tietoja itsestä talletetaan. Dokumenteilla tai dokumentoinnilla ei nähdä olevan osaa asiakasprosessissa, eikä niiden nähdä tuovan lisäulottuvuutta asiakastyöskentelyyn.

Dokumenttien merkityksettömyys näyttäytyy aineistossa siinä, kuinka haastateltavien tiedot dokumentoinnista ovat vähäisiä. Haastateltavat eivät tiedosta tai muista millaisia asiakirjoja heille on tehty, mitä tietoja asiakasasiakirjat sisältävät tai minne ne tallennetaan. Dokumenttien merkityksettömyys näyttäytyy myös siinä, että niitä ei ole juurikaan luettu, tai haastateltava on epävarma siitä, onko joskus lukenut itsestä kirjoitettua asiakasasiakirjaa. Haastateltaville on saatettu toimittaa asiakasasiakirjoja, mutta he eivät ole olleet kiinnostuneita niistä. Tämä näkökulma asiakasdokumentteihin voi korostua siksi, että dokumentteja ei ole tehty merkitykselliseksi työskentelyssä. Toisaalta näkökulma voi liittyä asiakkaan osattomuuteen suhteessa omaan elämäänsä ja itseä koskeviin asioihin.

Merkityksettömyys näyttäytyy aineistossa myös niin, että dokumenttien tarkoitusta ei juurikaan ole mietitty. Osalla haastatelluista ei ole mielipidettä siitä, miksi tekstejä kirjoitetaan. Tähän saattaa liittyä lyhyt sosiaalihuollon asiakkuus, jolloin dokumentointi ei ole vielä tullut näkyväksi osaksi työskentelyä. Mikäli dokumentit eivät näyttäydy asiakkaan omassa tilanteessa millään tapaa merkityksellisinä, voi niiden yleistä tarkoitustakin olla vaikeampi

hahmottaa. Osa haastateltavista kuvaakin, että jos asiakasasiakirjoja on luettu, ei lukeminen ole herättänyt erityisiä tunteita. Teksteillä ei ole paikkaa haastateltavan asiakkuudessa.

H3: En mä tiää onks ne (asiakasasiakirjat) silleen vaikuttanu mitenkään mihinkään.

Toisaalta dokumenttien merkityksettömyys näyttäytyy myös siinä, ettei niiden nähdä tuovan mitään lisäarvoa työskentelyyn. Eräs haastateltu kuvaa sitä, kuinka suunnitelma asiakastyöskentelylle on rakennettu ilman dokumentoinnin näkyvää roolia työskentelyssä, jolloin hän ei ole myöskään kokenut, että suunnitelman kirjaaminen asiakasasiakirjaan olisi lisännyt sen painoarvoa.

H2: Se tietenkä riippuu (.) et oliko se suunnitelma jo ennen ku me alettiin tekemään sitä. Sama ku et jos me ois nyt tolla kuntouttavan sopimuksella tehty tommonen, (.) niin ei sillä paljo ois ollu mulle merkitystä, koska mulla on jo se suunnitelma. (.) Ja se ei muuttunut yhtään.

Tästä selonteosta voidaan tulkita, että haastateltavalla on ollut oma suunnitelma etenemissuhteen jo ennen työskentelyä sosiaalityössä. Tällöin sosiaalityön merkitys asiakkaan suunnitelman laadinnassa ei näyttäytyä oleellisena, eikä myöskään suunnitelman kirjaaminen tuo sille lisäarvoa. Dokumenttien merkityksettömyys voi siis aineiston pohjalta liittyä joko siihen, että asiakas ei koe osallisuutta omien asioidensa käsittelyyn tai siihen, että asiakas on omatoiminen ja pärjäävä, eikä niinkään sosiaalityön tarpeessa.

6.2 Asiakkuuden muodot osallisuuden mahdollistajana tai rajoittajana

Aineistossa asiakkuuteen asemoituminen näyttäytyy oleellisena osallisuuden näkökulmasta. Se, millaiseen rooliin asiakas asettautuu suhteessa omaan asiakasprosessiinsa, tai millaiseen rooliin asiakas asetetaan ulkopuolelta käsin, luo joko osallisuuden mahdollisuuksia tai rajoittaa osallisuutta. Analyysini tuloksena tulkitsin asiakkuuteen asemoitumisen näyttäytyvän neljän erilaisen asiakkuuden subjektiposition kautta. Nimesin nämä subjektipositiot: 1) ulkopuoliseksi, 2) avun tarvitsijaksi, 3) yhteistyökumppaniksi ja 4) aktiiviseksi toimijaksi.

Ulkopuolisena omassa asiakkuudessaan. Haastateltavien puheessa on paikannettavissa ulkopuolisuutta suhteessa omaan asiakkuuteensa. Ulkopuolisen subjektipositiossa asiakas

näyttäytyy epävarmana, tietämättömänä ja jopa pelokkaana. Selonteosta on luettavissa myös haastateltavan kokemus eriarvoisesta asemasta suhteessa työntekijään, mikä ilmenee työntekijän paremmin tietämisenä, sananvapautena ja päätösvaltana. Ulkopuolisen subjekti-positio on yhdistettävissä haastateltavien lyhyeen asiakkuuteen ja etäiseksi koettuun asiakassuhteeseen.

Ulkopuolisen subjekti-positiossa haastateltavat kuvaavat epätietoisuuttaan asiakkuusprosessistaan, vastuutyöntekijästään ja tukiverkostostaan. Osa haastatelluista ei tiedä, onko heille tehty palvelutarpeen arviota tai asiakassuunnitelmaa. Haastattelupuheesta on luettavissa myös epävarmuus suhteessa sosiaalityön mahdollisuuksiin ja omiin odotuksiin työskentelylle. Haastattelutilanteessa vuorovaikutuksesta on tulkittavissa hämmennys suhteessa keskustelun aiheeseen. Tietämättömyys näyttäytyy rajoitteena dokumentointiosallisuudelle, minkä vuoksi informoinnin merkitys osallisuuden tukemisessa korostuu. Avoimuus voidaan nähdä yhtenä oleellisena tekijänä asiakkaan osallisuuden vahvistamisessa (Laaksonen ym. 2011, 42-43; Matarese & Caswell 2018, 729-730). On mahdotonta olla osallisena jossain, jonka tarkoitusta, menetelmiä tai normaalia tapaa toimia, ei tunne. Kun työskentelyn tavoitteena on yhteistyöhön perustuva toiminta, on asiakkaan informointi ja avoimuus suhteessa asiakkaan oikeuksiin, erilaisiin vaihtoehtoihin ja niiden vaikutukseen oleellisessa asemassa (Kivistö & Hautala 2020, 265). Osallisuuden vahvistaminen ja itsemääräämisoikeuden edistäminen on merkitty niin sosiaalihuollon lainsäädäntöön kuin eettisiin periaatteisiin, minkä pohjalta asiakkaan tietämättömyys omaan asiaansa liittyvistä tekijöistä tulisi olla poikkeuksellista (ks. Sosiaalihuollon asiakaslaki 812/2000; SHL 1301/2014). Tutkielmani aineistossa ulkopuolisuus ei kuitenkaan näyttäytynyt poikkeuksellisena, vaan ilmeni usean haastateltavan puheessa joko omaan asiakkuuteen, sosiaalityön tehtäviin tai omiin tavoitteisiin liittyen. Ulkopuolisen subjekti-positiossa asiakas tarvitsee tukea osallisuuden toteuttamiseksi. Osallisuuden tukemisessa korostuu keskustelu asiakassuhteen osapuolten rooleista, asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä palvelun mahdollisuuksista.

Ulkopuolisuus näyttäytyy aineistossa myös suhteessa työskentelyn suunnitelmallisuuteen ja valittuihin toimenpiteisiin. Ulkopuolisuus omassa asiakkuudessa voi luoda epävarmuutta suhteessa omaan kanssa, jolloin omien tarpeiden ilmaisu tai osallisuus prosessissa ei kuitenkaan ole itsestään selvää. Ammatilliselta edellytetään ammattitaitoa asiakkaan edun arvioimiseksi, mikä vaatii puntarointia asiakkaan näkökulman ja ammatillisen näkökulman välillä,

mitkä eivät välttämättä ole ristiriidattomia. (Askheim 2003, 234-236.) Aineistossani ulkopuolisuus näyttäytyy erään haastateltavan kuvatessa sitä, kuinka oli asiakkuuden alussa saanut kohtuuttoman tiivistä tukea, minkä koki itse ylimitoitetuksi. Eräs toinen haastateltava taas kertoo, että uudet toimenpiteet oli sovittu edellisen palvelunjärjestäjän toimesta, eikä hän itse ollut mukana sopimassa asiasta. rooliin ja oman äänen kuuluviin saamiseen palvelua suunniteltaessa. Muutokseen tähtäävässä sosiaalityössä asiakkaan tietoisuus työskentelyn suunnitelmallisuudesta ja tavoitteista on kuitenkin välttämätöntä. Sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän on myös sitouduttava suunnitelmaan, jotta työskentelyssä saadaan velvollisuudet ja oikeudet kohtaamaan. (Pohjola 2010, 51.) Sosiaalityössä työskennellään heikossa asemassa olevien ihmisten

H2: Niinku sanoin, niin täällähän oli suunnitelma... se oli aika hyvin vaan kirjoitettu mun kalenteriin, että nyt tehään näin.

Ulkopuolisen puheessa tavoitteet näyttäytyvät muiden asettamina ja asiakkaalle itselleen epäselvinä. Ulkopuolisen subjektiosuhteissa osallisuuden toteutumisen rajoitteena voi näyttäytyä myös motivaation puute, mikäli asiakas ei koe tavoitteellista työskentelyä omien tavoitteidensa mukaiseksi. Tällöin osallisuuden tukemiseksi oleellista onkin korostaa asiakkaan omaa roolia asiakassuhteessa, jolloin työskentelyn tavoite muodostetaan yhdessä ja asiakas on osallisena omien tavoitteidensa asettamisessa (Rose 2000, 411). Erään haastateltavan kuvauksesta voi tulkita kuinka haastateltava kokee asiakkuuden itsestään ulkopuolisenä, jonain, jolla on tavoitteita sen sijaan, että näkisi tavoitteet ominaan:

H4: Kyl sil jotain on (asiakkuudella tavoitteita), et mä niinku pärjään taloudellisesti ja sit silleen niinku niin, no ainaki se.

Huomionarvoista on asiakkuuden aikana tapahtuvat muutokset haastateltujen kuvaamisessa subjektiosuhteissa, joita on tulkittavissa haastateltavien puheesta. Alkuvaiheen asiakkuuteen näyttää usealla haastateltavalla liittyneen epävarmuutta, hallitsemattomuutta ja pelkoa, jotka kuvastavat puheessa myös laajempaa osattomuutta suhteessa omaan elämään. Eräs haastateltava kuvaa kuinka on asiakkuuden alussa ollut epävarma ja johdateltavissa. Oma vointi on näyttäytynyt haasteina ymmärtää ja muistaa asiakkuuteen liittyviä tekijöitä. Myöhemmin haastateltava kertoo kuitenkin jo saavuttamistaan tavoitteista ja kuvaa asemansa muutosta asiakkuuden edetessä. Oman aseman vaihteluihin on voinut vaikuttaa itsen liittyvät tekijät, mutta myös itsestä ulkopuoliset seikat. Eräs haastateltava kuvaa asiakkuuttaan

vuoristoratana, jossa on ollut hyviä ja huonoja hetkiä. Haastateltavan kuntoutuminen on edennyt aiemmin toivotusti ja haastateltava kuvaa voimaantumistaan hallinnan tunteen ja elämänlaadun kohenemisen kautta (vrt. Askheim 2003, 230-231; Hokkanen 2009, 318; Payne 2014, 294, 308). Haastateltavan tilanne on kuitenkin muuttunut nopeasti ulkopuolisen tekijän muutettua haastateltavan olosuhteita. Haastateltava kokee palanneensa lähtöruutuun, vaikkakin näkee, että aiemmat opit tukevat palautumista.

H4: ...todella paljon (tilanne muuttunut asiakkuuden aikana). Niinku silleen edistyny, niinku todella paljon silleen. Mä oon nähny sen niinku huippupisteen, missä mä oon niinku sillattii täysin hyvässä. Sillain niinku hyvä, tai mun mielestä hyvässä yleiskunnossa, hyvässä henkisessä kunnossa niinku nää viralliset asiat, käytännöt ihan järjestyksessä. Eli mä oon nähny sen pisteen mihin mä haluan. Mutta (2) mä vähän liian nopeesti yritin sinne, ja tota opin siitä, että sä, pitää vähä rauhallisemmin koska sitte mä putosin siitä. Putosin siitä melkeen alkupisteeseen niin. (2) Ja se ei ollu täysin oma syy, täysin oma, oma niinku, omasta, omista niinku päätöksistä, vaan niinku ulkopuoliset muuttajat vaikutti siihen aika paljo. Että, johti mut niinku et terveydentila huono alko yhtäkkiä niinku huononeen ja tää työtilanne meni vähä niinku sillattii että et sulla on niinku varma työpaikka varattu ja sit sä palaat takas kuntouttavaan työhön. (2) Et se on ollu vähä tämmönen vuoristorata. (2) Että (2) vuoristoratameininki... No, tässä tilanteessa mä haluan käyttää näitä (2) kaikkia mitä mä oon oppinu ja saada itteni taas siihen yhtä hyvään kuntoon ku mä olin silloin (.) parhaimmillaan taas ja niinku jaksaa taas tehdä niinku esim. pidempiä työviikkoja ja ja enemmän töitä ja olla enemmän aktiivinen taas.

Ulkopuolisen subjektipositio näyttäytyy helposti negatiivisena, mutta haastatteluista on löydettävissä myös positiiviseksi tulkittavaa ulkopuolisuutta asiakkuudessa. Erään haastateltavan puhe kuvaa sitä, kuinka haastateltava on tietoisesti jättäytynyt ulkopuolisen osaan. Hän kertoo, että on sopeutunut ulkopuolelta tehtyihin suunnitelmiin, jotka ovat kyllä sivunneet hänen omia ajatuksiaan, mutta tuoneet tavoitteiden saavuttamiseksi erilaisen polun mitä haastateltava itse on suunnitellut. Haastateltavan puheesta voi kuulla ulkopuolisuutta suhteessa asiakkuuteen, minkä vastakohtana kuitenkin osallisuutta omaan elämäänsä. Toisaalta sopeutuminen ulkopuolelta asetettuun suunnitelmaan voikin kuvastaa siis myös aktiivisen toimijan asemaa; haastateltava on ollut tietoinen tilanteestaan ja siitä mikä on toimenpiteiden merkitys, eikä ole nähnyt tarpeelliseksi paneutua sen enempää. Vaikka lähtökohtaisesti osallisuuteen liittyy ajatus aktiivisesta ja toimivasta asiakkaasta (ks. Törrönen 1999, 9; 2016,50; Pohjola 2010, 57-58) osallisuus voi kuitenkin toteutua myös sen kautta, että asiakas antaa tietoisesti valtaa työntekijälle suhteessa omaa prosessiaan koskeviin päätöksiin tai

valintoihin. Ulkopuolisuuskin voi siis näyttäytyä asiakkaan omana vallan käyttönä ja itsemääräämisoikeuden toteuttamisena.

Avun tarvitsijan asemassa. Avun tarvitsijan subjektipositio ilmenee haastattelupuheessa ikään kuin heittäytymisenä asiakkuuteen. Oma asema asiakkuudessa rakentuu avun ja tuen tarpeen kautta ja asiakas näyttäytyy työn kohteena. Erona edellä kuvattuun ulkopuolisen subjektipositioon on kuitenkin tietoisuus avun tarpeesta ja omasta tilanteesta. Asiakkuuden lähtökohdat paikannetaan kuntoutumisen tarpeeseen tai toisaalta asiakkuus on alkanut ei itsestä lähtevin perustein eli toisen tahon ohjaamana. Kuten ulkopuolisenkin subjektipositiossa myös avun tarvitsijan positiossa suhde työntekijään koetaan epätasavertaisena. Avun tarvitsijan subjektipositio korostuu haastateltavilla, jotka ovat olleet pitkään asiakkuudessa.

Avun tarvitsijan subjektipositio ilmenee haastateltavien puheessa omien kykyjen, osaamisen ja tietojen puutteena, minkä vuoksi sosiaalityöstä haettava apu koetaan välttämättömänä. Osallisuuden tukemisessakin oleellista on asiakkaan oman toimintakyvyn ja rohkeuden vahvistaminen. Voimavaralähtöisyys liittyykin vahvasti sekä sosiaalialan eettisiin periaatteisiin kuin myös uudistuneeseen lainsäädäntöönkin (Hämäläinen & Niemelä 2014, 97-104). Lähtökohdat osallisuuden tukemiseksi ovat kuitenkin suotuisat, sillä asiakas tiedostaa tuen tarpeensa ja on halukas saamaan apua. Eräs haastateltava kuvaa kuinka asiakkuuden alussa on tarvinnut kädestä pitäen ohjausta, jotta on kyennyt hakeutumaan oikean avun piiriin. Avun tarve ja puutteet omassa toimintakyvyssä ilmenevät aineistossa myös osittain kuvauksena työntekijän puolesta tekemisenä. Erään haastateltavan selonteosta on tulkittavissa se, kuinka asiakassuhteeseen panostamalla, tarjoamalla oikeanlaista tukea tai apua, on mahdollista saavuttaa asiakassuhteeseen luottamus ja osoittaa asiakkaan kunnioitusta, mitkä näyttäytyvät osallisuuden tukemisessa oleellisina tekijöinä. Luottamus asiakkaan omaan toimintakykyyn ja ammattilaisen asemoituminen tasavertaiseen oppijan asemaan mahdollistavat sen, että asiakas voi siirtyä työn kohteesta kanssatoimijaksi (vrt. Rose 1999, 46-49; Askheim 2003, 234; Jokinen ym. 2003, 161-162; Mullaly 2007, 300-301; Thompson 2007, 41). Osallisuuden edistämisen kautta voidaan tukea asiakasta omassa voimaantumisen prosessissaan, jossa ammattilainen voi olla osallisena (Mullaly 2007, 300-301).

H1: Että hän koko aika oli siinä (.) niinku koko ajan valmiina auttamaan.

T: Joo.

H1: Että oli se(.) sitten mikä (.) tahansa, sen pitää olla kuitenkin sellainen, niinku mikä MINUA hyödyttää.

Haastattelupuheessa asemoituminen avun tarvitsijan asemaan asettaa asiakkaan työn kohteeksi, eikä niinkään toimijaksi. Avun tarvitsijan subjektiossa osallisuuden mahdollisuutena näyttäytyy halu tai tiedostettu tarve avun vastaanottamiseksi. Toisaalta osallisuutta rajoittavat riippuvuus avun tarpeesta tai opittu tapa toimia asiakkuudessa. Avun tarvitsijan subjektiossa irtautuminen voikin vaatia toteutuakseen poisoppimista asiakkuuden vaaraan heittäytymisestä, jotta voi nähdä oman osansa asiakastyöskentelyssä. Ammatilainen voi tukea tätä asiakkaan muutosta korostamalla työskentelyssä tasavertaista asemaa, jossa ei korostu ammatilaisen erityisosaaminen (Rose 1999, 46-49; Mullaly 2007, 300-301; Thompson 2007, 41). Avun tarvitsijan subjektiossa liittyy toive intensiivisestä asiakassuhteesta. Eräs haastateltava kertoo toivovansa tiivistä yhteydenpitoa sosiaalityöntekijän kanssa. Tällöin voidaan ajatella asiakassuhteen luovan lähtökohtaisesti positiivisia mahdollisuuksia asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi. Toisaalta avun tarvitsija, yhtä lailla kuin asiakkuuteen ulkopuolisena asemoitua, tarvitsee tukea osallisuuden toteutumiseksi. Avun tarvitsijan subjektiossa osallisuuden tukemisessa oleellisena näyttäytyy keskittyminen asiakkaan voimavaroihin, ja sitä kautta asiakkaan uskon lisääminen omiin kykyihinsä. Osallisuutta vahvistavassa, voimaannuttavassa työotteessa voidaankin edistää asiakkaan kokemusta arvostuksesta ja sosiaalisesta hyväksynnästä, mikä osaltaan rakentaa asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksia (Rose 1999, 46-49; Thompson 2007, 24, 41; Payne 2014, 296). Avun tarvitsijan subjektiossa korostuu aineistossa erityisesti niillä haastateltavilla, jotka näkevät asiakkuutensa taustalla ensisijaisesti taloudellisen tuen tarpeen. Toimeentuloturvariippuvuuden voikin nähdä erityisen haasteellisena tekijänä asiakkaan osallisuuden vahvistamisessa, sillä tällöin asiakas on tuen tarpeessaan pitkälti sosiaalityöntekijän päätöksenteon varassa.

Avun tarvitsijan subjektiossa tavoitteet työskentelylle näyttäytyvät toisten asiakkaalle asettamina odotuksina ja toimet tavoitteiden saavuttamiseksi ilmenevät muiden tekoina asiakkaan hyväksi. Avun tarvitsijan positiiossa haastattelupuheessa tavoitteille toivottiin selkeämpiä määritelmiä ja ohjeita mitä asiakas voisi itse tehdä tilanteensa edistämiseksi. Eräs haastateltava kuvaa kysyttäessä tavoitteistaan ja niiden eteen tekemistä toimista palveluiden luomia puitteita, jotka tukevat oikeanlaista toimintaa, mutta ei niinkään kerro sitä, mitä itse

näiden puitteiden lisäksi tai niistä huolimatta olisi tehnyt tavoitteidensa saavuttamiseksi. Tästä on tulkittavissa, että tietoisuus oman toiminnan osuudesta tavoitteiden saavuttamiseksi on epäselvä.

T: Joo. Miten sä ite ajattelet, että mitä sä oot tehty näiden tavoitteiden saavuttamiseksi? Tuleeko sulle semmosia ihan konkreettisia tekoja mieleen?

H7: Öö, no, (.) kyl nyt täälä on niinku (.) saanu (.) olla niinku ihmisten kanssa tekemisissä paljon enemmän (hah).

T: Niin, kyllä varmasti joo.

H7: Niin (hah). (3) Ja kylhän toi (.) et on niinku (.) toi työaika alkaa niinku silleen (.) samaan aikaan niin (hah) toi...

T: Niin et sä oot sitoutunu tavallaan siihen, että sä sitte lähdet riittävän ajoissa ja tuut niinku oikeaan [aikaan] töihin.

H7: [niin, joo]

Puhe kertoo siis itseasiassa enemmän seikoista, jotka mahdollistavat haastateltavan etene-
misen tavoitteissaan, eikä niinkään haastateltavan omista teoista. Tämä puhe ikään kuin
etäännyttää haastateltavan omista tavoitteistaan ja tavoitteiden saavuttamisen omasta toimin-
nasta. Haastateltava ikään kuin asettautuu olosuhteiden määrittelemään toimintatapaan,
minkä kautta kykenee muuttamaan oman arkensa rakennetta, mutta ei aktiivisesti kuvaa itse
tekevänsä asioita tavoitteidensa saavuttamiseksi, olevansa osallinen omien tavoitteidensa
mukaisessa toiminnassa. Osallisuuden vahvistamisessa merkityksellisenä näyttäytyykin
työn läpinäkyvyyden korostaminen, tehtävien selkeä jakaminen ja kuvaaminen sekä työn
seuranta.

Haastatteluista on paikannettavissa muutoksia subjektipositioissa myös suhteessa avun tar-
vitsijan asemaan. Osassa haastatteluista avun tarvitsijan positiosta puhutaan asiakkuuden al-
kuun viitaten. Tuolloin kuvataan epätietoisuutta omista tarpeista ja toiveista ja asiakkuuteen
liittyvät tekijät näyttäytyvät epäselvinä. Siirryttäessä puheessa nykyhetken asemoituminen
muuttuu; haastateltava kuvaa suunnitelmallisuutta työskentelyssä selviönä ja on selkeästi
tiedostavampi suhteessa asiakkuuteensa. Toisaalta myös ymmärrys sosiaalityön tarpeesta on
laajentunut taloudellisen tuen tarpeesta laajemmin koko elämäntilannetta koskettavaksi työ-
skentelyn lähtökohdaksi. Subjektiposition vaihtelun voi tulkita liittyvän voimaantumiseen,
missä oleellista on asiakkaan tietoisuuden kasvaminen omaan elämäntilanteeseensa liitty-
vistä tekijöistä, minkä kautta on mahdollista saavuttaa suurempi hallinnan tunne omasta elä-
mästään (ks. Askheim 2003, 230-231; Hokkanen 2009, 318; Payne 2014, 294, 308).

Erään haastateltavan puheesta kuvastuu avun tarvitsijan subjektipositio hänen puhuessa taloudellisen tuen tarpeesta. Asemoituminen kuitenkin vaihtuu nopeasti, kun haastateltava ottaa mukaan puheeseen asiakkaan kunnioituksen taloudellisesta tuen tarpeesta huolimatta. Haastateltavalla oli huonoja kokemuksia työntekijöiden kohtaamisesta taloudellisen tuen tarpeeseen liittyen, minkä seurauksena hän päätyi puolustamaan omaa arvoaan ja yhteiskunnallista asemaansa taloudellisesta tilanteesta huolimatta. Saman aikaisesti puheesta on luettavissa uudenlainen asemoituminen asiakkuuteen, omatoimisempi ja omanarvon tuntoinen, oikeuksiaan puolustava asiakas. Tässä selonteossa voi tulkita olevan yhteyksiä valtaistumiseen, jossa olennaista on tunnistaa omaan elämäntilanteeseen vaikuttavia epäoikeudenmukaisia rakenteita ja nousta tiedostamisen myötä alisteisesta asemasta (ks. Mullaly 2007, 298-299; Adams 2008, 17). Ajattelen, että valtaistuminen voi liittyä myös niiden yleisesti tunnistettujen asenteiden vastustamiseen, jotka määrittelevät yksilöä ulkoapäin ja asettavat yksilön tietynlaiseen kategoriaan yksittäisten ominaisuuksien tai tarpeiden perusteella.

Yhteistyökumppanina. Yhteistyökumppanin subjektipositiossa asiakkuus nähdään voimavarana ja koetaan, että toimitaan yhdessä yhteisten tavoitteiden edistämiseksi. Minä näyttäytyy kehittyvänä ja eteenpäin menevänä. Yhteistyökumppanin positiossa ominaista on tietoisuus omaan asiakkuuteen liittyvistä seikoista ja työskentelyn tavoitteista. Asiakkuudessa korostuvat vastaanottavaisuus, joustavuus ja mukautuvaisuus. Asiakassuhde näyttäytyy tasa-vertaisena ja luottamukseen pohjaavana. Yhteistyökumppanina asiakkuuteen asemoituminen korostuu haastateltavilla, joilla on pitkä sosiaalityön asiakkuus ja laaja verkosto tukena.

Yhteistyökumppanin subjektipositiossa suhde työntekijään näyttäytyy merkityksellisenä tekijänä asiakkaan roolin muotoutumisessa. Haastateltavien puheesta on paikannettavissa tasavertaisuus suhteessa työntekijään. Työntekijä nähdään helposti lähestyttävänä, asiakkaan asiaan paneutuneena ja tavoitettavissa olevana. Haastateltavat toivovat asiakaskohtaamiselta avoimuutta, ymmärrystä, rentoutta ja hyväksyntää. Eräs haastateltava kuvaa sitä, kuinka on herkkä aistimaan toisesta ihmisestä piilotettujakin asenteita ja pitää tärkeänä sensitiivisyyttä ja empatiakykyä. Asiakassuhteen laatu näyttäytyykin oleellisena osallisuuden mahdollisuuksia edistävänä tekijänä.

H5: Semmonen (mitä arvostaa ammattilaisessa) (huoh), (3) semmonen empaattinen ja sit se et se osaa, ettei se oo semmonen niinku nokkapystyssä kulkeva, eli semmonen ylästatuksellinen... (.) Ja sit se, et noi tyypit ei puhu silleen

alentavasti, eikä ne kohtelee mua ku jotain leikki-ikästä, vaan ne puhuu niinku aikuinen aikuiselle.

Aineistosta on tulkittavissa, että toimiva ja tasavertainen asiakassuhde luo pohjan asiakkaan arvostukselle työntekijää kohtaan sekä tekee vuorovaikutussuhteesta vaivattoman. Haastateltavat kuvaavat tavoitteiden asettamista yhteisen keskustelun tuloksena ja asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan näyttäytyy yhtäläisenä verkoston kanssa. Selonteista on luettavissa, että asiakkaan omaa mielipidettä ja päätäntävaltaa on korostettu. Yhteistyössä merkityksellistä on, että ammattilaiset tuntevat asiakkaan tilanteen, voimavarat ja realistiset mahdollisuudet, mitkä luovat osaltaan puitteita asiakkaan osallisuuden toteutumiseksi. Haastateltavien kertomuksista kuvastuu myös työntekijän joustavuus suhteessa asiakkaan tarpeisiin, asiakkaan kunnioitus ja yksilöllinen kohtaaminen. Yhteistyökumppanin positiossa asiakkuus ja osallisuus omassa prosessissa näyttäytyvät ihanteellisena. Haastateltavien puheesta on kuultavissa osallisuuden edellytysten täyttyvän niin asiakassuhteen tasavertaisuuden, dialogisen vuorovaikutuksen kuin myös asiakkaan kuulemisen osalta (vrt. Raunio 2009, 164; Mönkkönen 2002, 86; Jokinen ym. 2003, 161-162; Pohjola 2010, 58-59; Nummela 2011, 137-151). Yhteistyökumppanin subjektipositiossa on nähtävissä myös suuri odotuksia sosiaalityölle. Onkin mahdollista, että sosiaalityön tiukat henkilöstöresurssit voivat näyttäytyä rajoitteena asiakkaan osallisuudelle suhteessa asiakkaan odotuksiin. Mikäli sosiaalityöntekijä ei kykene vastaamaan näihin odotuksiin, voi asiakkaan motivaatio osallisuudelle heikentyä.

Yhteistyökumppanin subjektipositiossa korostuu me-puhe. Haastateltavat kuvaavat yhteistä asiakkuutta, yhteisesti mietittyjä tavoitteita ja yhteistä toimintaa. Asiakkaan osallisuudessa olennaista onkin myös asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa itseä koskeviin päätöksiin (Pohjola 2010, 58-59; Nummela 2011, 137-151). Haastateltavien puheessa on kuultavissa arvostus ja luottamus koko yhteistyöverkostoa ja yhteistyötä kohtaan. Yhteistyökumppanin subjektipositiossa haastateltavat tuntevat eri toimijat ja tunnistavat heidän tehtävänsä osana omaa asiakkuusprosessiaan. Luottamus verkostoon ja verkoston mahdollisuuksien tunnistaminen luovat osallisuuden mahdollisuuksia. Eräs haastateltava puhuu jopa yhteydenottamisesta yhteisenä tekona.

H1: Viimeksi otimme yhteyttä (toisiinsa) koskien tulevia työasioita.

Yhteistyökumppanin subjektiossa asiakkaasta välittyy tiedostava ja omatoiminenkin kuva, mutta itsenäisen suoriutumisen haasteet edellyttävät kuitenkin sosiaalityön tukea. Eräs haastateltava kuvaa vaativuuttaan itseään kohtaan ja toteaa, että työntekijän tehtävänä on asettaa oikea-aikaiset ja realistiset tavoitteet sekä muistuttaa haastateltavaa siitä, ettei hänellä ole kiire edetä. Yhteistyökumppanin positiossa puheesta on paikannettavissa selkeä pyrkimys omatoimisuuteen ja motivaatio tehdä asioita tilanteensa edistämiseksi. Ammattilaisen tuki näyttäytyy kuitenkin merkittävänä:

H4: He antaa mulle tarpeeks niinku tukee ja neuvoo, että mä pääsen niinku seuraavaan niin sanottuun etappiin.

Aktiivisena toimijana. Aineistosta on löydettävissä puhetapa, jossa korostuu omatoimisuus ja luottamus itseen. Nimesin tämän asiakkuuteen asemoitumisen aktiiviseksi toimijaksi. Aktiivisen toimijan minä rakentuu itsenäisenä tai itsenäisyyteen pyrkivänä. Puhetavassa korostuu toimijan itsetietoisuus sekä tiedostavuus suhteessa työskentelyyn, järjestelmään ja ylipäänsä ympäröivään yhteiskuntaan. Suhde työntekijään näyttäytyy puheessa tasavertaisena ja tuen tarve vähäisenä. Aktiivisen toimijan selonteissa asiakas näyttäytyy oman prosessinsa päämäärätietoisena omistajana. Aktiivisen toimijan puheessa työn tavoitteellisuus kuvataan itsestään selvänä ja tavoitteet itse asetettuina.

Aktiivisen toimijan subjektiossa puheessa korostuu omatoimisuus ja minä toiminnan subjektina. Sen sijaan haastateltavien puheesta on tulkittavissa työntekijän roolin suhteessa työskentelyyn olevan vähäinen. Tässä puhetavassa asiakkaan ja työntekijän välinen suhde näyttäytyy etäisenä. Aktiivisen toimijan positiossa puheesta on tulkittavissa, että osallisuus omassa asiakkuudessa ei näyttäydy merkityksellisenä, koska osallisuus omassa elämässä on vahva. Aktiivisena toimijana asiakkuuteen asemoitumisen voikin nähdä rajoittavan osallisuuden mahdollisuuksia sillä motivaatio yhteiseen työskentelyyn jää heikoksi asiakkaan kokeman tuen tarpeen ollessa vähäinen. Eräs haastateltava ei ole juurikaan tarvinnut tukea sosiaalityöstä tai yhteistyöverkostolta, vaikka sitä on tarjottu osana kuntouttavaa työtoimintaa:

H1: En (ole tarvinnut tukea sosiaalityöntekijältä), et se puhelinsoittohan oli sillan alkupäässä, kun me sovittiin sitä. (2) Käytiin siinä sitä sopimuksen kaikki pikkukohdat läpi, (.) et siinä on kaikki niinku hyvin, ja samalla hän kysy, et tarvitseko niinku apua johonkin, ja samalla käytiin mun suunnitelmat läpi, (2) ja sanoin, et en mä niinku (.) tarvii.

Haastateltavan osallisuutta on pyritty tukemaan tiedustelemalla hänen tuen tarvettaan, mutta hänelle on annettu valta päättää omasta tarpeestaan. Tästä voisi päätellä, että aktiivisen toimijan asema on välittynyt myös työntekijälle. Toisaalta tässä on nähtävissä aikuissosiaalityöhön liittyvä palvelun vapaaehtoisuus, asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeuden kunnioitus. Haasteeksi voi muodostua se, että asiakkaan todellinen tilanne jää epäselväksi. Sosiaalityöntekijä antaessa asiakkaalle vallan määrittellä täysin omaa tilannettaan tuntematta itse asiakasta, voi tuen tarve jäädä ikään kuin piiloon asiakkaan omatoimisuuden ja itsetietoisuuden taakse. Varsinkin asiakassuhteen alussa on oleellista osallisuuden mahdollisuuksien tarjoamiseksi, että työntekijä osoittaa kiinnostustaan asiakkaan tilannetta kohtaan ja antaa aikaa asiakassuhteen luomiselle, jottei asiakassuhteen etäisyys muotoudu osallisuuden toteutumisen rajoitteeksi.

Aktiivisen toimijan asema ilmenee erään haastatellun puheessa kuvauksena aiemmasta asiakkuudesta saatujen oppien hyödyntämisestä omatoimisuuden mahdollistamiseksi. Aktiivisen toimijan puheesta onkin kuultavissa motivaatio omatoimisuuteen ja osallisuus omaan elämään. Osallisuus kulminoituu asiakkaan päätäntävällän kunnioittamisessa. Sosiaalityön tavoitteena pidetään itsenäisen suoriutumisen vahvistamista, mihin myös voimaannuttava työote tähtää. Aktiivisen toimijan subjektiosuhteissa haastateltavien puheesta on tulkittavissa omatoimisuutta, luottamusta itseän sekä omaan toimijuuteen (vrt. Hokkanen 2009, 327-334). Asiakkuudella on kuitenkin perusteensa myös aktiivisen toimijan kohdalla. Aktiivisen toimijankin subjektiosuhteissa osallisuus voi lisätä realististen valinnan mahdollisuuksien määrää ja sen kautta vahvistaa itsemääräämisoikeuden toteutumista (vrt. Thompson 2007, 25; Raunio 2009, 105-106). Eräs haastateltava kuvaa suhtautumistaan itsenäiseen suoriutumiseen:

H4: ...on panostanut tota olemaan aktiivinen, että ei luovuttaa heti, ku asiat tulee täysin vaikeiksi... et vaan menee niinku eteenpäin ja sitte loppujen lopuks on saanuki aikaseks. Et oikeesti haluu asioita kuntoon, et mä teen näin, koska mä oikeesti ITSE haluan että ne järjestyy. Eikä sen takia, että joku toinen sanoo, että sun pitää saada elämäs kuntoon, vaan mä oikeesti haluan saada sen niinku järjestykseen.

Aktiivisen toimijan subjektiosuhteissa ilmenee selonteoissa asiakkuuden etenemisen myötä mahdollistuneena asemana. Eräs haastateltava kertoo asiakkuuden myötä oppineensa tasapainoisempaa taloudenhallintaa ja kyenneensä kestävämpiin ratkaisuihin rahan käytössä. Eräälle haastatellulle asiakkuus on opettanut itsenäistä arjessa selviytymistä, niin, että

haastatteluhetkellä tuen tarvetta ei juurikaan ollut. Erään haastatellun puheessa aktiivinen toimijuus on näyttäytynyt kuntoutumisen myötä kykynä vastavuoroiseen vuorovaikutukseen ja auttajan rooliin yhteisössä. Näissä selonteissa aktiivisen toimijan subjektipositio näyttäytyy siis työn tuloksena, eteenpäin menona. Eräs haastateltava taasen kertoo hakeutuneensa palveluun suosituksesta ja asiakkuuden alkaessa ajatellut, ettei oikeastaan tarvitse palvelua. Asiakkuuden edetessä asemoituminen on muuttunut; asiakas on kyennyt näkemään tilanteensa uudesta näkökulmasta ja myöntämään tuen tarpeen, minkä myötä oma asemoituminen on vaihtunut aktiivisesta toimijasta avun tarvitsijan asemaan:

H3: No siis silloin mä ajattelin, että mä oon täällä sen kolme kuukautta ja sit se on siinä, mutta en mä tiiä. Siis, no parempi on silleen niinku mennä rauhassa ja ei mulla nyt silleen mikään kiire enää oo. Et sit ku musta tuntuu, että mä pystyn siihen, niin sitte. Ei, ei oo silleen mikään kiire.

Yllä olevasta selonteosta voi tulkita haastateltavan ymmärryksen omasta tilanteestaan kasvaneen asiakkuuden aikana. Työskentelyn voi nähdä luoneen realistisia valintavaihtoehtoja aiemmin ainoana vaihtoehtona näyttäytyneen omatoimisuuden rinnalle (vrt. Thompson 2007, 25; Raunio 2009, 105-106). Toinen haastateltava kertoo hakeutuneensa palvelun piiriin oma-toimisesti ja tietoisena tarpeistaan, mutta varsinainen suunnitelmallinen työskentely on selkeyttänyt omaa tilannetta ja muuttanut asemoitumista yhteistyökumppanin rooliin. Aktiivisen toimijan subjektipositio ilmenee aineistossa siis myös kuvauksena asiakkuuden lähtötilanteista, joissa käsitys omasta elämäntilanteesta tai toimintakyvystä on jälkeinpäin tarkasteltuna näyttäytynyt epärealistisena.

7 VALLAN ULOTTUVUUDET

7.1 Sosiaalihuollon dokumentteihin liittyvä valta

Tulkitessani haastateltavien puheesta dokumenteille annettuja merkityksiä, heidän asemoitumistaan asiakkuuteen sekä osallisuuttaan dokumentoinnissa, oleellisena tekijänä näyttäytyi työntekijän valta suhteessa asiakkaaseen. Valta näyttäytyy ilmeisenä ja tiedostettuna liittyen sosiaalityöntekijän ammatilliseen asemaan ja sen tuomiin valtuuksiin. Valta näyttäytyy myös piilossa olevana, jolloin se on tulkittavissa haastateltavien puheesta koskien dokumentoinnissa tehtäviä valintoja, asiakkuuden lähtökohtia, kohtaamista ja työmenetelmiä.

Valta dokumentointiin liittyen ilmenee kielen käytössä. Useampi haastateltava kuvaa sitä, kuinka asiakasasiakirjoissa käytetty kieli on vaikeaselkoista. Eräs haastateltava toteaa myös, että asiakirjojen mallipohjat eivät palvele tarkoitustaan, vaan yhdenmukaistamalla asiakas-kirjauksia tekevät niistä hankalasti omaan tilanteeseen sopivia. Järjestelmän tuottama virallisuus ja asiakastietojärjestelmien puitteet dokumentoinnille voidaankin nähdä tasapäistävän ja yksisuuntaistavan dokumentointia (Pohjola 2010, 40-44; Tiililä 2010, 182-184) ja toimivan ikään kuin sisään rakennettuna vallan muotona. Haastateltavat toivovatkin asiakasasiakirjoissa käytettävän yksilöllisempää kieltä ja aseteltavan eri aiheita käsittelevät osiot selkeän havainnollisesti. Osa haastatelluista kuvaa myös, että asiakasasiakirjoihin sisältyvä lain kuvaus jää etäiseksi ja toivovat mahdollisuutta kysyä ja keskustella epäselviksi jäävistä seikoista. Ammattilaisen erityisosaaminen niin liittyen lainsäädäntöön kuin laajemminkin työskentelyn konteksteihin luovat oleellisen vallan ulottuvuuden asiakassuhteen (vrt. Adams 2008, 18-19, 39-40; Hokkanen 2009, 327, 331; Kulmala 2006, 75; Mullaly 2007, 298; Aikio 2017, 74-77).

H6: Kyllä, juu, kun siellä on kuitenkin kaikki nää lakitekstit ja niitten pohjalta voit sitten kysyä jotain et ”hei mitä tää tarkoittaa”. Esimerkiksi vaikka joku laki, et sen verran tai jotain tiedän sosiaalihuoltolaista, mut että siellä kun on niitä eri pykäläi, niin sitten vaikka niistä vois esimerkiks kysyä paremmin, et ”hei, et mitä tähän niinkun kuuluu tähän pykälään”.

Työntekijän valta suhteessa asiakkaaseen näyttäytyy myös dokumentoinnin sisällön suhteen tehtävissä valinnoissa. Laki ohjaa kirjaamaan riittävät ja tarpeelliset tiedot, mutta tähdentää

talletetun tiedon suhteuttamista aina käyttötarkoitukseen ja palveluun, jonka puitteissa dokumentointia tehdään. Valta määritellä oleellinen, riittävä ja tarpeellinen tieto on dokumentoijalla. Vierula (2012, 161) on kuvannut tutkimuksessaan asiakirjoihin liittyvää negatiivista vallan ulottuvuutta asiakkaan ja asiakirjan välisenä alistavana suhteena. Tällöin asiakirjat konkretisoivat asiakkaan ja työntekijän välisiä eroja ja tuovat esiin työntekijän pysyvää valta-asemaa. Alistavaan suhteeseen liittyy myös asiakkaan kokemus virheellisestä tai epäkunnioittavasta dokumentoinnista. Valta-asetelmaa korostaa myös asiakkaan tietämättömyys dokumentoinnin tarkoituksesta ja päämääristä. Ottamalla asiakkaan mukaan dokumentointiin voidaan välttää alistavan suhteen muotoutumista ja hälventää valta-asetelmaa asiakassuhteessa.

Aineistossani useamman haastateltavan puheessa korostui kokonaisvaltaisuuden toive dokumentointiin liittyen. Eräs haastateltava korosti dokumenttien merkitystä inhimillisen näkökulman esiin tuomiseksi palveluista ja eduista päätettäessä. Valta dokumentoinnin kokonaisvaltaisuudesta ja haastateltavan toivoman positiivisen erityiskohtelun toteutumisesta on täysin työntekijällä. Valta näyttäytyy siis tiedon tallennuksen kokonaisvaltaisuudessa, mutta myös asiakasasiakirjojen käytössä asiakkaan edun edistämiseksi. Dokumentointiin sisältyvän vallan voikin nähdä konkretisoituvan siinä, kuinka dokumenteilla voi olla vaikutusta asiakkaan ja hänen läheistensäkin elämään (Vierula 2014, 356).

7.2 Valta asiakassuhteissa

Asiakkuuteen asemoitumiseen liittyen työntekijän valta suhteessa asiakkaaseen näyttäytyy jo asiakkuuden lähtökohdissa; asiakas on työskentelysuhteessa avun tarvitsija ja työntekijä avun antaja (vrt. Laitinen & Pohjola, 2010, 8). Myös järjestelmän luomat puitteet työskentelylle ja käytäntöihin liittyvät itsestään selvinäkin pidetyt tekijät, kuten sosiaalityöntekijän oikeus määritellä työskentelyn aikataulut ja työskentelyn menetelmät, joihin asiakkaan on lähtökohtaisesti sopeuduttava, luovat osaltaan epätasavertaista valta-asetelmaa asiakassuhteeseen. Useamman haastateltavan puheesta on paikannettavissa ajatus omasta kyvyttömyydestä ja riippuvuus työntekijästä ja palvelusta, mikä on ominaista erityisesti avun tarvitsijan subjektipositiossa. Tällöin

sosiaalityöntekijän valta liittyy työmenetelmien valintaan. Merja Laitinen ja Anneli Pohjola (mt., 8-10) toteavat, että arvoperustaisen ja tiedostavan työtteen kautta valta voi kuitenkin näyttäytyä positiivisena. Voimaannuttavassa työtteenä pyritään edistämään asiakkaan omaa valtaa suhteessa elämäänsä. Voidaankin ajatella, että työntekijällä on myös valta valita työote, jonka kautta voi muuttaa valta-asetelmaa asiakassuhteessa.

Ulkopuolisen subjektipositiossa valta kohdistuu erityisesti asiakkaan tilanteen arviointiin ja tuen tarpeen määrittelyyn. Haastatteluaineistossa varsinainen asiakkaan puolesta tekeminen ilmeni vain yhdessä haastattelussa. Puolesta tekeminen on vallan käyttöä monessa ulottuvuudessa: siinä konkretisoituu valta määritellä asiakkaan avun tarve ja arvioida asiakas kyvyttömäksi toimimaan itse. Samalla puolesta tekijä käyttää valtaansa määritellä menetelmät, joiden mukaan toimitaan. Valta konkretisoituu siinä, kun työntekijä toteuttaa toiminnan asiakkaan puolesta. Joissain tilanteissa tämänkaltainen vallan käyttö voi olla asiakkaan tilanteen perusteella tarkoituksenmukaista. Puolesta tekeminen voikin näyttäytyä joko asiakasta alistavana ylivaltaana tai asiakkaan etua edistävänä toimivaltana (ks. Hokkanen 2009, 326-327; Rowlands 1998, Thompsonin 2007, 15 mukaan).

Toinen vallan ulottuvuus suhteessa asiakkuuteen asemoitumisessa näkyy haastateltavien puheessa liittyen kohtaamiseen. Valta konkretisoituu asiakasta kunnioittavassa kohtelussa, jossa asiakas otetaan vastaan avoimesti, moralisoimatta ja valmiina tukemaan, jolloin tasavertaisuutta korostava asiakassuhde hälventää valta-asetelmia (ks. Hokkanen 2009, 327-334). Tasavertaisuus asiakassuhteessa korostuu yhteistyökumppanin subjektipositiossa. Tasavertaisuus tai kunnioittava kohtaaminen eivät kuitenkaan näyttäydy itsestään selvänä aineistossa, vaikka kokonaisuutta tarkastellen useimpien haastateltavien puheesta oli tulkittavissa tyytyväisyyttä tämänhetkiseen asiakassuhteeseen. Eräs haastateltava kuvaa aiempia kokemuksiaan, joihin on liittynyt kokemus epäkunnioittavasta kohtaamisesta. Kuvauksen pohjalta on todettavissa sensitiivisyyden olevan oleellinen tekijä siinä, kuinka asiakas asemoituu asiakkuuteensa. Kohtaaminen voi jättää syvät ja pitkäkantoiset jäljet asiakkaan kokemuksiin. Kokemukset voivat vaikuttaa asiakkaan oman arvion tunteeseen ja minäkuvaan. Usein puhutaan sosiaalityöntekijän vallasta määritellä asiakkaan kokemuksia toimenpiteiden perustelemiseksi (esim. Rose 2000, 404; Aikio 2017, 74-77). Ajattelen kuitenkin, että sosiaalityöntekijällä on myös valta vaikuttaa asiakkaan kokemuksiin. Tämä näkökulma

Rowlands, Jo 1998: 'A World of the Times, but What Does it Mean? Empowerment in the Discourse and Practice of Development', in Afshar.

nostaa uuden ulottuvuuden valta-asetelmaan, jossa korostuu erityisesti asiakassuhteen merkityksellisyyttä.

H5: No sellasta (mitä toivoo sosiaalityöltä), et tänne valikoituu semmoset henkilöt, ketkä osaa asettua toisen ihmisen asemaan ja osaa lähestyä niit ihmisiä. Et, ettei ne (.) työntekijät oo semmosia luotansa työntäviä, semmosia inhottavia, kylmiä ja (.) sellasia liian, (.) liian tota (.) liian tota sellasia, ettei ne osaa käsitellä herkkiäkin ihmisiä tai semmosii. Kun mä oon sellanen, että mä reagoin voimakkaasti kaikkiin sanomisiin ja tollasiin.

T: Mm.

H5: Niinku, (.) niinku et jos (.) mun juttuja aletaan arvosteleen tai moralisoimaan niin mulle vaan tulee paha olo sellasista.

T: Mm.

H5: Niin, niin en mä halua, et tänne tulee semmosii (.) äkkiväärii työntekijöitä tai jotain sellasii...

T: Mm. [Sanoit, että]...

H5: [Ja sit, että] ja sit se, että ne noudattaa sosiaali- ja hoitotyön etiikkaa. Sit sekin että ne, että ne visiot ja ne motot ei oo vaan korulauseina seinillä, vaan että ne noudattaa niitä arvoja myös.

Haastatteluissa yksi keskeinen asiakassuhteeseen liittyvä teema on luottamus. Luottamus on oleellinen tekijä toimivassa asiakassuhteessa, mutta se mahdollistaa myös työntekijän vallan laajenemisen. Luottamus voi näyttäytyä asiakassuhteessa joko asiakkaan luottamuksena sosiaalityöntekijään ja järjestelmään, tai sosiaalityöntekijän luottamuksena asiakkaaseen. Riippuen siitä, millä tavalla luottamus näyttäytyy, se voi asettaa erilaisia lähtökohtia vallan ilmenemiselle asiakassuhteessa. Asiakkaan luottaessa sosiaalityöntekijään ja järjestelmään valta näyttäytyy siinä, kuinka ehdotuksille avoin asiakas on valmis kuuntelemaan ehkä jopa kyseenalaistamatta työntekijän ehdotuksia. Valta perustuu ajatukseen työntekijän paremmin tietämisestä ja päätäntävallasta. Työntekijän valta näyttäytyy asiakkaan tilanteeseen annetuissa ratkaisuvaihtoehdoissa. Oleellinen vallan ulottuvuus sosiaalityössä onkin työntekijän valta tarjota asiakkaalle palveluja ja ohjata asiakasta oikea-aikaisesti oikeanlaiseen palveluun. (vrt. Aikio 2017, 107-108, 136.)

Samuli Aikio (2017, 113-118) näkee vallan olevan riippuvainen asiakkaan vaihtoehtoisten resurssien määrästä tavoitteidensa saavuttamiseksi. Tämä tarkoittaa sitä, että mitä enemmän asiakkaalla on omia sosiaalityön ulkopuolisia vaihtoehtoisia resursseja käytettävissään, sitä vähemmän sosiaalityöntekijällä on valtaa asiakkaaseen nähden. Tässä näkökulmassa oleellista vallan muotoutumisessa onkin siis myös asiakkaan riippuvuus sosiaalityöntekijän tarjoamista vaihtoehdoista. Mikäli asiakkaalla on omia vaihtoehtoisia resursseja tilanteensa

ratkaisemiseksi, silloin hän on vähemmän riippuvainen niistä sosiaalityöntekijän tarjoamista resursseista ja luottamuksesta sosiaalityöntekijään. Erään haastatellun puheessa tämä vallan muoto näyttäytyi oleellisena koko asiakkuutta määrittäneenä tekijänä. Yksilöllisyyden huomioisen sijaan haastateltavan kertomus kuvaa palvelun järjestämisessä korostuneen byrokratian ja järjestelmän vaatimukset. Valta näyttäytyykin siinä, kuinka asiakaslähtöistä, vapaaehtoisuuteen perustuvaa ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa työskentely on. Valta-asetelma voi muuttua oleellisesti sosiaalityöntekijän asiakkaaseen kohdistaman luottamuksen kautta. Jos asiakkaalla on valmis suunta etenemiseen, miksi asiakkaalle ei annettaisi valtaa päätöksentekoprosessissa. Usein sosiaalityön käytäntöjä ohjaa kuitenkin myös rakenteellinen vallan ulottuvuus, mikä ohjaa yksittäisen sosiaalityöntekijän toimintaa valmiina annettujen ratkaisuvaihtoehtojen kautta ja näin ollen varmistaa vallan ilmenemisen. Vaikka työntekijä näkisi asiakkaan elämäntilanteessa yksilölliset perusteet poikkeaville ratkaisuille, järjestelmän joustamattomuus voi estää normeista poikkeavat ratkaisut.

Aineistossani valta näyttäytyy haastateltavien puhuessa työskentelylle asetetuista tavoitteista. Osa haastatelluista kokee, että on itse saanut määritellä omat tavoitteensa. Osalla puheesta on tulkittavissa epävarmuutta siitä, mitä tavoitteet ovat, jolloin voidaan ajatella, että joko asiakas ei ole itse valinnut tavoitteitaan tai sitten työskentelyn tarkoitus ja tavoitteellisuus on jäänyt lähtökohtaisesti epäselväksi. Epätasavertaista valta-asetelmaa korostaa erot asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tiedoissa. Aikio (2017, 74-77) puhuu resurssien epätasapainosta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä, mikä mahdollistaa vallan hankinnan resurssien käytön kautta ja tämän myötä myös asiakkaan käyttäytymisen muokkaamisen. Resursseina voidaan pitää esimerkiksi sosiaalityöntekijän asemaa, koulutusta tai älykkyyttä. Vallan muotoutumiseen liittyy myös se, millä tavalla asiakas arvottaa sosiaalityöntekijän resursseja. Voidaan ajatella, että jos sosiaalityöntekijä on ainut taho, kenen kautta asiakkaan on mahdollista edistää tilannettaan, tällöin myös asiakkaan arvostus sosiaalityöntekijän resursseihin kasvaa, mikä samalla vahvistaa sosiaalityöntekijän valtaa suhteessa asiakkaaseen. (mt., 113-118.) Ammatillisuus tuo osaamista, mikä voi näyttäytyä asiakkaan elämäntilanteen ymmärtämisenä asiakasta itseään paremmin (Raunio 2009, 110). Tavoitteellisuuden epäselvyys korostuu haastattelussa ulkopuolisen subjektiossa, mutta on nähtävissä myös avun tarvitsijan osassa. Työntekijän positiivista vallan käyttöä onkin tehdä asiakasta tietoiseksi asiakkuuteen liittyvästä asiakasprosessista ja korostaa tavoitteellisuutta työskentelyssä.

Ammatillinen asema ja viranomaisrooli mahdollistavat sosiaalityöntekijälle valtaa toimia asiakkaan ohi päätöksenteossa ja asiakkaan elämäntilanteen tai toimenpiteiden arvioinnissa. Työntekijän valta ilmeneekin moniulotteisena; työntekijällä on valta arvioida asiakkaan tilannetta, valta ottaa asiakas mukaan arvioimaan omaa tilannettaan, valta arvioida asiakkaan kykyä arvioida omaa tilannettaan ja lopulta valta päättää millä tavoin asiakkaan oma arvio vaikuttaa sosiaalityön ratkaisuihin. Vallan ilmenemisen näkökulmasta oleellisena näyttäytyy luottamus ja avoimuus. Eräs haastateltava kuvaa kuinka häntä ja hänen toimintaansa arvioidaan ilman hänen osallisuuttaan asiassa. Selonteosta on tulkittavissa, että asiakkaalle on syntynyt kokemus siitä, että työntekijä ei ole luottanut asiakkaan omaan arvioon tilanteestaan, vaan yhteydenpito ulkopuoliseen arvioijaan on näyttäytynyt oleellisempänä kuin yhteydenpito asiakkaaseen:

H1: Itse ai,(.) itse olen saanut sellaisen vaikutelman (.) että hän tietää minun, mikä on minun tilanne. Hän pitää yhteyttä (.)paljon tuohon minun ohjaajaan (työpaikalla).

Aktiivisen toimijan subjektipositiossa sosiaalityöntekijän valta asiakkaaseen nähden ilmenee vähäisenä. Aktiivisena toimijana asiakkaalla on omia resursseja ja niiden kautta edellytyksiä oman elämän osallisuudelle. Tällöin asiakas ei ole riippuvainen sosiaalityöntekijän resursseista, jolloin myös valta-asetelma on vähäinen. Ammatillaisen onkin mahdollista vaikuttaa valta-asetelmiin edistämällä asiakkaan oman verkoston laajenemista, jolloin esimerkiksi läheisverkoston resurssien vahvistaminen asiakasta tukeviksi resursseiksi vähentää riippuvuutta sosiaalityöntekijään. Yhtä lailla asiakkaan omien resurssien ja taitojen kehittäminen esimerkiksi verkoston asiantuntijaresurssien siirtämisellä asiakkaan elämänhallintaa edistäviksi voimavaroiksi, voi vähentää asiakkaan riippuvuutta sosiaalityöntekijästä. (Aikio 2017, 113-118.)

7.3 Vallan ulottuvuudet osana asiakkaan osallisuutta

Oleellinen tekijä valtasuhteiden muotoutumisessa on työn avoimuus ja läpinäkyvyys. Asiakkaan dokumentointiosallisuutta edistämällä voidaan vaikuttaa vallan ilmenemiseen sosiaalityön käytännöissä. Asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa näyttäytyy jo siinä, kuinka asiakkaalle kerrotaan dokumentointiin liittyvistä asioista. Tiedon saatavuus on myös toinen olennainen tekijä valtasuhteessa. Tällä hetkellä sosiaalihuollon käytännöissä syntyvä tieto

on kokoaikaisesti työntekijän saatavilla. Sen sijaan asiakkaalla on pääsy itseään koskeviin tietoihin vain erikseen pyytämällä, mikäli työntekijä ei automaattisesti toimita asiakasasiakirjoja asiakkaalle. Aineistoni pohjalta voi todeta, että tiedon saatavuus ei ole itsestään selvää, eikä kaiken kattavaa. Sosiaalihuollon asiakastiedon tallennusta ja arkistointia koskevat muutokset tulevat osaltaan laimentamaan valta-asetelmaa, kun jatkossa asiakkaan tiedon saatavuus paranee oleellisesti omakanta-palvelun myötä (kts. Rötsä 2016, 13).

Asiakkaan osallisuuden tukemisessa vastuu on työntekijällä. Asiakkaan oman näkemyksen ja päämäärien asettaminen työskentelyn lähtökohdaksi edellyttää kuitenkin sitä, että työntekijä arvioi, ovatko nämä näkemykset realistisia. Osallisuutta tukeva tai voimaannuttava työote eivät siis kuitenkaan poista valta-asetelmaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliltä, vaikka edistääkin sen tasavertaistumista (Askheim 2003, 233-237; Hokkanen 2009, 327; Hokkanen 2014, 79). Asiakkaan itsenäisen suoriutumisen tukeminen ei saisikaan tarkoittaa sitä, että asiakkaalle mahdollistetaan tilanteita, jotka tuovat mukanaan epäonnistumisen kokemuksia toisensa perään. Sosiaalityön käytännöissä tuskin on mahdollista välttää sitä, että puutteet asiakkaan toimintakyvyssä ilmenevät vasta sovittujen toimien jäädessä tekemättä. Voimaannuttavassa työotteessa tarkoituksenmukaista olisi kuitenkin suhteuttaa asiakkaalle asetetut tavoitteet toimintakyvyn mukaisesti, jolloin voidaan edistää onnistumisen kokemuksia ja vahvistaa asiakkaan uskoa omaan suoriutumiseensa.

Osallisuutta tukevassa työotteessa oleellisena voidaankin nähdä asiakkaan valta päättää omasta osallisuudestaan. Asiakkaan valta suhteessa asiakassuhteeseen voikin näyttäytyä oikeutena valita osallisuutensa muodot. Robert Adamsin (2008, 30) mukaan osallisuutta ei tulisi pitää itsestään selvänä tavoitteena hyvinvointipalveluissa, sillä osa asiakkaista ei halua osallistua oman tilanteensa määrittelyyn ja itseä koskevaan päätöksentekoon, vaan toivoo ammattilaisen tietävän paremmin ja toimivan asiakkaan eduksi. Asiakkaan kunnioittamisena voikin pitää myös sitä, että uskaltaa ammattilaisena käyttää toimivaltaansa asiakkaan tilanteen edistämiseksi, mikäli asiakkaan osallisuuden tukemisesta huolimatta asiakkaan osallisuus ei näytä etenevän. On mahdollista, että asiakas ei ole vielä valmis ottamaan suurempaa roolia elämäntilanteestaan, jolloin kannatteleva työote tukee paremmin asiakkaan voimaantumista kuin puskeminen omatoimisuuteen.

8 POHDINTA

Tutkielmassani olen tarkastellut, millaisia merkityksiä osallisuus saa aikuissosiaalityön asiakkaiden puheessa suhteessa sosiaalityön asiakasprosessiin ja erityisesti dokumentointiin liittyen. Aineistosta on tulkittavissa, että osallisuuden muotoutumiseen vaikuttavat monet tekijät. Osallisuuden dokumentoinnissa voidaan nähdä olevan yhteydessä siihen, millaisia merkityksiä itse dokumenteille annetaan ja kenen asiakirjoina dokumentteja pidetään. Myös asiakkuuteen asemoitumisella on merkitystä osallisuuden mahdollisuuksiin, sillä se millaisena asiakas kokee oman roolinsa asiakkaana, vaikuttaa merkittäväällä tavalla siihen, millaisia toimintatapoja hän pitää luonnollisena tai sallii itselleen. Aineistosta on tulkittavissa, että asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa on toteutuessaan kiinteästi yhteydessä asiakasprosessiin, eikä sitä ole selkeästi erotettavissa ylipäänsä osallisuudesta asiakasprosessissa. Osallisuuden mahdollisuudet tai sille muodostuvat rajoitukset voivat liittyä niin asiakkaan näkökulmiin asiakkuudesta, asiakkaan tai työntekijän tietoihin tai taitoihin, työntekijän työmenetelmiin tai asiakkaan ja työntekijän väliseen asiakassuhteeseen.

Aineistosta tulkitsemani dokumentointiosallisuudelle annetut merkitykset näyttäytyvät osallisuuden kokemuksiin liittyvinä, mutta myös puhekonteksteissa vaihtelevina. Osallisuus näyttäytyy aineistossa 1) luonnollisena osana työskentelyä, 2) tarkoituksettomana, 3) kuormittavana tekijänä ja 4) ideaalina tapana toimia. Puhuttaessa osallisuudesta dokumentoinnissa luonnollisena osana työskentelyä, työntekijän toiminta osallisuuden tukemiseksi näyttäytyy oleellisena. Haastateltavat kuvaavat työntekijän kertovat tapaamisen päätteeksi yhteenvedon kirjattavista asioista ja toimittavan oleellisimmat dokumentit automaattisesti asiakkaalle luettavaksi. Asiakasasiakirjojen lukeminen ilmenee puheessa normaalina tapana toimia. Haastateltavat kertovat myös pyytäneensä joskus korjauksia asiakasasiakirjoihinsa. Osallisuus dokumentoinnissa näyttäytyy luonnollisena myös suhteessa omien tavoitteiden asettamiseen ja haastateltavat kuvaavat, että oma ääni kuuluu tavoitteissa. Osallisuuden näyttäytyessä tarkoituksettomana, dokumentoinnista ollaan tietoisia, mutta tietoja ei pidetä merkityksellisinä. Osallisuus näyttäytyy hyödyttömänä, eikä tämän puhettavan korostuessa haastateltavalla ollut juurikaan kokemuksia osallisuudesta dokumentoinnissa. Kun osallisuudesta dokumentoinnissa puhutaan kuormittavana tekijänä, osallisuus on toteutunut lähinnä siinä, että haastateltavat kuvaavat tietävänsä dokumentoinnista. Tiedot ovat kuitenkin

ylimalkaisia ja epävarmoja. Haastateltavat kertovat, että työntekijä on tapaamisilla varmistanut asiakkaan näkökulmaa, mutta keskustelu ei ole suoranaisesti kohdistunut kirjattaviin asioihin. Haastateltavat ovat saaneet joitain oleellisia asiakirjoja itselleen pyytämättä, mutta ne ovat jääneet etäisiksi, eikä niiden sisältöjä ole käsitelty jälkeenpäin yhdessä työntekijän kanssa. Kun osallisuudesta puhutaan ideaalina tapana toimia, kuvaukset liittyvät joidenkin haastateltavien puheessa toteutuneeseen työskentelytapaan, mutta monen haastateltavan kohdalla kuvaukseen toivotusta työskentelytavasta. Puheessa korostuu toive siitä, että dokumentoinnista ja dokumenteista puhuttaisiin enemmän. Haastateltavat kuvaavat, että oleellista osallisuudessa on se, että työntekijä varmistaa asiakkaan mielipiteen kirjattavista asioista, mutta asiakasasiakirjoissa ilmenisi myös työntekijän näkemys asiakkaan tilanteesta. Haastateltavat toivovat, että voisivat itse vaikuttaa kieleen, jota asiakasasiakirjoissa käytetään, jotta se olisi selkeää ja ymmärrettävää asiakkaalle. Osa haastateltavista toivoo myös, että voisi itse kirjoittaa omaa asiakasasiakirjaansa, joskaan kenelläkään haastateltavista ei ollut kokemuksia siitä. Osana ideaalia dokumentointiosallisuutta haastateltavat pitävät tärkeänä, että voisivat vaikuttaa siihen, kenelle itsestä laadittuja dokumentteja välitetään ja mitä tietoa välitettävät dokumentit sisältävät.

Analyysini kohdistui myös haastateltavien näkemyksiin dokumenteista. Aineistosta on tulkittavissa dokumenttien näyttäytyvän 1) virallisina asiakirjoina, 2) ”meidän prosessimme” kuvauksena, 3) ”minun tarinanani” ja 4) vailla merkitystä. Puhe dokumenteista on tulkittavissa monimerkityksellisenä ja puheesta on paikannettavissa samankin lauseen sisällä useampia näkökulmia. Myös sosiaalityön käytännöissä dokumentit näyttäytyvät monimerkityksisinä, mikä on luonnollista, sillä asiakirjat palvelevat monia eri tarkoituksia. Dokumenttien merkityksiä tarkastelevan analyysin pohjalta voikin todeta, että se kuinka tietoisia dokumentoinnista ollaan ja kuinka selkeästi dokumentit näyttäytyvät osana asiakassuhteen eri vaiheita, on oleellinen merkitys asiakkaan dokumentointiosallisuuden toteutumiseksi. Tietoisuus itsestä kirjoitetuista dokumenteista on jo lähtökohtaisesti ensimmäinen edellytys osallisuuden toteutumiseksi, ja itsessään jo osa dokumentointiosallisuutta.

Myös asiakkuuteen asemoituminen näyttäytyy moninaisena haastateltujen puheessa. Asiakkuuteen asemoitumisen muotoja kuvasin 1) ulkopuoliseksi, 2) avun tarvitsijaksi, 3) yhteistyökumppaniksi ja 4) aktiiviseksi toimijaksi. Asiakkuuteen asemoituminen vaikuttaa osallisuuden mahdollisuuksiin kuvaten sitä roolia, jonka asiakas itselleen asiakkaana tai

työntekijälle ammattilaisena olettaa ja millaisia tehtäviä tästä roolista käsin ymmärtää itselleen tai ammattilaiselle. Asemoitumiseen liittyvät oleellisesti myös asiakkaan tiedot sosiaalityön toimintakentästä. Ensisilmäyksellä tarkasteltaessa aineistosta paikantamiani asiakkuuteen asemoitumisia, niiden voisi tulkita näyttäytyvän hierarkkisen suhteessa asiakkuuden etenemiseen ja asiakkaan voimaantumisprosessiin. Aineisto ei kuitenkaan tukenut tätä oletusta ristiriidattomasti, vaan asiakkuuden kestolla tai asiakkuuden aikana tapahtuneilla muutoksilla ei näyttänyt olevan kiistatonta yhteyttä siihen, millä tavoin haastateltavat asemoituivat asiakkuuteen. Asemoitumisen vaihtelut näyttivät ennemminkin liittyvän joko puheessa käsiteltyyn aiheeseen tai itsestä ulkopuolisten tekijöiden vaikutukseen koetusta toimintakyvystä. Toki asemoitumisen vaihtelu näyttäytyi osassa haastatteluja myös asiakkuuden vaiheeseen liittyvänä.

Taulukko 1: Dokumenteille annettujen merkitysten, asiakkuuden muotojen ja dokumentointiosallisuuden ilmeneminen aineistossa haastatteluittain.

	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7
OSALLISUUS							
Luonnollista		X	X	X	X	X	X
Tarkoituksetonta		X			X	X	X
Kuormittavaa	X	X	X	X	X	X	X
Ideaali	X	X	X	X	X	X	
DOKUMENTIT							
Viralliset asiakirjat	X	X	X	X	X	X	X
”Meidän prosessi”	X	X		X	X	X	
”Minun tarinani”	X	X		X	X		
Merkityksettömät		X	X	X		X	
ASEMOITUMINEN							
Ulkopuolinen	X	X	X	X	X		X
Avun tarvitsija	X				X	X	X
Yhteistyökumppani	X		X	X	X	X	X
Aktiivinen toimija		X	X	X	X	X	

Yllä oleva taulukko 1 kuvaa dokumentointiosallisuuden, dokumenteille annettujen merkitysten ja asiakkuuteen asemoitumisen moninaisuutta aineistossa. Kaikissa haastatteluissa sekä dokumenteille annetut merkitykset, asiakkuuden subjektipositiot ja osallisuus dokumentoinnissa näyttäytyvät moninaisina ja vaihtelevina, niin kuin usein myös ymmärryksemme ja tulkintamme todellisuudesta on moninaista ja konteksteissaan vaihtelevaa (kts. Eskola & Suoranta 2005, 140). **Osallisuus dokumentoinnissa** on nähtävissä kaikkien haastateltavien puheessa kuormittavana tekijänä. Tämän voi tulkita ilmentävän sitä, että dokumentointi koetaan edelleen asiakkaasta itsestä ulkopuolisena työskentelyn osana.

Tarkasteltaessa haastatteluja, joissa korostui osallisuus kuormittavana tekijänä asiakassuhteessa, ei haastatteluista löytynyt yhtäläisyyksiä liittyen asiakkuuden keston, asiakassuhteen laatuun tai yhteistyöverkoston. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikkien puheessa on nähtävissä myös osallisuus dokumentoinnissa luonnollisena osana asiakastyötä, mikä kertoo siitä, että asiakkaat ovat olleet suurelta osin osallisina dokumentointiin jollakin tapaa. Niiden haastateltavien kohdalla, joilla korostuu näkemys osallisuudesta luonnollisena osana asiakastyötä, on nähtävissä asiakkuuden pitkäkestoisuus, asiakassuhteen tiiviys ja yhteistyöverkoston laajuus. Yhtä lukuun ottamatta kaikkien haastateltavien puheessa on tulkittavissa myös osallisuuden dokumentoinnissa liittyvän ajatukseen ideaalista tavasta toimia. Toisaalta kuitenkin jopa neljä haastatelluista puhuu osallisuudesta dokumentoinnissa myös tarkoituksettomana. Osallisuuden tarkoituksettomuuden korostuminen haastatteluissa näyttää olevan yhteydessä etäiseen asiakassuhteeseen ja vähäiseen yhteistyöverkoston. Aineistosta on tulkittavissa, että dokumentointiosallisuuden vaihteluihin vaikuttavat koetun osallisuuden toteutumisen tavat. Dokumenteista keskusteleminen ja niiden lukeminen näyttävät melko yleisenä, mutta esimerkiksi vaikuttaminen kirjoitettuun tekstiin on harvinaista. Dokumentointiosallisuuteen liittyvän näkökulmien vaihtelun ja moninaisuuden voi tulkita olevan yhteydessä dokumentointikäytänteiden moninaisuuteen. Näkökulmat toki ovat vahvasti riippuvaisia asiakkaan osallisuuden kokemuksesta, johon vaikuttaa myös muut tekijät kuin käytännön toimintamuodot. Tutkielmassani ilmenneen dokumentointikäytänteiden moninaisuuden perusteella voi kuitenkin todeta, että asiakkaan osallisuuden edistäminen dokumentoinnissa vaatii kehittämistä ja yhdenmukaistamista aikuissosiaalityön palveluissa.

Dokumenttien merkityksenä kaikissa haastatteluissa toistuu näkemys dokumenteista viranomaisen teksteinä. Tuija Eronen (2008) on tutkinut lastenkodin dokumentointia ja jaotellut työssä syntyvät dokumentit institutionaalsiin ja oman ja yhteisön elämän dokumentteihin. Tutkielmani kohdistuu aikuissosiaalityöhön ja erityisesti sosiaalityöntekijän työskentelyyn, jolloin työstä syntyvät dokumentit voidaan nähdä ensisijaisesti institutionaalisina teksteinä. Näin ollen ei olekaan yllättävää, että aikuissosiaalityön luonne viranomaistyönä ja dokumenttien tulkinta virallisina asiakirjoina näyttäytyy vahvana haastateltavien puheessa. Niillä haastatelluilla, kenen puheessa korostuu näkemys dokumenteista virallisina asiakirjoina, korostuu myös näkemys osallisuudesta dokumentoinnissa kuormittavana tekijänä. Tämän voi tulkita luonnolliseksi seuraukseksi, sillä virallisuuteen usein liitetään autoritäärisyys, päättävältä ja vaikeaselkoisuus. Myös dokumenttien rooli yhteistyön välineenä, eli ”meidän

prosessimme” kuvauksena näyttäytyy aineistossa vahvana. Tämä näkemys korostuu niillä haastatelluilla, kenen asiakkuus on ollut pitkäkestoinen, asiakassuhde sosiaalityöntekijään tiivis ja yhteistyöverkosto laaja. Tällöin haastateltavien puheessa korostuu myös osallisuus dokumentoinnissa ideaalina tapana toimia. Voikin ajatella, että yhteistyökumppanin subjektipositiossa myös odotukset dokumentoinnille ovat luonnollisesti asiakkaan osallisuutta korostavia. Neljälle haastatellulle dokumentit kuvastavat ”minun tarinaani” ja niillä nähdään olevan vaikutusta myös käsitykseen itsestä. Silloin kun dokumenttien merkitys ”minun tarinani” ilmenee haastattelusta korostetusti, näyttäytyy asiakassuhde pitkäkestoisena ja tiiviinä sekä yhteistyöverkosto laajana. Kolmen asiakkaan puheessa on nähtävissä myös dokumenttien merkityksellisyys. Tämän näkökulman korostuessa haastateltavien asiakkuus on ollut lyhytkestoinen ja asiakassuhde koetaan etäiseksi. Voidaankin ajatella, että asiakassuhteessa ei ole vielä päästy keskustelemaan dokumenteista, tai niiden osuus asiakastyöskentelyssä ei vielä ole tullut näkyviin asiakkaalle.

Aineiston perusteella voi todeta, että dokumenttien näkeminen meidän prosessimme kuvauksena mahdollistaa parhaimmalla tavalla asiakkaan osallisuuden dokumentoinnissa. Toisaalta myös dokumenttien tulkinta minun tarinakseni tukee asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa, mutta tällöin merkityksellistäminen ei tue niinkään muutokseen tähtäävää työtettä, missä oleellista on dialogisuus ja moniäänisyys. Aineisto tekee näkyväksi niitä moninaisia dokumenteille ymmärrettyjä merkityksiä, jotka kuvastavat myös sitä, millä tavalla dokumentit ovat osa asiakastyöskentelyä. Dokumentoinnin kokonaisuus näyttäytyi olevan epäselvää useimmille ja aineistosta on tulkittavissa, että asiakasdokumentteina ymmärretään lähtökohtaisesti asiakassuunnitelma. Tämä on luonnollista siitä näkökulmasta, että suunnitelman voi ajatella olevan palvelutarpeen arvion ohessa merkityksellisimpiä asiakasprosessiin liittyviä dokumentteja. Toisaalta näen tärkeänä myös sen, että asiakastyössä dokumentointi kokonaisuutena tehtäisiin ymmärrettäväksi asiakkaalle.

Myös **asiakuuteen asemoituminen** näyttäytyy aineistossa moninaisena ja mielenkiintoista olikin havaita aineistosta niitä tekijöitä, joihin subjektipositioden rakentuminen ja vaihtelut näyttävät liittyvän (vrt. Ilmonen 2018, 134-135). Yhtä lukuun ottamatta haastateltujen puheissa on paikannettavissa ulkopuolisuutta, mutta myös yhteistyökumppanina asiakkuuteen asemoitumista. Myös aktiivisen toimijan subjektipositio näyttäytyy vahvana haastattelupuheissa, joskin asemoituminen liittyy usein puheeseen odotuksista, tulevaisuudesta ja

tavoitteista, eikä niinkään tämänhetkisestä tilanteesta tai roolista asiakkuudessa. Ulkopuolisen subjektiposition korostuessa haastateltavien asiakkuus on ollut lyhytkestoinen ja asiakassuhde etäinen. Osassa haastatteluista ulkopuolisuus on yhdistettävissä myös asiakkuuden alkuvaiheeseen, jolloin oma elämäntilanne näyttäytyy ratkaisemattomien ongelmien kautta. Ulkopuolisen subjektipositio on luonnollista mieltää asiakkuuden alkuvaiheeseen myös siitä syystä, että työskentely elämäntilanteen edistämiseksi on usein asiakkuuden alkuvaiheessa uusi asia, eikä asiakas välttämättä tiedä mitä odottaa palvelulta. Asiakkuuden alussa asiakassuhde ei myöskään ole ehtinyt muotoutua, eikä luottamus sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä rakentua, mikä mahdollistaa ulkopuolisen asemaan asettumisen. Ulkopuolisen subjektipositiossa korostuu myös osallisuus dokumentoinnissa kuormittavana tekijänä, mikä on tulkittavissa varsin luonnolliseksi seuraukseksi ulkopuolisen roolista käsin. Niillä haastatteluilla, kenen puheessa korostuu avun tarvitsijan subjektipositio, asiakkuus on ollut pitkä ja osallisuus dokumentoinnissa näyttäytyy ensisijaisesti kuormittavana. Aineiston ulkopuolelta voisi ajatella, että avun tarvitsijan subjektipositio olisi yhteydessä asiakkuuden alkuvaiheeseen ja lyhytkestoisuuteen, jolloin avun tarve ja riippuvuus palvelusta on suurimmillaan. Avun tarvitsijan subjektipositio näyttäytyy aineistossa kuitenkin myös pitkäkestoisissa asiakkuuksissa. Avun tarvitsijan position voikin yhdistää niin kutsuttuun opittuun asiakkuuteen. Aikuissosiaalityössä osa asiakkuuksista on pitkäkestoisia, mikä voi viitata yhtä lailla vaikeisiin elämäntilanteisiin, yhteiskunnallisten rakenteiden syrjivään olemukseen kuin myös asiakkaan itsenäiseen suoriutumiseen liittyviin haasteisiin. Myös sosiaalityön käytännöt voivat osaltaan rakentaa pitkäaikaisia asiakkuuksia, sillä työskentelyssä lähtökohtana oleva avun tarvitsijan ja auttajan välinen suhde määrittelee helposti asiakkuuteen asemoitumista mutta myös ammatilliseen asemaan asemoitumista. Yhteistyökumppanin subjektiposition korostuminen näyttää aineiston pohjalta olevan yhteydessä pitkään asiakkuuteen ja tiiviiseen asiakassuhteeseen sekä laajan verkostoon. Onkin helppo tulkita yhteistyökumppanin position olevan seurausta pitkäaikaisesta ja toimivasta työskentelystä. Yhteistyökumppanin position korostuessa haastateltavien puheessa korostuu myös näkemys osallisuudesta dokumentoinnissa ideaalina. Yhteistyökumppanin position voi nähdä osallisuudelle suotuisimpana asiakkuuteen asemoitumisen muotona, sillä tällöin asiakasprosessia pidetään lähtökohtaisesti yhteisenä ja toimijat koetaan tasavertaisina.

Silmäillessä analyysin tuloksia, voisi olettaa, että tietyillä dokumenteille annetuilla merkityksillä, asiakkuuteen asemoitumisella ja osallisuuden muodoilla olisi selkeitä yhteyksiä

toisiinsa (esim. ulkopuolisen asemassa merkityksettömät dokumentit ja tarkoitukseton osallisuus tai yhteistyökumppanin positiossa dokumentit meidän prosessimme kuvauksena ja dokumentointiosallisuuden luonnollisuus). En pystynyt kuitenkaan osoittamaan tämän kaltaisia yhteyksiä selviönä, mihin voi vaikuttaa niin tutkimusjoukon koko kuin myös tutkittavien tekijöiden moninaisuus ja vaihtelut haastateltavien puheessa. Yhteyksiä oli löydettävissä kuitenkin ulkopuolisen subjektiposition ja dokumenttien virallisuuden ja merkityksetömyyden välillä, jolloin osallisuus dokumentoinnissa näyttäytyy korostuneen kuormittavana. Myös avun tarvitsijan subjektiposiolla näytti olevan yhteys siihen, että dokumentit nähdään virallisina asiakirjoina ja osallisuus kuormittavana. Yhteistyökumppanin subjektiposiolla ja dokumenteille annetuilla merkityksillä ei ilmennyt yhteyttä, mutta sen sijaan yhteys osallisuuden ideaaliin näyttäytyy vahvana, eli ne haastateltavat, kenen puheessa korostuu yhteistyökumppanin positio, arvostavat yhteistyötä ja pitävät osallisuutta dokumentoinnissa ideaalina tapana toimia. Aktiivisen toimijan subjektiposiolla ei ollut tulkittavissa yhteyksiä dokumenteille annettuihin merkityksiin, eikä osallisuuteen dokumentoinnissa.

Yhteenvetona voi todeta, että dokumenteille annetut merkitykset, asiakkuuteen asemoituminen ja osallisuuden muodot dokumentoinnissa näyttäytyvät haastateltavien puheissa moninaisina eivätkä suinkaan ristiriidattomina. Kaikkia näitä tekijöitä yhdistävänä seikkana aineistosta on tulkittavissa **vallan ulottuvuudet**, jotka vaikuttavat siihen millaisia merkityksiä dokumentit saavat, millaisiin rooleihin asiakkuudessa asemoidutaan ja millaisena osallisuus dokumentoinnissa mahdollistuu. Sosiaalityöntekijän valta näyttäytyy aineistossa jo asiakkuuden lähtökohdista käsin, jossa asiakas määrittellään avun tarvitsijaksi ja sosiaalityöntekijä auttajaksi (vrt. Laitinen & Pohjola, 2010, 8). Vallan ulottuvuus korostuu sitä enemmän mitä enemmän avun tarpeessa asiakas on, eli mitä suurempi riippuvuussuhde asiakkaan ja työntekijän välille muotoutuu (vrt. Aikio 2017). Valta näyttäytyy myös järjestelmän luodessa puitteet työskentelylle, joihin asiakkaan on sopeuduttava. Valta dokumentointiin liittyen näyttäytyy kielen käytössä ja dokumentoitavien asioiden valinnassa sekä siinä, kuinka dokumentit tuodaan osaksi asiakastyöskentelyä. Valta liittyy myös dokumentoitavan tiedon hyödyntämiseen asiakkaan edun edistämiseksi. Epätasavertaista valta-asetelmaa korostaa puutteet asiakkaan tiedon saatavuudessa; tieto on jatkuvasti sosiaalityöntekijän saatavilla, mutta asiakas on tiedon saatavuudessa riippuvainen sosiaalityöntekijän työskentelytavoista. Valta-asetelma ilmenee myös sosiaalityöntekijän ammatillisen roolin kautta, joka tuo mukanaan tietoa, päätäntävaltaa ja valtuuksia suhteessa asiakkaaseen. Sosiaalityöntekijällä on

valta määritellä ja arvioida asiakkaan tilannetta (ks. Rose 2000, 404; Aikio 2017, 74-77). Valta on tulkittavissa aineistossa myös suhteessa työskentelylle asetettuihin tavoitteisiin. Olennaisina valtaan liittyvinä tekijöinä näyttäytyvät lisäksi asiakaskohtaaminen, luottamus ja yksilöllisyys asiakasprosessissa. Sosiaalityöntekijän valta ulottuu siihen, kuinka vahvasti asiakas otetaan mukaan omaan asiakkuuteensa, sen määrittelyyn ja sitä koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalityöntekijällä on valtaa omalla työskentelytavallaan vaikuttaa näiden tekijöiden rakentumiseen ja sen kautta valta muokata asiakkaan kokemusta sosiaalityöstä. Asiakkaan valta suhteessa työskentelyyn puolestaan näyttäytyy aineistossa valtana määritellä omaa osallisuuttaan tai valita oman osallisuutensa muodot niissä puitteissa, jotka sosiaalityön työmenetelmien kautta luodaan. Viimekädessä vastuu, ja sen myötä myös valta, asiakasprosessissa on kuitenkin sosiaalityöntekijällä, sillä ammattilaisen tehtävänä on arvioida asiakkaan kykyä osallisuuteen ja päätäntävaltaan, ja velvollisuus puuttua mahdollisten ongelmien myötä asiakkaan valintoihin, jotta työskentelyllä voidaan turvata asiakkaan edun toteutuminen (ks. Askheim 2003, 234-236). Aikuissosiaalityö on lähtökohtaisesti vapaaehtoisuuteen perustuvaa, joten sosiaalityöntekijän mahdollisuudet puuttua asiakkaan elämään ovat kuitenkin rajalliset. Näin ollen vaikuttavan työskentelyn lähtökohtana voidaan ensisijaisesti nähdä avoin dialogi, yhteisesti rakennetut tavoitteet ja jaettu asiantuntijuus (mm. Rose 1990; 2000; Askheim 2003; Mullaly 2007; Thompson 2007; Raunio 2009; Pohjola 2010; Nummela 2011).

Sosiaalinen konstruktionismi tutkielmani viitekehyksenä haastaa pohtimaan, mitä tutkielman tulokset tarkoittavat laajemmin sosiaalityön todellisuuksien näkökulmista, jotka asettavat puitteet käytännön työlle. Sosiaalityön tutkimuksessa konstruktionistinen näkökulma on kiinnostunut muun muassa siitä, kuinka kulttuuriset tulkintarakenteet vaikuttavat arkielämän konteksteihin yhdistettyinä sosiaalityössä käsiteltävien kategorioiden rakentumiseen, ja kuinka käytäntömme tuottavat ja ylläpitävät näiden kautta arkielämän moraalista järjestystä (Jokinen ym. 1995, 9-15). Tutkielmani tarkastelee dokumentointiosallisuuden ilmenemistä aikuissosiaalityön asiakkaiden puheessa, kuvaten konkreettisesti niitä osallisuuden tapoja, joista asiakkailla on kokemuksia, mutta keskittyen ennemminkin niihin merkityksiin, mitä asiakkaat osallisuudelleen dokumentoinnissa antavat. Tutkielmani tekee myös laajemmin näkyväksi sen, millaiset sosiaalityön toimintatavat vaikuttavat asiakkaiden näkökulmiin dokumentointiosallisuuden toteutumisesta. Aineistossa haastateltavien puhe osallisuudesta dokumentoinnissa ei kerro pelkästään heidän kokemuksistaan, vaan myös siitä, millä tavalla

dokumentointiosallisuus on muodostunut osaksi sosiaalityön käytäntöjen todellisuutta ja millä tavoin sosiaalityön käytännöissä mahdollistetaan tai rajoitetaan asiakkaan osallisuuden edellytyksiä. Samalla tutkielmani tekee näkyväksi niitä asiakasdokumentteihin liittyviä tulkintarakenteita, jotka vaikuttavat siihen, millä tavoin asiakas on valmis mieltämään dokumentit osaksi sosiaalityön työskentelyä. Asiakkaiden tulkinnat eivät ole irrallisia sosiaalityön ammattilaisten tulkinnoista ja tavasta ottaa dokumentit osaksi työskentelyä. Asiakkaiden näkökulmista onkin luettavissa myös niitä käytäntöjä, joiden pohjalta asiakkaiden puheesta tulkittavat merkitykset ovat muotoutuneet. Myös aineistossa ilmenevät asiakkuuden muodot kertovat vahvaa tarinaa niin asiakkaiden omista kulttuurisesti rakentuneista näkökulmista suhteessa sosiaalityön asiakkuuteen, mutta myös siitä, millä tavalla sosiaalityön käytännöissä asiakkuus on rakentunut ja rakennetaan.

Voidaankin ajatella, että asiakastyön kielelliset käytännöt, joissa asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa on toteutunut, ovat luoneet sitä todellisuutta, joka on nähtävissä asiakkaiden näkökulmissa liittyen dokumentointiosallisuuteen. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma kielestä aktiivisena sosiaalisena toimintana rohkaisee pohtimaan tarkemmin kieltä myös sosiaalityön dokumentoinnissa. Kieli rakentaa ja muokkaa sosiaalisesti jakamaamme tietoa, eli muovaa asioiden ja ilmiöiden muotoa (Nikander 2001, 283). Sosiaalisessa konstruktionismissa ollaankin enemmän kiinnostuneita siitä, kuinka kieli rakentaa ja muokkaa todellisuuttamme, eikä niinkään todellisuudesta itsestään. Tämä yhdistää sosiaalityötä ja konstruktionismia, sillä myös sosiaalityössä saatetaan hyötyä enemmän keskittymisestä kielen ja sen toimintaan kuin itse kielen totuudenmukaisuuteen. (Witkin 2012, 18). Voidaan esimerkiksi ajatella, että asiakkaan elämäntilannekuvauksen totuudenmukaisuutta oleellisempaa on se, millaisista lähtökohdista kuvaus rakentuu ja miksi, ja mitä asiakas kuvauksellaan haluaa välittää. Oleellista on myös se, millaisia mahdollisuuksia tai rajoituksia yhteisen todellisuuskuvan muotoutumiselle ja todellisuuden vaihtoehdoille asiakkaan kuvaus tuottaa.

Sosiaalityössä kieli konkretisoituu asiakasdokumenteissa. Elämme aikakautta, jossa kirjoitetun kielen ja dokumenttien asema todellisuuden rakentumisessa on korostunut. Kääriäinen (2016, 197) on todennut, että dokumentoinnin roolin vahvistuessa sosiaalityön käytännöissä, tulisi kuitenkin muistaa sosiaalityön ydin, ”inhimillinen vastavuoroinen kohtaaminen ja siinä syntyvä merkityksellinen, ihmisyyttä rakentava kokemus”. Hän näkee, että dokumentoinnin rooli sosiaalityössä tulisi edelleen olla välineellinen, joskin luontainen osa käytännön

asiakastyötä. Tutkielmani näkökulmasta dokumentointi voidaan kuitenkin nähdä vuorovaikutteisen asiakastyöskentelyn kiinteänä osana, joka osaltaan rakentaa sosiaalityön todellisuuksia ja mahdollistaa vastavuoroisen kohtaamisen ja dialogin moninaista rakentumista. Sosiaalisessa konstruktionismissa lähtökohtana on todellisuuden rakentuminen meidän kauttamme, ei minun kauttani (Witkin 2012, 19-20). Oleellista ei ole asiakkaan tai ammattilaisen henkilökohtainen näkemys vaan ennemminkin se, millainen yhteinen näkemys vuorovaikutteisen työskentelyn pohjalta muodostuu. Tästä näkökulmasta oleellisena näyttäytyy myös dokumentoinnin sosiaalinen ulottuvuus ja yhteinen kielellinen todellisuus, eli asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa.

Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta asiakasdokumenteilla voidaan nähdä myös toiminnallinen ulottuvuus, mikä rakentaa niin asiakassuhdetta kuin asiakkaan näkemystä itsestään ja elämäntilanteestaan. Sosiaalityön käytännöissä kielen kautta voidaan tukea asiakkaan muutosta sekä vahvistaa asiakkaan toimintakykyä voimavarojen suuntaisesti. Dokumentointiosallisuus tuo kielellisen lisäulottuvuuden asiakkaan elämäntilanteen, työskentelyn ja muutosten tarkasteluun, mikä voi parhaimmillaan kuvata asiakasprosessia konkreettisesti ja moniäänisesti. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta olennaista on muutoksen mahdollisuus, mikä sisältyy myös näkemykseen itsestämme, henkilökohtaiseen identiteettiimme ja lopulta persoonallisuuteemme. Persoonallisuutemme määrittää tapaamme toimia ja vaikuttaa tätä kautta identiteettiimme, eli näkemykseen itsestämme. Sosiaalityössä työskennellessä usein asiakkaan toimintakykyyn ja mahdollisuuksiin liittyvien ulottuvuuksien kanssa. Työskentelyn kautta sosiaalinen vuorovaikutus, käyttämämme kieli ja muutokset toiminnassamme voivat saada aikaan myös muutoksia identiteetissämme, eli muokata sitä, millaisena koemme itsemme ja kuinka suuntaamme toimintaamme. (Payne 2014, 19; Elder-Vass 2012, 260.) Dokumentointiosallisuus voi lisätä asiakkaan ymmärrystä omasta elämäntilanteestaan ja mahdollistaa asiakkaan näkemyksen vaikutukset todellisuuden rakentumiseen dokumenttien välityksellä. Osallisuus dokumentoinnissa voi toimia konkreettisenä keinona lisätä osallisuuden kokemusta asiakasprosessissa, mikä voi tukea asiakasta voimaantumisen. Dokumentointiosallisuuden kautta on mahdollista vaikuttaa myös asiakkuuden muotoutumiseen sosiaalityön käytännöissä, millä voi olla vaikutusta pitkällä aikavälillä myös yhteiskunnassa vallitseviin näkemyksiin sosiaalityön tarpeesta ja sosiaalityön asiakkaista.

Dokumentointiosallisuutta edistävässä työskentelyssä on siis kyse siitä 1) millä tavoin ammattilaisina ylläpidämme työskentelyssämme eroja asiakkaan ja työntekijän välillä, 2) millä tavalla tiedostamme työskentelyssämme dokumentoinnille ja dokumenteille kulttuurisesti ja ajallisesti annettuja merkityksiä ja 3) kuinka hyväksymme työskentelymme pohjaksi ne sosiaaliset normit, joiden pohjalta asiakas asemoituu työskentelyyn. Oleellista asiakkaan osallisuuden kokemusten muotoutumisen kannalta on myös se, kuinka käytämme valtaamme määrittellä asiakasta, hänen elämäntilannettaan ja yhteiskunnallisesti soveliaita tavoitteita, ja näin rakennamme todellisuutta oman ammatillisuutemme pohjalta sivuuttaen asiakkaan osuuden yhteisen todellisuuden rakentumisessa. Sosiaalityön käytännöissä oleellista onkin tunnistaa ja tunnustaa näiden tekijöiden vaikutukset sosiaalityön todellisuuksien rakentumisessa.

Osallisuus ja voimaantumisteorioiden pohjalta voidaan pitää itsestään selvänä asiakkaan osallisuuden merkitystä sosiaalityön käytännöissä niin yksilöllisen asiakasprosessinkin kuin palveluiden kehittämisenkin näkökulmista. Aila-Leena Matthiesin (2017, 161) mukaan osallisuus palvelujärjestelmässä kuvastaa myös laajemmin palvelujärjestelmämme muuttumista suvaitsevaisempaan, taitavampaan ja autoritääristä vapaampaan suuntaan. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta asiakkaan osallisuus oman asiansa käsittelyssä on merkityksellistä, jotta sosiaalityön käytännöissä näyttäytyvä todellisuus olisi yhteisesti rakentunut ja työskentelyssä todellisuuden muovautuminen vuorovaikutuksessa mahdollistuisi. Tämä on oleellinen näkökulma, sillä viimekädessä sosiaalityössä on kyse todellisuuden muokkaamisesta toivottuun suuntaan. Kuten jo edellä tulosluvussa viittasin Adamsiin (2008, 30) sosiaalityön käytännöissä ei tulisi kuitenkaan pitää itsestään selvänä asiakkaan halukkuutta osallisuuteen. Asiakas voi toivoa autettavan roolia, jossa ammattilaisen tieto ja vastuu korostuvat. Yhä useammin asiakkuus nähdään kuitenkin aktiivisena ja asiakkaat tietoisina omaan elämäntilanteeseensa vaikuttavista tekijöistä sekä halukkaina vaikuttamaan niin omaan elämään kuin palveluihinkin (Valkama 2009, 127). Osallisuuskeskusteluun liitetään usein myös palvelun käyttäjän velvollisuus hoitaa omia asioitaan. Osallisuus ei kuitenkaan tarkoita kaikille ihmisille samaa asiaa, vaan näkemys osallisuudesta voi vaihdella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä, mutta myös asiakkaiden kesken (Adams 2008, 30). Oleellista onkin huomioida se, ettei osallisuuskeskustelun myötä päädytä heikentämään jo ennalta heikoimmassa asemassa ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tilanteita vaatimalla samansisältöistä osallisuutta yksilökohtaisista eroista huolimatta (ks. Valkama 2009, 127). Tärkeää olisi

huomioida, että osallisuuden edistäminen ei tarkoita automaattisesti asiakkaan voimaantumista, vaan voi lisätä vaikeassa elämäntilanteessa olevalle hallitsemattomuutta ja voimattomuutta, sekä vaikuttaa myös asiakassuhteeseen epäsuotuisasti (Adams 2008, 39). Tutkielman aineisto tekee näkyväksi näkökulmien monimuotoisuuden; vaikka osallisuus dokumentoinnissa saatetaan nähdä ideaalina tapana toimia, haastattelupuheessa voi korostua apua tarvitsevan subjektipositio. Olennaista sosiaalityön käytännöissä olisikin tunnistaa osallisuuden valmiuksia eli huomioida asiakkuuteen asemoitumisen muotoja, edistää osallisuuden valmiuksia, mutta myös tunnistaa se vastuu mikä ammattilaisella on asiakkaan edun toteutumisen varmistamiseksi (vrt. Askheim 2003, 234-236).

Sosiaalityön käytännöissä sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan dokumentointiosallisuuden valmiuksiin kiinnittämällä huomiota niihin merkityksiin, mitä asiakas antaa dokumenteille ja vaikuttamalla niihin lisäämällä tietoisuutta ja tuomalla dokumentit mukaan työskentelyyn. Myös asiakkuuteen asemoitumiseen ammattilaisella on mahdollisuus vaikuttaa tiedostamalla asiakkaan ottama rooli, tukemalla roolin kehittymistä kutsuamalla asiakasta yhteistyöhön avoimuuden ja tasavertaisen kohtaamisen kautta eli luomalla yhteistä todellisuutta, jossa yhteistyö ammattilaisen ja asiakkaan välillä on sosiaalinen normi. Tasavertaisen suhteen luomiseksi olennaista on tavoitella yhteistä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Avoin keskustelu työmenetelmistä, dokumentoinnista ja työskentelyn tavoitteista edistää osaltaan asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa. Yhtä lailla dialogi ja asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa voivat edistää asiakkaan ymmärrystä omasta elämästään, kokemusta arvostuksesta sekä sosiaalisesta hyväksynnästä, mikä osaltaan edistää myös asiakkaan voimaantumista (kts. Rose 1999, 46-49; Thompson 2007, 24, 41; Eronen 2008, 32; Payne 2014, 296). Näen, että avain muutokseen on asiakkaan osallisuus ei vain asiakkuudessaan vaan siihen kiinteänä osana liittyvässä dokumentoinnissa. Dokumentoinnissa asiakastyön kieli konkretisoituu, tallentuu ja todentuu osaksi todellisuutta. Dokumentointiosallisuuden kautta voidaan varmistaa yhteinen kieli, yhteinen todellisuuskuva ja yhteinen ymmärrys työskentelyn tavoitteista. Samalla asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa mahdollistaa myös tuon todellisuuskuvan muokkaamisen ja uusien vaihtoehtoisten todellisuuskuvien muotoutumisen työskentelyn tuloksena.

Tutkielmassani en ole lähtenyt kartoittamaan osallisuuden toteutumista vaan enemminkin tavoitteena on ollut paikantaa osallisuuden mahdollisuuksiin liittyviä tekijöitä. Tutkielmani

tulokset yllättivät itseni kuitenkin siinä, kuinka vaihtelevia kokemuksia haastateltavilla oli osallisuudesta dokumentoinnissa. Erityisesti se, kuinka osalle haastatelluista dokumentointi ja dokumentit näyttäytyvät tiedostamattomana osana sosiaalityötä, hämmästytti. Työssäni aikuissosiaalityössä kirjaaminen on aina ollut suuressa osassa työskentelyä ja viimeisten vuosien aikana myös asiakkaan tietoisuuteen ja osallisuuteen dokumentoinnissa on kiinnitetty paljon huomiota. Ammatillinen näkökulmani ja kiinnostukseni asiakastyön dokumentointiin onkin värittänyt kuvaani asiakkaan osallisuuden toteutumisesta. Aineistossa asiakkaiden epätietoisuus dokumenteista ja niiden näkeminen virallisina asiakirjoina korostuu huomattavasti. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta luomme ja muokkaamme yhdessä todellisuuttamme, jolloin voidaan ajatella, että myös toimintatapamme sosiaalityön käytännöissä on vaikuttanut oleellisesti siihen, millaisena todellisuus näyttäytyy asiakkaiden silmin. Voidaanko siis päätellä, että myös sosiaalityössä dokumentteihin suhtaudutaan edelleen sosiaalityöntekijän työvälineinä eikä niinkään asiakkuutta ohjaavina teksteinä ja asiakkaan dokumentteina? Tarkastelemalla tutkielmassani dokumenteille annettuja merkityksiä ja asiakkuuteen asemoitumista, olen kyennyt osoittamaan, kuinka sosiaalityössä voimme luoda monella tapaa todellisuutta, joka tukee asiakkaan osallisuutta. Osallisuuden edistämiseksi kirjaamisessa ammattilaisen tehtävänä onkin tehdä dokumentit nähtäväksi, keskustella niiden merkityksistä ja käyttää niitä työvälineenä, jolloin dokumentit saavat luonnollisen osansa asiakasprosessissa. Näen myös, että keinot asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi lisääntyvät työntekijän tiedostaessa asiakkaan asiakkuuteen asemoitumisen tapoja. Itselleni ammattilaisena tutkielmani arvona on erityisesti ymmärryksen lisääntyminen siitä kuinka dokumentointiosallisuus koostuu monista osatekijöistä ja kiinnittämällä huomiota näihin osatekijöihin, voidaan edistää asiakkaan osallisuutta ikään kuin pala palalta. Lisäksi tutkielma herätti huomaamaan, että se kuinka itse ammattilaisena näkee työskentelyn ja siihen liittyvät tekijät, ei kerro välttämättä lainkaan siitä, miten sosiaalityön käytäntö näyttäytyy asiakkaille. Onkin tärkeää tiedostaa ammattilaisen valta ja vastuu työskentelytapojen ja työskentelyyn liittyvien tekijöiden tiedottamisesta ja avoimuudesta. Vain läpinäkyvien työmenetelmien, avoimuuden ja dialogin kautta voimme luoda vaikuttavia palveluja, joissa asiakas voimaantuu niin suhteessa omaan asiakkuuteensa, omaan elämäänsä ja yhteiskunnalliseen asemaansaakin nähden.

8.1 Tutkielman luotettavuus

Ihmistieteissä tiedon nähdään muodostuvan mielen konstruktioiden kautta. Ihmistieteiden tutkimus ei siis lähtökohtaisesti kuvaa sitä, millaisia asiat tai ilmiöt ovat ihmisestä riippumatta, vaan lähtökohtana on ihmisen kautta todentuvat tutkimuskohteet. Toisin sanoen ihmistieteissä teoreettinen tieto muodostuu aina toisen asteen konstruktioista, sillä tutkimuksen kohteena ovat ihmisten merkitysmaailman, arkipäivän ilmiöiden niin kutsutut ensimmäisen asteen konstruktiot, joista tutkija muodostaa oman tulkintansa eli toisen asteen konstruktion. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 31-32; Eskola & Suoranta 2005, 148.) Teoreettisen viitekehysteni lähtökohtana todellisuus on sosiaalisesti rakentunutta. Erityisesti kieltä ja kielenkäyttöä analysoitaessa todellisuus näyttäytyy moninkertaisesti käsitteellistyneenä sosiaalisena todellisuutena. Olennaista onkin sen hyväksyminen, että tieto on aina osittaista, sosiaalisesti rakentunutta ja yleisesti tiedoksi hyväksyttyä. (Ronkainen ym. 2014, 134-135.) Diskurssianalyttisessä ajattelussa ei pyritäkään paljastamaan yhtä oikeaa totuutta asiantilasta, vaan ennemminkin löytää ”erilaisia totuuksia ja mahdollisia merkityksiä” (Eskola & Suoranta 2005, 140).

Tutkielmassani olen pyrkinyt tuomaan laaja-alaisesti ja moninaisesti esille niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan osallisuuteen dokumentoinnissa aikuissosiaalityön palveluissa. Analyysini jakautuu kolmeen osaan: dokumenteille annettuihin merkityksiin, asiakkuuteen asemoitumiseen ja itse osallisuuteen dokumentoinnissa. Olen pyrkinyt analyysissäni aineistolähtöisyyteen. Aineistolähtöisyydestä huolimatta oma osuuteni tutkijana näkyy kaikissa tutkielman vaiheissa vaikuttaen näin tutkielman tuloksiin monin eri tavoin (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 20-21). Aineistoon itsessään on vaikuttanut haastatteluiden rakentuminen, joissa lähtökohtana on ollut tutkielmani teoreettinen viitekehys. Vaikka olen pyrkinyt aineistolähtöiseen tulkintaan, on viitekehysten vaikutus nähtävissä myös tulkinnassani.

Toteutin tutkielman kunnassa, jonka alueella olen aiemmin työskennellyt aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajana. Kokemukseni aikuissosiaalityön työskentelytavoista ja asiakkuusprosessista ovat vaikuttaneet ymmärrykseeni tutkittavasta ilmiöstä. Kokemukseni pohjalta voin todeta, että tällaisenaan tutkimusjoukko ei vastaa aikuissosiaalityön asiakaskuntaa kokonaisuudessaan. Tutkimusjoukon valikoitumiseen vaikutti kuitenkin vapaaehtoisten haastateltavien löytämisen vaikeus. Tutkielmaan osallistuneissa painottui nuorten aikuisten osuus ja

kuntouttavassa työtoiminnassa olevien osuus. Aikuissosiaalityön asiakaskunta on kuitenkin laaja, joskin toki kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuvien asiakkaidenkin profiileissa on vaihtelua. Tutkimukseeni osallistuneet haastateltavat voitaisiin jakaa niihin, keiden asiakkuus on alkanut lähtökohtaisesti sosiaalityön tarpeesta käsin ja niihin, jotka ovat päätyneet sosiaalityön asiakkuuteen ohjaututtuaan ensisijaisesti kuntouttavan työtoiminnan palveluun. Asiakkuus muotoutuu näiden haastateltavien välillä eri tavoin; Ensisijaisesti sosiaalityön tarpeessa olevien asiakkaiden kohdalla kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen voi olla jo pitkänkin työskentelyn tulos, mitä on edeltänyt mahdollisesti monenlaisia toimenpiteitä ja suunnitelmallista työskentelyä. Niillä, keiden kohdalla sosiaalityön asiakkuus on alkanut kuntouttavaan työtoimintaan ohjautumisen vuoksi, työskentelyn tavoite on usein ensisijaisesti työllistymisvalmiuksien parantaminen ja työllistyminen. Asiakkuuden painopisteellä on siis vaikutusta sosiaalityön menetelmiin, tavoitteisiin ja asiakassuhteeseenkin. Se, mitä työskentelyllä lähtökohtaisesti tavoitellaan vaikuttaa muun muassa asiakkuuden intensiivisyyteen, siihen kuinka palveluja valitessa asiakkaan toiveet on mahdollista huomioida (työtoimintapaikkojen puitteet) ja siihen millaisena asiakkaan toimintakyky näyttäytyy. Nämä kaikki tekijät taasen vaikuttavat siihen, millaisia kokemuksia asiakkailla on osallisuudesta dokumentoinnissa, kuinka he näkevät asiakkuutensa ja millaisia merkityksiä he kokemukstensa ja asiakkuutensa pohjalta antavat asiakasdokumenteille.

Tutkielmani luotettavuuden yhtenä oleellisena tekijänä on aineiston keruu. Varmistaakseni sen, että haastatteluissa käsitelisin riittävän laajasti osallisuutta dokumentoinnissa, keskustelin haastattelurungon sisällöstä useiden henkilöiden kanssa ennen varsinaisia haastatteluja. Haastattelut itsessään toteutin teemahaastatteluina, jolloin haastattelut eivät noudata tiettyä rakennetta tai sisällä tiettyjä kysymyksiä, vaan haastattelu kulkee enemminkin valittujen teemojen pohjalta. Analysoidessani haastatteluja huomasin, että tämä näkyi aineiston sisällössä: kaikki haastattelut eivät käsitelleet kaikkia samoja aiheita, mikä teki analyysistä monimutkaisemman toteuttaa. Tämä myös heikentää mahdollisuutta vetää kiistattomia johtopäätöksiä kyseisen aineiston pohjalta.

Aineistooni on vaikuttanut myös haastattelutilanteet ja vuorovaikutussuhde, jonka olen onnistunut tutkijana luomaan. Minimoidakseni haastattelutilanteen vaikutuksen itse haastatteluun, annoin haastateltaville mahdollisuuden valita itse haastattelupaikan. Tämän kautta haastattelutilanne muotoutui mahdollisimman helpoksi haastateltaville. Haastattelussa myös

luottamuksellisuus ja anonymiteetti ovat oleellisessa osassa, joten pyrin vaikuttamaan luottamuksellisuuteen varmistamalla haastattelupaikan rauhallisuuden ja häiriöttömyyden sekä kertomalla tarkasti haastatteluun liittyvistä haastateltavan oikeuksista (ks. Hyvärinen 2017, 32-33). Tutkielmani ei suoranaisesti käsittele erityisen sensitiivistä aihealuetta, mistä huolimatta näen luottamuksellisuuden, haastateltavan kohtaamisen ja läsnäolon merkityksellisenä vuorovaikutussuhteen optimaalisen muotoutumisen näkökulmasta. Yksi tekijä haastattelutilanteen onnistumiseksi on myös objektiivisuus, millä tarkoitetaan tutkittavan kohtaamista mahdollisimman vapaana omista ennako-oletuksista. Eettiseen tutkimusentekoon liittyikin itsereflektio, mikä mahdollistaa oman subjektiivisuutensa tunnistamisen. Itsereflektio on yksi tekijä, joka erottaa tutkimuksen teon muista sosiaalisen olemisen ja kanssakäymisen muodoista. (Eskola & Suoranta 2005, 17-18.)

Haastattelutilanteessa nauhoitin haastattelut, mikä voi lisätä haastateltavan jännitystä haastattelutilanteessa. Haastattelutilanteeseen liittyy aina institutionaalisuus, minkä myötä roolijako haastattelijan eli kysyjän ja haastateltavan eli vastaajan välillä määrittää vuorovaikutusta (Ruusuvuori & Tiittula 2017, 47). Pyrin kuitenkin luomaan mahdollisimman rennon ilmapiiriin tilanteeseen. Suunnittelin, että valitsisin haastatteluun vain sosiaalityön asiakkaita, kenen kanssa en itse ole aiemmin työskennellyt. Yksi vapaaehtoisista haastatelluista oli kuitenkin ollut aiemmin asiakkuudessani, mikä voi vaikuttaa haastattelutilanteeseen ja haastateltavan vastauksiin. Asiakkuudesta on kuitenkin jo aikaa ja arvioin, että aiempi tuntemuksemme lähinnä vain helpotti haastateltavan osallistumista haastatteluun. Hänen vastauksistaan en voinut tulkita aiemman työskentelysuhteen vaikuttaneen vastauksiin.

Haastatteluaineisto näyttäytyi analyysivaiheessa laajana. Diskurssianalyysi aineiston analyysimenetelmänä mahdollistaa hyvin yksityiskohtaisenkin tekstin tarkastelun, mihin en kuitenkaan aineistoni laajuuden vuoksi kyennyt paneutumaan jokaisen haastattelun kohdalla. Totesin jossain vaiheessa tutkielmaani, että jo yksikin haastatteluista olisi laajuudeltaan mahdollistanut tutkielmani aiheen tarkastelun moniulotteisesti ja laajasti. Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että olen toiminut itse ainoana aineistoni analysoijana ja voin varmuudella todeta analyysimenetelmäni noudattaneen samaa kaavaa läpi aineiston tulkinnan. Olen dokumentoinut jokaisen analyysivaiheeni tarkasti, käyttänyt apuvälineenä listauksia, taulukoita ja miellekarttoja. Olen toistanut aineiston lukua lukuisia kertoja ja tarkistanut tulkintojani lisäkysymyksin. Analyysin toteuttaminen kolmessa eri vaiheessa nostaa myös

yksittäisten analyysien luotettavuutta, sillä se on mahdollistanut yhteen asiaan keskittymisen kerrallaan. Toisaalta itsenäinen työskentelyni aineiston parissa tarkoittaa myös sitä, että tutkielmani tulokset ovat omaa itsenäistä tulkintaani, eivätkä ne ole syntyneet useamman analysoijan pohdintojen tuloksena. Diskurssianalyysissä mielenkiintoista onkin myös tutkijan tulkintaan liittyvä todellisuuden kulttuurisuus, mikä ilmentää tutkijan omia positioita tulkintojen taustalla. Omat positioni ovat tarjonneet tietynlaiset tulkintaresurssit aineistoni analysoimiseksi, jolloin voidaan ajatella, että toinen tutkija erilaisine positioineen olisi voinut päästä aineistoni analyysissä hyvinkin erilaisiin tuloksiin. (ks. Jokinen ym. 2016, 39.)

Tutkielmani tarkastelee osallisuutta dokumentoinnissa aikuissosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta vain yhden kunnan alueella. Aiemmin jo totesin myös sen, että tutkielmaan valikoituneet haastatellut eivät kuvaa aikuissosiaalityön asiakaskunnan monimuotoisuutta. Näkökulma on siis rajallinen, joten on aiheellista kysyä voiko kyseisen aineiston ja tutkielmani valintojen pohjalta kertoa mitään aineiston ulkopuolelta (ks. Ronkainen ym. 2014, 143). Ajattelen, että tutkielmani tuottama tieto kuvaa kyseisessä kontekstissaan mielenkiintoisella tavalla todellisuuden moninaisuutta. Varsinaiset aineistosta saadut tulokset kuvaavat vain kyseisen tutkimusjoukon näkökulmia ja tietynä aikana, mutta ovat pääpiirteissään yleistettävissä laajemmin kyseisen kunnan alueella asiakkaiden kokemuksiin osallisuudesta kirjauksissa. Oleellisena aineistoon vaikuttaneena tekijänä on mainittava tutkielman laatimisen ajankohta, jolloin koko maailma kamppaili koronavirus pandemiaa vastaan. Tilanne oli vaikuttanut jo ennen haastattelujen toteuttamista monin tavoin sosiaalityön käytäntöihin ja työskentelytapoihin, minkä kautta myös asiakkaiden osallisuuden kokemuksiin.

Näen, että tutkielmani arvo perustuu erityisesti asiakkaiden näkökulmaan. Tutkielmasta saadut tulokset luovat kuvaa siitä, millä muotoa asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa on riippuvainen myös siitä, kuinka dokumenttien merkitykset paikantuvat asiakasprosessissa ja kuinka asiakkuuteen asemoituminen mahdollistaa tai rajoittaa osallisuutta. Lisäksi analyysini tekee näkyväksi asiakkaiden puheesta paikannettavia vallan ulottuvuuksia, mitkä liittyvät osallisuuteen dokumentoinnissa ja mitkä osaltaan tukevat teoreettisia tulkintoja vallan ulottuvuuksista sosiaalityön käytännöissä. Tutkimuksen tuottama tieto näyttäytyy merkityksellisenä niin yksittäisen työntekijän ymmärryksen kannalta, mutta myös laajemmin sosiaalityön organisatorisen järjestämisen kannalta; osallisuus dokumentoinnissa on laaja ja moninainen käsite ja sen toteutuminen ei ole pelkästään asiakkaasta tai työntekijästä riippuvaista,

vaan pohjaa yhteisesti rakennetulle todellisuudelle, joka on rakentunut vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välillä, organisaation ja yhteiskunnan välillä. Oleellista on siis asiakas kohtaamisen ohessa se, millaisia edellytyksiä asiakkaan osallisuudelle luomme organisaatioissamme, mutta myös se, kuinka sosiaalityön tehtävät ja tavoitteet ymmärretään yhteiskunnallisella tasolla. Tällä hetkellä voidaan todeta, että asiakkaan osallisuus on huomioitu oleellisena eettisenä päämääränä sekä lainsäädännöllisenäkin yksityiskohtana. Oleellista onkin, kuinka osallisuuden teoreettiset lähtökohdat saadaan osaksi sosiaalityön käytäntöjä ja asiakkaiden kokemuksia. Osallisuudessa on kuitenkin kyse viimekädessä asiakkaan omasta kokemuksesta ja vain osallisuuden kokemuksen kautta voidaan vaikuttaa myös asiakkaan voimaantumiseen, eli lisätä itsenäisen suoriutumisen mahdollisuuksia ja vähentää riippuvuutta sosiaalityön palveluista.

8.2 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimukseni tavoitteena on ollut tarkastella sitä, millaisia merkityksiä osallisuus saa aikuis-sosiaalityön asiakkaiden puheessa suhteessa sosiaalityön työprosessiin ja erityisesti dokumentointiin liittyen. Analyysi kohdistui myös niihin tekijöihin, jotka näyttäytyvät merkityksellisinä asiakkaan dokumentointiosallisuudessa. Tutkielmani tuloksena voi todeta osallisuuden dokumentoinnissa ilmenevän moninaisena ja vaihtelevana. Aineiston pohjalta dokumentointiosallisuutta kuvaaviin näkökulmiin vaikuttavat asiakastyössä käytettävät työskentelytavat sekä asiakkaan kokemukset omasta osallisuudestaan dokumentoinnissa. Näkökulmien vaihteluun näyttää vaikuttavan myös asiakkuuden kesto, asiakassuhteen laatu sekä työskentelyssä mukana olleen yhteistyöverkoston laajuus. Aineiston pohjalta voikin todeta, että asiakkaan osallisuus ei ole vakiintunut osaksi sosiaalityön dokumentointia, vaan näyttäytyy asiakkaiden puheessa erilaisina sekä vaihtelevina kokemuksina ja näkökulmina osallisuudesta dokumentoinnissa.

Aineiston pohjalta asiakkaan osallisuuteen dokumentoinnissa näyttää liittyvän se, millaisia merkityksiä dokumentit saavat sekä se, millä tavoin asiakas asemoituu asiakkuuteen. Dokumenttien merkitykset näyttivät olevan tiiviissä yhteydessä siihen, kenen asiakirjoina dokumentteja pidetään. Asiakkuuteen asemoituminen taasen näyttäytyi oleellisena dokumentointiosallisuudessa sen kautta, millaisia rooleja asiakas pitää itselleen luontevana ja millaista

toimintaa näiden roolien pohjalta sallii itselleen. Dokumentointiosallisuuden näkökulmasta oleellista onkin se, millä tavalla dokumentit tehdään tiettäväksi ja näkyväksi asiakkaalle ja miten ne otetaan osaksi asiakastyöskentelyä. Oleellista on myös se, millä tavoin itse asiakas kohdataan asiakastyössä ja millaiset tavat toimia tehdään luonnollisiksi asiakassuhteen eri osapuolille. Asiakkaalle asiakassuhteessa muotoutuviin rooleihin voidaan vaikuttaa tietoisesti, asiakkaan osallisuutta edistävän kohtaamisen kautta. Oleellista onkin ymmärtää asiakkaan osallisuuden merkitys koko työskentelyprosessissa ja nähdä osallisuus dokumentoinnissa osana tätä osallisuuden kokonaisuutta. Asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa voi toteutua vain riittävän vahvan tietoisuuden ja asiakkaalle hyväksytyntuntemuksen kautta. Tätä tietoisuutta ja tuntemusta oman näkemyksen merkityksellisyydestä sekä asiakkaan keskeisestä asemasta työskentelyssä sosiaalityöntekijä voi vahvistaa omalla toiminnallaan.

Oleellinen tekijä niin dokumentointiosallisuudessa, dokumenteille annetuissa merkityksissä kuin myös asiakkuuteen asemoitumisessa näyttäytyi aineiston pohjalta olevan asiakassuhteessa ilmenevät vallan ulottuvuudet. Vallan voi tulkita liittyvän ammattilaisen oikeuteen määrittellä niin asiakkaan elämäntilannetta, työskentelytapaa kuin tavoitteitakin. Aineistossa valta näyttäytyi moninaisena haastateltavien puheessa. Tutkielman pohjalta on tulkittavissa, että osallisuudelle suotuisat lähtökohdat muodostuvat asiakkaan saadessa valtaa asiakkuudessaan osallistua elämäntilanteensa, työskentelyn ja tavoitteiden määrittämiseen. Tuloksista on paikannettavissa asiakassuhteen laadun ja avoimen dialogin merkitys asiakkaan kokemuksen rakentumisessa, mihin olennaisesti liittyy myös työskentelyn dokumentointi. Asiakkaan dokumentointiosallisuutta vahvistamalla työskentelyprosessi tehdään näkyväksi kaikissa ulottuvuuksissaan ja samalla voidaan vahvistaa asiakkaan kokemusta läpinäkyvästä ja avoimesta, asiakasta kunnioittavasta ja asiakkaan lähtökohdaksi asettavasta työskentelytavasta.

Tutkielmani tekee näkyväksi aikuissosiaalityötä ja asiakkaan asemaa aikuissosiaalityön palveluissa, minkä näen tärkeänä erityisesti suhteessa viimevuosien aikana aikuissosiaalityöhön kohdistuneisiin muutoksiin. Keskustelu aikuissosiaalityöstä on liittynyt aina vahvasti toimeentuloturvatyöhön, mikä näyttää edelleen perustoimeentulotuen Kela-siirrosta huolimatta olevan keskiössä. Näenkin tärkeänä aikuissosiaalityön asiakkuuksiin ja asiakastyöskentelyyn liittyvän tutkimuksen ja kehittämisen. Omalla pro gradu -tutkielmallani haluan nostaa esiin sosiaalityön kirjaamiseen asiakkaiden näkökulmaa ja arvioida niitä merkityksiä, mitä

asiakkaat itse osallisuudelleen dokumentoinnissa antavat. Viimeisten vuosien aikana sosiaalityön dokumentointia on kehitetty valtakunnallisella Kansa koulu -hankkeella, jossa tarkoituksena on ollut yhtenäistää sosiaalityön dokumentointia. Yhtenä osa-alueena dokumentoinnin kehittämisessä on ollut myös asiakkaan osallisuuden vahvistaminen osana dokumentointia. Tutkielmani perusteella asiakkaan dokumentointiosallisuuden kehittämiselle on vielä tarvetta.

Toivon, että tutkielmallani on mahdollista vaikuttaa asiakaskirjaamisen käytäntöihin sen kaupungin sisällä, missä toteutin tutkielmani. Näen, että tutkielman tulokset antavat kuitenkin myös laajemmin näkökulmaa dokumentointiosallisuuteen ja sen vahvistamiseen aikuisosiaalityön käytännöissä. Jatkotutkimuksen aiheena olisi mielenkiintoista kohdistaa katse aikuissosiaalityön dokumentointiin itseensä, ja erityisesti siihen, millä tavalla asiakkaan osallisuus näyttäytyy dokumenttien sisällöissä. Toisaalta mielenkiintoista olisi tutkia myös sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä tai kokemuksia asiakasta osallistavasta dokumentointitavasta. Myös tutkimus kiinnittyen tarkemmin osallisuuteen dokumentoinnissa ja sen mahdollisuuksiin voimaannuttavassa työtöteessä toisi tärkeää tietoa sosiaalityön vaikutuksista ja kiinnittäisi tutkimukseen vaikuttavuuden arvioinnin ulottuvuuden, minkä on nähty olevan liian vähäisessä osassa sosiaalityön tutkimuksessa.

LÄHTEET

- Adams, Robert 2008: Empowerment, participation and social work. Fourth edition. First edition 1990, published as Self Help, Social Work and Empowerment. Palgrave Macmillan. Hampshire, UK.
- Aikio, Samuli 2017: Viisi näkökulmaa valtaan. Sosiaalityön taustalla olevien valtakäsitysten teoreettista pohdintaa. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Asiakasasiakirjalaki 254/2015. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Voimaantulo 1.4.2015. Viimeisin muutos 1.1.2020. Viitattu 4.2.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>
- Askheim, Ole Petter 2003: Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope. *European Journal of Social Work*. Vol. 6, no. 3, 2003, 229-240. <https://doi.org/10.1080/1369145032000164546>
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas 1994: Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. 2. painos. Gaudeamus. Helsinki. Alkuperäinen teos 1966: *The Social Construction of Reality*.
- Boehm, Amnon & Staples, Lee H. 2002: The functions of social worker in empowering: The voices of consumers and professionals. *Social Work* 47 (4), 449-460.
- Elder-Vass, Dave 2012: *The Reality of Social Construction*. Cambridge University Press. New York, USA.
- Eronen, Tuija 2008: Lastenkoti dokumentointuna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna. *Janus* vol. 16 (1), 19-34.
<https://journal.fi/janus/article/view/50451/15248>
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. 1. painos 1998. Vastapaino. Jyväskylä.
- Günther, Kirsi 2012: Kirjatut ammatilliset kehykset. Mielenterveyskuntoutus asiakassuunnitelmien kuvaamana. *Janus* vol. 20 (1), 15-31.
<https://journal.fi/janus/article/view/50641/15361>
- Hacking, Ian 2009: Mitä sosiaalinen konstruktionismi on? Alkuteos 1999: *The Social Construction of What?* Vastapaino. Tampere.
- Hallikainen, Tarja; Ikonen, Elina; Järveläinen, Merja; Kurki, Aulikki; Louhela, Milja; Piironen, Riikka; Monto-Puusti, Kirsimarja & Uramo, Maija 2017: *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Talentia ry. Helsinki.
https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikka-opas_2017.pdf
- Healy, Karen 2014: *Social work theories in context: creating frameworks for practice*. Second edition. First edition 2005. Palgrave Macmillan. Hampshire, UK.
- Hokkanen, Liisa 2009: Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dealogina. Teoksessa Teoksessa Mäntysaari, Mikko; Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja 2009: *Sosiaalityö ja teoria*. PS-kustannus. Jyväskylä, 315-337.
- Hokkanen, Liisa 2014: Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
<https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61787>
- Hämeen-Anttila, Lotta 2017: Sosiaalihuoltolaki asiakkaiden tarpeiden jäsentäjänä. Teoksessa Kananaja, Aulikki; Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) 2017: *Sosiaalityön käsikirja*. Tietosanoma. Helsinki, 199-207.
- Hämäläinen, Juha & Niemelä, Pauli 2014: Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet. Teoksessa Haverinen, Riitta; Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja (toim.) 2014: *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Vastapaino. Tampere, 80-105.

- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva 2016: Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi; Lehto-Lundén, Tiina; Salovaara, Petra & Veistilä, Minna 2016: Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki, 148-164.
- Ilmonen, Kari 2007: Muuan diskurssianalyysi. Esimerkkinä Chydenius-instituutin vaikuttavuustutkimus. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine 2007: Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-Kustannus Oy. Jyväskylä, 126-141.
- Isola, Anna-Maria; Kaartinen, Heidi; Leeman, Lars; Lääperi, Raija; Schneider, Taina; Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017: Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, työpaperi 33/2017. Helsinki.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Johansson, Marjut; Nuolijärvi, Pirkko & Pyykkö Riitta 2010: Työelämän kielimaisema asiantuntijatyössä. Teoksessa Johansson, Marjut; Nuolijärvi, Pirkko & Pyykkö Riitta 2010: Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki, 10-23.
- Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi 2003: Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Satka, Mirja; Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) 2003: Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto SoPhi 76. Jyväskylä, 149-169.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) 2008: Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2016: Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) 2016: Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Vastapaino. Tampere, 267-310.
- Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 2016: Diskursiivinen maailma: Teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) 2016: Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Vastapaino. Tampere, 25-50.
- Julkisuuslaki 621/1999. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta. Voimaantulo 1.12.1999. Viimeisin muutos 1.1.2020. Viitattu 26.8.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>
- Hyvärinen, Matti 2017: Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, Matti; Nikander, Pirjo & Ruusuvoori, Johanna (toim.) 2017: Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. Tampere.
- Karjalainen, Pekka 2016: Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Teoksessa Blomberg, Sanna; Karjalainen, Jouko; Karjalainen, Pekka; Kivipelto, Minna; Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi 2016: Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 4/2016. Tampere.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karjalainen, Pekka 2017: Aikuissosiaalityö. Teoksessa Kananoja, Aulikki; Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) 2017: Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Helsinki, 247-259.
- Kivistö, Mari & Hautala, Sanna 2020: Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. Janus vol 28 (3), 254-272.
<https://journal.fi/janus/article/view/77648/56227>

- Kulmala, Anna 2006: Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere.
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67610/951-44-6615-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kääriäinen, Aino 2003: Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina: dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Helsinki.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23445/lastensu.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Kääriäinen, Aino 2016: Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi; Lehto-Lundén, Tiina; Salovaara, Petra & Veistilä, Minna 2016: Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki, 189-197.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007. Voimaantul 1.7.2007. Viimeisin muutos 1.1.2020. Viitattu 26.8.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>
- Laaksonen, Maarit; Kääriäinen, Aino; Penttilä, Marja; Tapola-Haapala, Maria; Sahala, Heli; Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. Helsinki.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010: Asiakkuus -sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) 2010: Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 7-15.
- Lehmuskoski, Antero 2017, Tiedonhallinta sosiaalityössä. Teoksessa Kananaja, Aulikki; Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) 2017: Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Helsinki, 417-437.
- Matarese, Maureen T. & Dorte, Caswell 2018: I'm gonna ask you about yourself, so I can put it on paper': Analysing street-level bureaucracy through form-related talk in social work. British Journal of Social Work, 48, 714-733. <http://web.a.ebsco-host.com.ezproxy.ulapland.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f7f3aa17-547f-49d6-8ddc-cf1f756c3418%40sdc-v-sessmgr02>
- Matthies, Aila-Leena 2017: Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. Sosiologia 54(2), 149-165.
- Mullaly, Bob 2007: The New Structural Social Work. Third edition. First edition Structural social work. Don Mills: Oxford University Press. Canada.
- Mönkkönen, Kaarina 2002: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Akateeminen väitöskirja. Kuopion yliopisto. Kuopio. https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf
- Mäkinen, Olli 2006: Tutkimusetiikan ABC. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Niemi, Petteri 2013: Hyvä, paha valta. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) 2013: Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere.
- Nikander, Pirjo 2001: Kenneth Gergen. Konstuktionistinen ja postmoderni sosiaalipsykologia. Teoksessa Hänninen, Vilma; Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena 2001: Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Osuuskunta Vastapaino. Tampere, 275-298.
- Nikander, Pirjo 2010: Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvoori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010: Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 432-445.

- Nummela, Tuija 2011: Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen Yliopisto. Kuopio.
https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf
- Payne, Malcolm 2014: Modern social work theory. Fourth edition. First edition 1990. Palgrave Macmillan. Hampshire, UK.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) 2010: Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 19-74.
- Raunio, Kyösti 2009: Olennainen sosiaalityössä. Toinen painos. Ensimmäinen painos 2004. Gaudeamus. Helsinki.
- Reamer, Frederic G. 2005: Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk Management Standards. *Social Work* 50 (4), 325–334. <https://home.apu.edu/~ksetterlund/Reamer%20-%20Documentation%20in%20Social%20Work.pdf>
- Ronkainen, Suvi; Pehkonen, Leila; Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen Eija 2014: Tutkimuksen voimasanat. Sanoma Pro. Helsinki.
- Rose, Stephen M. 1990: Advocacy/Empowerment: An Approach to Clinical Practise for Social Work. *The Journal of Sociology & Social Welfare*. Volume 17(2), 40-51.
<https://scholarworks.wmich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1938&context=jssw>
- Rose, Stephen M. 2000: Reflections on empowerment-Based Practice. *Social Work*, volume 45 (5), 403-412.
- Ruusuvuori, Johanna 2010a: Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010: Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 432-445.
- Ruusuvuori, Johanna 2010b: Vuorovaikutus ja valta haastattelussa – keskusteluanalyttinen näkökulma. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010: Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere, 269-299.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2017: Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Hyvärinen, Matti; Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna (toim.) 2017: Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. Tampere.
- Rötsä, Maarit; Berglind, Heidi; Huovila, Mikko; Hyppönen, Konstantin; Peksiev, Tiina & Mykkänen, Juha 2016: Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke). Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130563/URN_ISBN_978-952-302-660-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SHL 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Voimaantulo 1.4.2015. Viimeisin muutos 1.4.2019. Viitattu 4.2.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sosiaalihuollon asiakaslaki 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Voimaantulo 1.1.2001. Viimeisin muutos 1.1.2020. Viitattu 4.2.2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2017:5. Helsinki. Viitattu 4.2.2020.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf
- STM 2020. Toimeentulotukiasioiden oikeudellinen asiantuntijatyöryhmä. Työryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:9. Helsinki.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162264/STM_2020_09_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Suoninen, Eero 2016: Kielenkäytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Arja; Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) 2016: Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Vastapaino. Tampere, 51-74.
- Taina, Jaana & Kotiranta, Tuija 2014: Sosiaalityötä ja toimeentulotukea -aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa Haverinen, Riitta; Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja (toim.) 2014: Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Vastapaino. Tampere, 179-195.
- Thompson, Neil 2007: Power and empowerment. Russell House Publishing. Lyme Regis, UK.
- Tietosuoja laki 1050/2018. Voimaantulo 1.1.2019. Viitattu 26.8.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- Tiililä, Ulla 2007: Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuus päätösten kielestä ja konteksteista. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki.
- Tiililä, Ulla 2010: Sanoilla lavastettu virasto. Tietoyhteiskunnan arkea sosiaali- ja hoiva-aloilla. Teoksessa Johansson, Marjut; Nuolijärvi, Pirkko & Pyykkö Riitta 2010: Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki, 162-189.
- Tuloksellisuustarkastuskertomus 1/2020. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle: Toimeenpanon vaikutusten arvioinnin merkitys lainvalmistelussa. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 1/2020. Helsinki.
<https://www.vtv.fi/app/uploads/2020/01/VTV-Tarkastus-1-2020-Perustoimeentulotuen-siirto-Kelalle-Toimeenpanon-vaikutusten-arvioinnin-merkitys-lainvalmistelussa-1.pdf>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009): Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi.
<https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> Viitattu 18.5.2020.
- Törrönen, Maritta 1999: Lasten arki laitoksessa – Elämistila lastenkodissa ja sairaalassa. Akateeminen väitöskirja. Helsinki University Press. Helsinki.
- Törrönen, Maritta 2016: Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi; Lehto-Lundén, Tiina; Salovaara, Petra & Veistilä, Minna 2016: Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Helsinki, 39-56.
- Vierula, Tarja 2012: Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus vol. 20 (2), 149-167.
- Vierula, Tarja 2014: Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina. Janus vol. 22 (4), 343-360.
<https://journal.fi/janus/article/view/343%E2%80%93360/15682>
- Witkin, Stanley L. 2012: An Introduction to Social Constructionism. Teoksessa Witkin, Stanley L. (toim.) 2012: Social Construction and Social Work Practice. Interpretations and Innovations. Columbia University Press. New York, USA, 13-37.



LIITE 1 Infokirje

Hei,

Opiskelen Lapin yliopistossa sosiaalityön koulutusohjelmassa. Etsin pro gradu -tutkielmaani vapaaehtoisia haastateltavia henkilöistä, jotka ovat, tai ovat olleet aikuissosiaalityössä asiakkaana.

Tutkielmani aiheena on

OSALLISTAVA KIRJAAMINEN AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ - asiakkaan näkökulma

Pro gradu -tutkielmani tavoitteena on selvittää, millä tavalla asiakkaan osallisuus toteutuu asiakastyön dokumentoinnissa, eli asiakasasiakirjojen laadinnassa. Lisäksi haen vastauksia siihen, millaisia näkökulmia aikuissosiaalityön asiakkailta on osallisuudesta asiakas-
kirjaamiseen.

Toivon, että juuri Sinä olet halukas osallistumaan haastateltavaksi! Mikäli kiinnostuit aiheesta, olet mahdollisesti halukas osallistumaan tai haluat lisätietoa aiheesta, voit ottaa minuun yhteyttä sähköpostitse alla olevaan osoitteeseen tai jättämällä yhteystietosi aikuissosiaalityön toimipisteen infoon.

Terveisin

Tiina Häyrinen

tihayrin@ulapland.fi



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



LIITE 2 Informoitu suostumus

INFOKIRJE

PRO GRADU -TUTKIELMA:

OSALLISTAVA KIRJAAMINEN
AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ
- asiakkaan näkökulma



Hei,

Opiskelen Lapin yliopistossa yhteiskuntatieteiden tiedekunnassa sosiaalityön koulutusohjelmassa. Opinnäytteenäni toteutan pro gradu -tutkielman sosiaalityön dokumentointiin eli asiakastyön kirjaamiseen liittyen. Tavoitteenani on selvittää, millä tavalla osallistava kirjaaminen toteutuu aikuissosiaalityössä. Tutkielmani ohjaajana toimii yliopiston lehtori Henna Pirskanen. Tutkielmassani olen kiinnostunut asiakkaan näkökulmasta osallisuuteen sosiaalihuollon kirjaamisessa. Tavoitteenani on kerätä aineisto tutkielmaani varten haastatteleamalla henkilöitä, jotka ovat, tai ovat olleet asiakkaana aikuissosiaalityössä. Haastatteluun osallistumisen edellytyksenä on siis nykyinen tai mennyt asiakkuus ja halu keskustella asiakkuuteen liittyvästä tai liittyneestä asiakasdokumentoinnista. Tutkielmaan osallistumisen ehtona ei ole se, että osallistava kirjaaminen olisi toteutunut asiakassuhteesi aikana.

Tutkielmaa varten toteutettavat haastattelut sisältävät teemoja, jotka ohjaavat keskustelua. Tavoitteena haastattelussa on kuitenkin vapaamuotoinen keskustelu aihepiiriin liittyen. Haastattelun kesto on arvioidusti noin yksi tunti ja keskustelu nauhoitetaan antaessasi suostumuksen siihen. Haastattelut toteutetaan luottamuksellisesti ja kerättyä aineistoa käsitellään tietoturvasuosin. Luottamuksellisuus ja yksityisyydensuoja huomioidaan myös niin, että haastateltavia ei voi tunnistaa lopullisesta tutkielmasta.

Tutkielmani on ajankohtainen, sillä sosiaalihuollon dokumentointia ollaan parhaillaan uudistamassa yhtenäistämällä toimintatapoja valtakunnallisesti sekä ottamalla käyttöön terveydenhuollon palveluista tuttu Kanta -palvelu myös sosiaalihuollossa. Jatkossa sosiaalihuollon asiakastiedot tullaan arkistomaan sähköisesti Kanta -palveluun. Myös Omakanta laajenee sosiaalihuollon asiakaskirjauksiin, minkä myötä jokaisella tulee olemaan pääsy omiin asiakastietoihinsa sähköisen käyttöliittymän kautta.

Osana asiakasdokumentoinnin uudistusta on tarkoitus edistää myös asiakkaan osallisuutta asiakasdokumentoinnissa. Asiakkaan osallisuuden toteutuminen sosiaalihuollon kirjaamisessa on vain vähän tutkittu aihepiiri, minkä vuoksi olenkin kiinnostunut juuri tästä näkökulmasta.

Osallistuaksesi haastatteluun Sinun ei tarvitse tietää etukäteen osallistavasta kirjaamisesta, vaan mielenkiinto aihepiiriä kohtaan riittää. Jos olet halukas osallistumaan tutkielmaani tai Sinulla on muuten kysyttävää tutkielmaani liittyen voit ottaa yhteyttä minuun.

Terveisin
Tiina Häyrinen
tihayrin@ulapland.fi



**Laki sosiaalihuollon
asiakasasiakirjoista 2014/254:**

Yleinen kirjaamisvelvoite
sosiaalihuollossa astui
voimaan 1.4.2015

**Asiakkaan osallisuuden
vahvistaminen lainsäädännössä:**

- Perustuslaki 1999/731
- Sosiaalihuoltolaki
2000/812
- Laki sosiaalihuollon
asiakkaan asemasta
ja oikeuksista
2014/1301

**Mitä on osallisuus
sosiaalihuollon kirjaamisessa:**

- asiakkaan informointi kirjaamisesta
- keskustelu asiakasasiakirjoista
- asiakasasiakirjojen lukeminen
- asiakkaan itse tuottamat tekstit
- yhdessä kirjatut asiakastiedot
- sähköinen asiointi



TUTKIMUSSUOSTUMUS:

Tutkielmaan osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistuessasi tutkielmaan annat suostumuksesi haastattelusi käyttämisestä tutkielmaa varten. Vapaaehtoisuus tarkoittaa myös sitä, että voit perua suostumuksesi missä vaiheessa tutkielman laadintaa hyvänsä. Osallistumisen keskeyttäminen onnistuu ilmoittamalla minulle. Keskeyttämisen yhteydessä sinulta ei vaadita perusteluja keskeyttämiselle.


Tutkielmaa laadittaessa varmistetaan anonymiteettiä eli se, ettei lopullisesta tutkielmasta pysty tunnistamaan yksittäisiä henkilöitä. Teen tutkielmani kokonaisuudessaan itsenäisesti, eli tutkielmaa varten kerättyä aineistoa eivät käsittele muut henkilöt. Aineistoa ei myöskään luovuteta eteenpäin.

Tutkielmaa varten kerättyä aineistoa säilytetään tietoturvallisesti niin, ettei se ole ulkopuolisten henkilöiden saatavilla. Haastattelujen nauhoitukset kirjoitetaan tekstimuotoon, minkä jälkeen nauhoitukset tuhoetaan. Kirjoitetut haastattelut säilytetään niin kauan, kunnes tutkielma valmistuu, minkä jälkeen myös tekstiksi kirjoitetut haastattelut tuhoetaan. Valmistunut tutkielma julkaistaan Doriassa, joka on kansalliskirjaston ylläpitämä sähköinen julkaisuarkisto. Lisäksi tutkielmasta painetaan kirjalliset kappaleet Lapin yliopiston käyttöön.

Olen lukenut yllämainitut tiedot ja ne on käyty läpi suullisesti ennen tutkielmaa varten tehtyä haastattelua. Olen halukas osallistumaan haastatteluun ja annan suostumukseni siihen, että haastattelua voidaan käyttää pro gradu -tutkielman laadintaan.

Päiväys

Allekirjoitus ja nimenselvennys



**TIETEELLISEN TUTKIMUKSEN
TIETOSUOJASELOSTE/-ILMOITUS
EU:n yleinen tietosuoja-asetus
13 ja 14 artiklat
Laatimispäivä: [20.8.2020]**

TIETOA TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVALLE

Olet osallistumassa osana Lapin yliopiston sosiaalityön maisteriopintoja toteutettavaan pro gradu -tutkielmaan. Tässä selosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen, ennen keskeytystä kerättyä aineistoa voidaan kuitenkin käyttää tutkimuksessa. Tämän selosteen kohdassa 17 kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

1. Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Nimi: Tiina Ojala

Puhelinnumero: +358451241608

Sähköpostiosoite: tihayrin@ulapland.fi

2. Kuvaus tutkimushankkeesta ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Pro gradu -tutkielma, jonka aiheena on osallistava kirjaaminen aikuissosiaalityössä. Tutkielman tavoitteena on kartoittaa millaisia merkityksiä osallisuudesta kirjaamisessa aikuissosiaalityön asiakkaat tuottavat puheessaan.

3. Tutkimuksen suorittajat

Sosiaalityön opiskelija Tiina Ojala.

4. Tutkimuksen nimi, luonne ja tutkimuksen kestoaika

Tutkielman nimi: Osallistava kirjaaminen aikuissosiaalityössä - Asiakkaan näkökulma

Tutkielman aineiston keruu suoritetaan teemahaastatteluiden kautta. Tutkielman on tarkoitus valmistua vuoden 2020 loppuun mennessä.

5. Tutkielman ohjaaja

Henna Pirskanen, sosiaalityön koulutusohjelma, Lapin yliopisto

6. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Tutkielmassa henkilötietojasi käsitellään suostumuksesi perusteella. Voit koska tahansa peruuttaa suostumuksesi



7. Erityisten henkilötietoryhmien käsittely

Tutkimuksessa henkilötietojasi käsitellään suostumuksesi perusteella. Voit koska tahansa peruuttaa suostumuksesi.

8. Mistä lähteistä henkilötietoja kerätään

Henkilötietoja kerätään vain kanssasi toteutetussa haastattelussa suoraan itseltäsi.

9. Tietojen siirto tai luovuttaminen tutkimusryhmän ulkopuolelle

Henkilötietojasi ei luovuteta ulkopuolisille, eikä niitä näin ollen myöskään siirretä EU-ETA:n ulkopuolelle. Henkilötietoja sisältävää aineistoa käsittelevät vain tutkielman tekijä ja tarvittaessa hänen ohjaajansa.

10. Automatisoitu päätöksenteko

Henkilötietojasi ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon tai profilointiin.

11. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Henkilötietojasi käsitellään vain niin kauan kuin tutkielma on saatu valmiiksi. Tutkimusrekisteri hävitetään tutkimuksen päättymisen jälkeen.

12. Mitä oikeuksia sinulla on ja oikeuksista poikkeaminen

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tämän ilmoituksen kohdassa 1 mainittu henkilö.

Henkilötietojesi käsittelyn ajan sinulla on rekisteröitynä seuraavia tietosuojalainsäädäntöön kuuluvia oikeuksia, joista tutkimuksen yhteydessä voidaan poiketa vain lainsäädännön mukaisesti:

Oikeus saada pääsy tietoihin

Oikeus saada virheelliset tiedot oikaistua

Oikeus tietojen poistamiseen ("oikeus tulla unohdetuksi") tietyissä tilanteissa

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa

Oikeus käsittelyn vastustamiseen tietyissä tilanteissa

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle: tietosuoja.fi, puh: 0295666700, sähköposti: tietosuoja@om.f



LIITE 4 Teemahaastattelurunko



Taustatiedot:

- ikä
- sukupuoli
- koulutustaso
- ammatti
- perhe/ lähisuhteet
- tämän hetkinen tilanne; työssä, työtön, opiskelija, eläkeläinen

Tiedot sosiaalityön asiakkuudesta:

- asiakkuuden kesto
- aiemmat asiakkuudet, asiakkuus useissa kaupungeissa
- vastuutyöntekijä (sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja)
- asiakkuuden toteutuminen; säännölliset tapaamiset suunnitellusti vs. tarpeen mukaan, kuinka usein, onko muita yhteydenpitotapoja
- odotukset työskentelylle asiakkuuden alussa; miksi olet hakeutunut palvelun piiriin

Asiakkuuden rakentuminen asiakkaan odotusten ja asiakasprosessien mukaisesti:

- mitä toivot sosiaalityöltä; millaista tukea tarvitset tilanteesi edistämiseksi
- millä tavalla toivot työntekijän kohtaavan sinut sosiaalityössä
- onko sinulle tehty palvelutarpeen arvio, milloin?
- onko sinulle tehty sosiaalityön suunnitelma, milloin? Jos on, onko siihen kirjattu tavoitteet työskentelylle
- ketä tahoja on ollut mukana tekemässä em.
- onko sinulle kerrottu eri vaihtoehtoista tilanteesi edistämiseksi

Osallisuuden toteutuminen työskentelyssä:

- onko työskentelylle määritelty tavoitteet; jos on, mitä mieltä olet tavoitteista, vastaavatko ne tarvettasi, ovatko ne riittävän konkreettiset ja selkeät, tiedätkö mihin tavoitteilla pyritään ja miksi
- oletko voinut itse vaikuttaa työskentelyn tavoitteisiin; onko tavoitteet asetettu yhteistyössä ja jos on, niin kenen kanssa.
- oletteko keskustelleet siitä millä tavoin voit saavuttaa asetetut tavoitteet
- oletko saanut selkeitä ohjeita, miten toimia tavoitteidesi saavuttamiseksi
- mitä itse teet tavoitteiden saavuttamiseksi
- oletteko työskennelleet yhdessä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi
- onko suunnitelmaa seurattu tai milloin on sovittu seuraava tarkistus
- onko asiakkuus edennyt palvelutarpeen arvion/suunnitelman mukaisesti



Sosiaalityön dokumentointi, sen merkitys yleisesti ja asiakkaalle henkilökohtaisesti:

- mikä on näkemyksesi siitä, miksi sosiaalihuollon työtä kirjataan
- tiedätkö mitä sinusta kirjoitetaan ja minne
- onko työntekijä kirjoittanut asiakasasiakirjaa tapaamiseen yhteydessä; jos on, oletteko keskustelleet jälkeinpäin siitä mitä on kirjoitettu
- oletteko kirjoittaneet yhdessä asiakasasiakirjoja sosiaalityön tapaamisella; jos olette, miltä se on tuntunut
- oletko vaikuttanut asiakasasiakirjojen sanamuotoihin; jos olet, miksi ja millä tavalla
- millaista kieli asiakasasiakirjoissa on/ tulisi olla
- onko näkemyksesi ja työntekijän näkemys tilanteestasi olleet samanlaiset; jos ei, millä tavalla eriävä näkemys on kirjattu asiakirjaan

Jos on osallisuutta käytetty:

- jos olet ollut osallisena kirjaamiseen, miltä työskentelytapa on tuntunut ja miten olet kokenut osallisuuden?
- mitä eroa työskentelyssä on silloin kun olet osallistunut kirjaamiseen vs. kun et ole osallistunut
- onko osallisuus työskentelyssä vaikuttanut asiakassuhteeseesi, jos on, millä tavalla

Valmiiden asiakirjojen saatavuus ja merkitys asiakkaalle:

- oletko saanut sosiaalihuollon asiakirjat itsellesi; jos olet, oletko lukenut asiakirjoja saatuasi ne, millaisia tunteita itsestä tehdyn asiakirjan lukeminen on herättänyt
- onko niistä keskusteltu jälkeinpäin; jos on, miltä keskustelu on tuntunut
- oletko hyödyntänyt asiakasasiakirjoja jollakin tapaa, miten
- onko asiakasasiakirjoissa ollut yllätyksiä, asioita, mistä ei ole keskusteltu tapaa- misilla tai onko jokin/jotkin asiat saaneet liikaa/liian vähän huomiota
- onko asiakasasiakirjat vastanneet todellista kuvaa elämäntilanteesta; jos ei, millä tavalla asiakirjan olisi tullut olla toisenlainen
- oletko pyytänyt korjauksia asiakasasiakirjoihin; jos olet, millaisia ja miksi
- millainen mielestäni olisi toimiva ja hyödyllinen sosiaalityön asiakasasiakirja
- oletko tutustunut omakantaan; mitä mieltä olet siitä, että tulevaisuudessa sosiaali- huollon asiakasasiakirjat arkistoituvat sinne ja ovat näin nopeasti ja helposti asi- akkaiden saatavilla

Kokemus sosiaalityön dokumentoinnin vaikuttavuudesta:

- millä tavalla asiakasasiakirjat ovat vaikuttaneet työskentelyyn sosiaalityöntekijän kanssa
- millä tavalla asiakasasiakirjoja voisi mielestäsi hyödyntää työskentelyssä
- millä tavalla asiakasasiakirjat ovat vaikuttaneet elämäntilanteeseesi
- onko kirjaamisen toteutustavalla ollut vaikutusta tulevaisuuteesi

Sosiaalityön asiakkuuden vaikutus nykyhetkeen ja tulevaisuuteen:

- millä tavalla tilanteesi on muuttunut sosiaalityön asiakkuuden aikana
- jatkuuko asiakkuutesi
- kuinka kauan oletat tarvitsevasi sosiaalityön palveluita; tilapäisesti, toistuvasti, pitkäaikaisesti