

AIKUISSOSIAALITYÖN PALVELUSUUNNITELMAN RAKENTUMINEN

Päivi Tossavainen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaali- ja terveydenhuollon
tietohallinto

Itä-Suomen yliopisto

Sosiaali- ja terveysjohtamisen
laitos

Kesäkuu 2011

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO, yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta
sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinto

TOSSAVAINEN, PÄIVI: Aikuissosiaalityön palvelusuunnitelman rakentuminen

Pro gradu -tutkielma, 99 sivua

Ohjaajat: lehtori, YTM Sirpa Kuusisto-Niemi
yliopisto-opettaja, YTM Marja Väänänen-Fomin

Kesäkuu 2011

Avainsanat: tieto, aikuissosiaalityö, dokumentointi (YSA), suunnitelma

Tutkimuksen tarkoituksena oli lisätä ymmärrystä aikuissosiaalityön palvelusuunnitelman tietosisältöjen rakentumisesta. Aikuissosiaalityön tiedonmuodostusta tarkasteltiin palvelusuunnitelma-asiakirjojen pohjalta. Tutkimuksessa haettiin vastausta siihen, miten normatiivisen ohjauksen mukaiset rakenteet ja sosiaalityöntekijän tiedon käyttötarkoitukset jäsentävät palvelusuunnitelmaa. Palvelusuunnitelman rakentumista pyrittiin valottamaan myös asiakkaan aktivoinnin, tukemisen ja kontrolloimisen näkökulmista. Tutkimuksen ajankohtaisuus liittyy dokumentoinnin vaatimusten lisääntymiseen ja yhtenäisen tietopohjan rakentamiseen sosiaalialan tietojärjestelmäpalveluita varten.

Tutkimuksen teoreettisena lähtökohtana oli kriittisen sosiaaliteorian tutkimusperinne sosiaalihuollon tiedonhallinnan viitekehyksessä. Tutkimusaineisto koostui vuoden 2009 aikana dokumentoiduista aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmista, joita aineistossa oli 22 kappaletta. Tutkimusaineisto analysoitiin sisällönanalyysin menetelmin. Tutkimuksen perustella palvelusuunnitelmat ovat laajoja tilanneselvityksiä, joihin kirjataan asiakkaan pitkän tähtäimen tavoitteita mutta ei juuri lainkaan lyhyen tähtäimen tavoitteita. Palvelusuunnitelmissa oli eniten kirjauksia tiedostamisen, selittämisen, arvioimisen, ongelmanratkaisun ja intervention piiriin kuuluvista sosiaalityöntekijän tiedon käyttötarkoituksista. Asiakasta aktivoidaan tukemalla ja kontrolloimalla. Asiakasta tuetaan ohjaamalla, neuvomalla, tietyillä toimilla ja yksilökohtaisella tuella. Asiakasta kontrolloidaan muistuttamalla, ohjaamalla, kehottamalla ja huomauttamalla. Asiakkaan aktivoinnin, tukemisen ja kontrolloinnin kautta aineistosta löytyi asiakaskategorioita, jotka hahmottuivat aktiivisen, passiivisen ja latentin asiakkaan piirteiksi. Sosiaalityöntekijän käyttämiä asiakaskategorisointeja löytyi eniten latentin asiakkaan piirteiden alueelta.

Palvelusuunnitelma näyttäytyi asiakkaan aktivoinnin, tuen ja kontrollin kautta sosiaalityön dokumentoituna selontekona. Asiakkaan aktivointi osoittautui niin vahvasti palvelusuunnitelman rakentumista määrittäväksi teemaksi, että voitaisiin puhua aktivointiparadigmasta. Sosiaalityöntekijän tiedonmuodostus ja tiedon dokumentointi on prosessi, johon vaikuttavat sosiaalityöntekijän oma persoona, asiakkaan tilanne, toimintaympäristö ja yhteiskunnallinen tilanne. Lisääntynyt dokumentoitu selontekovelvollisuus, tietotekniikan kehitys, tietojen yhtenäisyyden vaatimus ja käytettävissä olevat toimintaresurssit eivät välttämättä aina tue sosiaalityön eettisten periaatteiden toteuttamista.

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND, Faculty of Social Sciences and Business
Studies
Department of Health and Social Management, Health and Human Services Informatics

TOSSAVAINEN, PÄIVI: Constructing Plan of Service in Social Work for Adults

Master's thesis, 99 pages

Advisors: Senior Lecturer, M.Sc. Sirpa Kuusisto-Niemi
University Teacher, M.Sc. Marja Väänänen-Fomin

June 2011

Keywords: Knowledge, Social Work for Adults, Documentation, Plan of Service

The purpose of this study was to increase understanding on constructing a plan of service in social work for adults. Creating knowledge in social work for adults was studied by examining documented plans of service. The objective was to find out how the normative control and the functions of knowledge used by social workers are constructing a plan of service. This was also examined through themes of activation, support and control. The demands for documentation have increased as the basic information in social services is harmonized. This makes this study a topical research.

Theoretically this study is based in research tradition of critical social theory and the frame of reference in human services informatics. Research material composed of total 22 plans of service in social work for adults, documented in year 2009. The material was analyzed using method of content analysis. The study reveals that plans of service are broad assessments of the client's situation and they contain long-term goals and not so many short-term goals. In documenting client's plan of service social workers used most the functions of knowledge that could be categorized as awareness, explanation and assessment as well as problem solving and intervention ideas. Client is activated by supporting and controlling. Client is supported by guiding, advising and by using some measures of individual support. Client is controlled by reminding, guiding, exhorting and remarking. By studying different measures and ways of activating, supporting and controlling client, different client categories were found. These categories took forms as features of active, passive and latent client. When social workers were somehow categorizing their own clients, it was documented most when dealing with the features of a latent client.

By the themes of activating, supporting and controlling client, the plan of service manifested itself as a documented account of social work. In constructing a plan of service activation turned out to be such a strong theme, that it could easily be named as activation paradigm. The personal features of a social worker, life situation of a client, operational environment and the overall situation in the society all have an influence in the process of creating and documenting knowledge in social work. The increasing accountability in documentation, advancement in information and communication technologies and resources available are not necessarily always supporting the efforts to carry out the ethical principles of social work.

SISÄLLYS

1 VAATIMUKSIA YHTEISESTÄ TIETOPOHJASTA	4
1.1 Tutkimuksen tausta	4
1.2 Tutkimustehtävä	6
2 TODELLISUUDEN TIETOISTA JÄSENTÄMISTÄ.....	9
2.1 Sosiaalihuollon tiedonhallinta.....	9
2.2 Tieto ja tiedonmuodostus.....	11
2.3 Kriittisen tutkimuksen näkökulma	15
3 KUNTOUTUSTA JA SYRJÄYTYMISEN EHKÄISYÄ.....	19
3.1 Aikuissosiaalityön asiakkaana	19
3.2 Aktivoinnin lähtökohdat ja periaatteet	23
3.3 Aikuissosiaalityö tukena ja kontrollina.....	27
4 NÄKYVÄÄ JA PIILEVÄÄ TIETOA	34
4.1 Sosiaalityön tieto ja tiedonmuodostus	34
4.2 Sosiaalityön tiedon dokumentointi selontekona.....	39
5 SUUNNITELMALLISEN TYÖN DOKUMENTOINTIA	45
5.1 Palvelusuunnitelma osana sosiaalityön prosessia.....	45
5.2 Aikuissosiaalityön palvelusuunnitelma	49
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	51
6.1 Tutkimusaineiston hankinnan kuvaus	51
6.2 Aineiston analyysimenetelmät	52
6.3 Tutkimuksen eettisyys.....	56
6.4 Tutkimuksen luotettavuus	58
7 NÄKÖALOJA PALVELUSUUNNITELMAN TIETOON	61
7.1 Aineiston kuvausta	61
7.2 Palvelusuunnitelmien rakenne.....	64
7.3 Tiedon käyttötarkoitukset suunnitelmissa	71
7.4 Asiakkaan aktivointi, tuki ja kontrolli	73
8 POHDINTA.....	80
LÄHTEET.....	89

KUVIOT

KUVIO 1. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan paradigma ja tutkimuskohteet	10
KUVIO 2. Reflektiivisen skeptisyyden kehä	16
KUVIO 3. Asiakasprosessi sosiaalihuollossa ja sosiaalipalveluissa	46

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Käsitteelliset ja instrumentaaliset tiedon käyttötarkoitukset.....	34
TAULUKKO 2. Hiljaisen tiedon lajit	36
TAULUKKO 3. Sosioekonominen asema	63
TAULUKKO 4. Pääasialliset tulot	63
TAULUKKO 5. Koulutustausta	63
TAULUKKO 6. Keskeytymiset elämässä	63
TAULUKKO 7. Suunnitelmien rakenne.....	65
TAULUKKO 8. Suunnitelmien sisältö	66
TAULUKKO 9. Suunnitelmiin kirjatut tavoitteet	67
TAULUKKO 10. Dokumentin tyyppi	69
TAULUKKO 11. Läsnäolijat laadittaessa suunnitelmaa	70
TAULUKKO 12. Tiedon käyttötarkoitukset suunnitelmissa.....	72
TAULUKKO 13. Asiakkaan aktiivisuus	75
TAULUKKO 14. Asiakkaan tukeminen.....	76
TAULUKKO 15. Asiakkaan kontrolloiminen	77
TAULUKKO 16. Aktiivisuuskategoriat	78
TAULUKKO 17. Asiakaskategoriat.....	79

1 VAATIMUKSIA YHTEISESTÄ TIETOPOHJASTA

1.1 Tutkimuksen tausta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää aikuissosiaalityön asiakkaille laadittavien palvelusuunnitelmien rakentumista. Tutkimuskohteena ovat kunnallisen aikuissosiaalityön asiakkaille laadittavien palvelusuunnitelmien tietosisällöt. Tutkimuksen metodologinen lähtökohta on kriittisen sosiaaliteorian perinteessä ja sosiaalihuollon tiedonhallinnan viitekehyksessä. Tutkimusmenetelmänä on asiakasasiakirjadokumenttien laadullinen sisällönanalyysi. Tarkastelen palvelusuunnitelmia asiakkaiden aktivoinnin, tuen ja kontrollin näkökulmista. Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat tieto, aikuissosiaalityö, dokumentointi ja suunnitelma.

Aikuisten parissa tehdään sosiaalityötä myös yksityissektorilla ja eri järjestöissä, mutta tässä työssä tarkoitan aikuissosiaalityöllä kunnan järjestämää ja sosiaalivirastossa toteutettavaa sosiaalihuollon sosiaalisen ja taloudellisen tuen palvelua aikuisasiakkaille. Tässä tutkimuksessa tarkoitan tiedolla sosiaalityöntekijän käyttämää ja tuottamaa informaatiota, selittämistä, tulkintaa ja kokemuseräistä jäsenystä, jota sosiaalityöntekijä kirjaa aikuissosiaalityön asiakkaan suunnitelma-asiakirjaan. Tässä työssä en tarkastele sosiaalityötä tehtäväkuvauksen tasolla. Aikuissosiaalityön palveluissa toimii sekä sosiaalityöntekijöitä että sosiaaliohjaajia, jotka molemmat voivat ainakin joissakin kunnissa laatia palvelusuunnitelmia.

Sosiaalityö on yksi tapa toteuttaa julkisen vallan velvoitetta tukea kansalaisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Kansalaisten taloudelliset, sosiaaliset ja sivistykselliset eli TSS-oikeudet säädettiin vuonna 1995 toteutetulla perusoikeusuudistuksella ja kirjattiin sellaisinaan vuonna 2000 uudistettuun perustuslakiin. Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) on osaltaan turvaamassa näitä perusoikeuksia. Asiakaslain mukaan sosiaalihuollossa toiminnan tavoitteena tulisi olla asiakkaan tarpeisiin vastaava eikä auttajan tai organisaation sanelemista tarpeista lähtevä palvelu. (HE 137/1999.) Sosiaalipolitiikka elää omassa ajassaan ja saa uusia suuntia muiden yhteiskunnallisten muutosten myötä. Raija Julkusen (2006) mukaan yksilön oikeuksien perustuslaillinen säätäminen

liittyy suurempaan muutokseen, jossa yhteiskunnan kokonaisvastuusta ollaan siirtymässä kohti yksilön määritellyjä oikeuksia. Tämän suuntauksen taustalla on liberaalin ajattelun voimistuminen sosiaalipolitiikassa. (Julkunen 2006, 191.) Menettelyllisten ja materiaalistien oikeuksien erottamisella halutaan turvata se, etteivät menettelylliset oikeudet luo uusia materiaalisia oikeuksia. Uusia menettelyllisiä lainsäädöksiä ovat erityisesti potilaslaki ja sosiaalihuollon asiakaslaki. Näiden lakien laatimisen taustalla on vaikuttanut myös ajatus aktiivisesta kansalaisesta. (Kotkas 2009, 212–224.)

Sosiaali- ja terveysministeriön uusimman Sosiaali- ja terveystieteiden strategian (2011) mukaan asiakaskeskeisyys tulee olemaan keskeinen palvelujen toimintaperiaate ja asiakkaat pyritään ottamaan mukaan palveluiden kehittämiseen. Ajantasaisen tiedon jakaminen ja toiminnan ohjaus ja valvonta tehostuvat. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan ohjausta vahvistetaan kansallisilla tietojärjestelmäpalveluilla. Pyrkimyksenä on tiedon välittäminen eri organisaatioiden kesken ja toimintaprosessien tehostaminen. Tietopohjan yhtenäisyydellä pyritään tehostamaan toiminnan ohjaamista, tutkimusta ja tilastointia. (STM 2011, 11–12.) Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalialan tietoteknologiahankkeeseen, Tikesos, toimitettiin vuodesta 2004 vuoteen 2007 osana Sosiaalialan kehittämishanketta ja vuodesta 2008 omana hankkeenaan. Hankkeen kehittämistehtävänä on tuottaa sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmille kansallisesti yhtenäisiä määrittämiä tiedollisilla, sisällöllisillä, rakenteellisilla ja teknisillä tasoilla. (Tikesos.)¹ Tikesos-hankkeessa määritellään kansalliset sosiaalihuollon sähköiset asiakirjat sosiaalihuollon eri palvelutehtäville. Sähköisten asiakirjojen toteuttaminen edellyttää asiakirjarakenteiden standardisointia ja asiakirjasisältöjen rakenteistamista.

Sosiaalityöhön on aina kuulunut selontekovelvollisuus tehdystä työstä ja asiakastietojen dokumentointi jossakin laajuudessa. Viimeisten vuosikymmenten aikana toteutetut sosiaalihuollon lakisäätöiden tehtävien uudistukset ja asiakkaan oikeudellisen aseman korostuminen ovat vaikuttaneet myös sosiaalihuollon dokumentointia koskevaan keskusteluun ja ohjeistukseen. Sosiaalityölle on asetettu uusia vaatimuksia ja tehtäviä asiakkaiden aktivoimiseksi, kuntouttamiseksi ja kotouttamiseksi haasteiden ja yhteiskunnan rajallisten taloudellisten resurssien ristipaineissa. Sosiaalialan tietoteknistymisen odotetaan helpot-

¹ Sosiaalialan tietoteknologiahankkeella on www-sivut osoitteessa: www.tikesos.fi. Hanketoiminta päättyi vuoden 2011 lopussa ja kehittämistoiminta jatkuu vuoden 2012 alusta alkaen Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen Sosiaali- ja terveydenhuollon tietohallinnon operatiivisen ohjauksen yksikössä.

tavan rajallisten resurssien maksimointia, mutta tietoteknologian kehitys on tuonut mukaan myös uusia haasteita dokumentaatiotehtäviin. (mm. Burton & van den Broek 2009, 1339; Saario & Hämäläinen 2007, 160.)

Olen osallistunut Tikesos-hankkeen sisältömäärittelytyöhön, jonka tarkoituksena on yhdenmukaistaa ja rakenteistaa sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen sisältöä. Palvelusuunnitelmia laaditaan useimmissa sosiaalihuollon palveluissa, joten suunnitelma on yksi keskeisistä sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Sosiaalityöntekijät toimivat työssään sekä juridiikan että etiikan periaatteiden mukaisesti, jolloin he joutuvat usein tasapainottelemaan asiakkaan tukemisen ja kontrollin välisellä alueella. Sosiaalityöntekijät antavat selontekoja omasta työstään eri tavoin. Keskeiseen asemaan selontekovelvollisuuden² toteuttamisessa ovat nousseet yksittäisen asiakkaan saamasta palvelusta dokumentoidut asiakasasiakirjat. Sosiaalityön tietosisältöjen ja asiakasasiakirjarakenteiden yhdenmukaistaminen ja dokumentoinnin vaatimusten kasvaminen haastavat pohtimaan sosiaalityön tiedonmuodostusta ja tiedon olemusta.

1.2 Tutkimustehtävä

Tässä tutkimuksessa on tarkoitus selvittää, mitä tietoa kirjataan aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmaan. Tutkimusaineistoni koostuu dokumentoiduista aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmista. Palvelusuunnitelma sisältää sosiaalityön tiedonmuodostukselle tärkeää ja olennaista, eksplikoitua tietoa. Tarkastelen tutkimuksessani palvelusuunnitelmien sisältöä suhteessa valtakunnalliseen ja paikalliseen normatiiviseen ohjaukseen. Tutkimukseni kohdistuu siihen, mitä palvelusuunnitelmiin tulisi kirjata Tikesos-hankkeen suositusten ja kunnallisen suunnitelman kirjaamisen ohjeistuksen näkökulmista ja mitä suunnitelmiin todellisuudessa kirjataan. Dokumentoiduissa palvelusuunnitelmissa minua kiinnostaa se, palveleeko suunnitelma-asiakirja sisällöllisesti ja rakenteellisesti sitä tarkoitusta, jota varten se on luotu. Olen kiinnostunut siitä, onko suunnitelma-asiakirja tarkoituksenmukaisessa käytössä dokumentoinnin tarkoituksen ja vaatimusten näkökulmasta.

² Sosiaalityön selontekovelvollisuus (*accountability*) on dokumentointia laajempi käsite, jonka muita ulottuvuuksia en tässä tutkimuksessa tarkastele.

Tutkimukseni tarkoituksena ei ole selvittää eikä kuvata sitä, mitä suunnitelman laatimistilanteessa tapahtuu, mistä tilanteesta keskustellaan tai mistä ei keskustella. Tutkimuksessani en myöskään selvitä sitä, tuleeko asiakas suunnitelman laatimistilanteessa kuuluksi, miten sosiaalityöntekijät tai asiakkaat kokevat suunnitelman laatimistilanteet tai sitä, miten suunnitelmallinen sosiaalityö asiakkaiden osalta toteutuu. Tutkimukseni kohdistuu kirjattuihin tietosisältöihin asiakirjateksteinä, joita tarkastelin siitä näkökulmasta, mitä asiakirjoihin on kirjattu tai ei ole kirjattu. Käytän tutkimuksessani termiä asiakas niistä henkilöistä, joille palvelusuunnitelma on laadittu. Orientaation mukaan asiakkaan sijaan voitaisiin puhua myös kuluttajasta, toimeksiantajasta tai kansalaisesta. Asiakas on kuitenkin vakiintunut termi silloin, kun ollaan tekemisissä sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen ja -tietojärjestelmien kanssa.

Normatiivisen ohjauksen lisäksi tarkastelin palvelusuunnitelmien sisältöjä sosiaalityöntekijän tiedon näkökulmasta. Jennifer Osmond on erilaisin tutkimusmenetelmin selvittänyt australialaisten sosiaalityöntekijöiden tuottamaa ja käyttämää tietoa, josta hän on löytänyt kymmenen erilaista tiedon käyttötarkoitusta (Osmond, 2006b). Osmondin tutkimustulokset perustuvat sosiaalityöntekijöiden kuvaukseen työstään ja asiakastapamisistaan lastensuojelun sosiaalityössä. Tutkimuksessani pyrin selvittämään, voidaanko näitä samoja tiedon käyttötarkoituksia löytää dokumentoiduista kirjallisista aikuissosiaalityön suunnitelmista suomalaisessa sosiaalityön kontekstissa.

Aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmien sisältöjä ei ole juurikaan tutkittu. Eeva Liukon (2006) kuntouttavaa sosiaalityötä määrittelevässä tutkimuksessa yhtenä tutkimusaineistona on ollut työttömien aktiivisuudessa laadittavat aktivointisuunnitelmat. Lastensuojelun asiakasasiakirjoja ovat tutkineet mm. Erja Saurama (2002), Aino Kääriäinen (2003) ja Suvi Raitakari (2006).

Tutkimuskohteenani ovat aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmien tietosisällöt. Tutkimukseni ulkopuolelle jäävät työttömien aktivointiin liittyvät aktivointisuunnitelmat. Tutkimukseni tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, näkyvätkö palvelusuunnitelman kirjaamisen sisällössä sosiaalityölle asetetut osin ristiriitaiset asiakkaan tukemisen ja kontrollin odotukset. Tutkimuksessani selvitin, mitkä sosiaalityöntekijän tiedon käyttötarkoituksista ilmenevät aikuissosiaalityön suunnitelmallisen työn kirjaamisessa. Verta-

sin myös palvelusuunnitelmiin kirjattuja tietosisältöjä Tikesos-hankkeen ja aineiston kunnan sosiaalitoimen palvelusuunnitelman rakenteeseen. Tutkimustehtäväksi muodostui analysoida aikuissosiaalityön tiedonmuodostusta suunnitelma-asiakirjojen pohjalta. Tutkimuskysymykseni on:

- **miten aikuissosiaalityön palvelusuunnitelma rakentuu?**

Suunnitelman rakentumisella tarkoitan tässä yhteydessä suunnitelman tietosisältöjen muodostumista, koostumista ja syntymistä palvelusuunnitelman kirjaamiskäytännöissä. Palvelusuunnitelman rakentumista kuvaan tarkentavilla lisäkysymyksillä, jotka muodostavat alakysymysten joukon:

- mitä palvelusuunnitelmaan tulisi kirjata ja mitä siihen todellisuudessa kirjataan? Tähän vastaan luvussa 7.2.
- ovatko kirjatut palvelusuunnitelmat rakenteeltaan samanlaisia vai muodostuuko niistä erityyppisiä eri tilanteissa, ja jos, niin mitä nämä tyypit ovat? Tähän vastaan luvussa 7.2.
- mitä sosiaalityöntekijän tiedon käyttötarkoituksia käytetään palvelusuunnitelman kirjaamisessa? Tähän vastaan luvussa 7.3.

Lisäksi tutkimusprosessin aikana minulle syntyi vielä yksi tutkimuskysymys, johon palaan tarkemmin luvussa 6.2.

Sosiaalityöntekijä kirjaa asiakastietojärjestelmään tallennettavaan palvelusuunnitelmaan tietoja asiakkaan elämäntilanteesta ja palvelutarpeesta. Jotta pääsen tarkastelemaan kirjattuja tietosisältöjä, selvitän aluksi, mitä tiedolla ja tiedonmuodostuksella sosiaalihuollon kontekstissa tarkoitetaan.

2 TODELLISUUDEN TIETOISTA JÄSENTÄMISTÄ

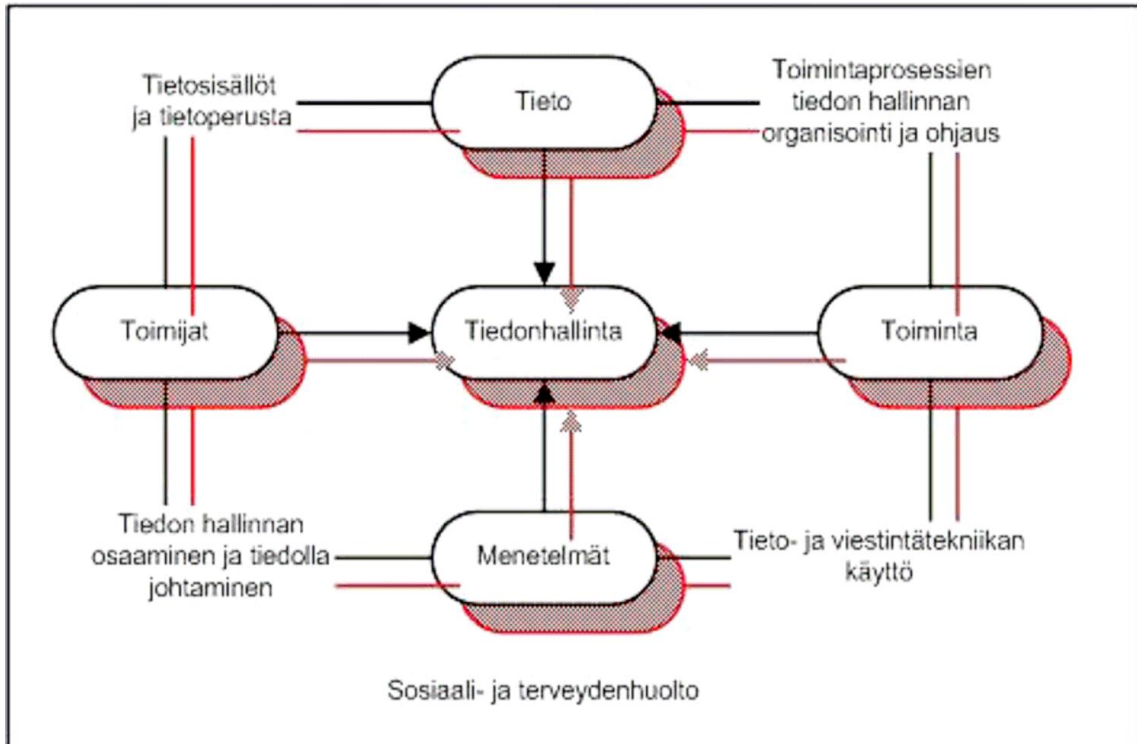
2.1 Sosiaalihuollon tiedonhallinta

Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinta lukeutuu suunnittelutieteisiin. Suunnittelutieteen tavoitteena on edistää jonkin toimialan inhimillisten taitojen ja tekniikoiden tieteytymistä. Suunnittelutieteen tutkimustulokset ovat yleisimmin luonteeltaan toiminnan keinojen ja päämäärien suhteita koskevia normeja tai normatiivisia väitteitä. Suunnittelutieteessä pyrkimyksenä on muiden tieteiden ideologioiden ja metodien pohjalta syntyvä uusi tieteellinen paradigma. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan perustana olevan *Health Informatics* -oppiaineen taustatieteinä ovat tietojenkäsittely- ja tietojärjestelmätiede, matematiikka, hallintotieteet, terveystieteet, ja myöhemmin kognitio- ja kasvatustieteet sekä yhteiskuntatieteet. (Kuusisto-Niemi & Saranto 2009, 20–21.)

Yhteiskunnan yleisen tietoteknistymisen ohella sosiaalihuollon tiedonhallinnan edistymiseen ovat erityisesti vaikuttaneet tietojärjestelmien ja tietojenkäsittelyn kehittyminen julkisen terveydenhuollon, terveystieteiden, lääketieteen ja hoitotieteen alueilla (Naccarato 2010, 1730). Suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tiedeperustana on systeemiteoria ja siihen eri tavoin liittyvät tietojenkäsittely- ja tietojärjestelmätieteet sekä informaatiotutkimus. Sosiaalihuollon tiedonhallinnan tutkimukseen vaikuttavat myös yhteiskuntatieteet. Sosiaalihuollon ammattilaisen toimenkuvaan ja siten myös tietotekniikan käyttöön liittyy toimiminen asiakkaan etujen valvojana. Sosiaalihuollon tiedonhallinnassa korostetaan eettistä näkökulmaa, koska sosiaalityön asiakkaila on usein rajallinen osallisuus tietoyhteiskunnan toimintoihin. (Kuusisto-Niemi & Saranto 2009, 20–21.)

Ohessa on esitetty tiedonhallinnan tutkimuksen paradigma. (Kuvio 1.) Tiedonhallinnan toimintaympäristö muodostuu neljästä entiteetistä, joiden väliset yhteydet muodostavat tiedonhallinnan tutkimuskentän. Toimijat ovat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttäviä tai tuottavia henkilöitä tai yhteisöjä. Tieto ymmärretään hierarkkisena jatkumona datasta viisauteen, tiedon arvoketjuna, jossa kompleksisuus ja verkostomaisuus lisääntyvät siirryttäessä tiedon jatkumolla yhä jalostetumpaan tietomuotoon. Toiminnal-

la tarkoitetaan palvelujen suunnittelua, toteutusta, käyttöä ja arviointia. Menetelmillä tarkoitetaan toiminnassa syntyneiden tietojen käsittelyyn, tallentamiseen ja välittämiseen liittyviä teknisiä ja sosiaalisia toimintatapoja. (Kuusisto-Niemi & Saranto 2009, 22.)



KUVIO 1. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan paradigma ja tutkimuskohteet
(Kuusisto-Niemi & Saranto 2009, 22.)

Tiedonhallinnan tutkimus kohdistuu näiden entiteettien lisäksi myös niiden välisiin suhteisiin. Tiedon ja toiminnan yhdistäminen tuottaa toimintaprosessien tiedonhallinnan tutkimusta. Toimintaan ja menetelmiin kohdistuva tutkimus on ensisijaisesti tieto- ja viestintäteknikan käytön arviointia ja kehittämistä. Menetelmien ja toimijoiden tutkimuksessa kohteena on tiedon hallinnan osaaminen ja tiedolla johtaminen. Toimijoiden ja tiedon yhdistäminen liittyy tietosisältöjen ja tietoperustan kehittämiseen. (Kuusisto-Niemi & Saranto 2009, 22.)

Oma tutkimukseni näyttää paikantuvan lähinnä kuvion vasempaan yläkulmaan, tiedon ja toimijoiden yhdistämiseen eli tietosisältöjen ja tietoperustan kehittämiseen. Suunnitelma on asiakirja, jossa dokumentoinnin näkökulmasta sosiaalityöntekijä ja asiakas kohtaavat, suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Näin ollen tiedonhallinnan

viitekehyksen ja sosiaalityön näkökulmasta kaikki neljä tiedonhallinnan entiteettiä; tieto, toimijat, toiminta ja menetelmät, ovat suunnitelman kirjaamisessa todellisuudessa läsnä. Sosiaalityöntekijä toimii käyttäen hyväkseen tietoaan ja sosiaalityön menetelmiä samalla dokumentoiden tiedonmuodostustaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan käsitteet tiedosta ja tiedonmuodostuksesta rakentuvat monitieteisyyden pohjalta useiden eri tieteenalojen näkemyksistä. Seuraavissa luvuissa tarkastelen joitakin näistä käsityksistä.

2.2 Tieto ja tiedonmuodostus

Tiedolle löytyy hyvin monenlaisia määrittelyjä jopa kunkin tieteenalan sisältä, mutta eri tieteenalojen käsityksissä on myös yhtäläisyyksiä. Filosofille *tieto* voi olla esimerkiksi Ilkka Niiniluodon määritelmän mukaan eriasteista ja sillä on eri lajeja. Tiedon esiasteita ovat *taito* ja *taitotieto*. Taito on osaamista ja taitotieto on taitoa koskevaa tietoa. Taitoon kuuluu myös *piilevä tieto*, jolle ei ole kielellisiä ilmauksia. *Tietotaito* ei ole tiedon laji vaan tietoon liittyvää taitoa. Kielellistä tietoa ovat *singulaarinen*, *tilastollinen* ja *yleinen tieto* (Niiniluoto 1996, 48–56; 1980, 139.) Singulaarinen tieto on yksittäinen asia, tosiasiatieto; tilastollinen tieto on määrällistä tietoa ja yleinen tieto kuvaa syyseuraussuhteita tai säännönmukaisuuksia (Haasio & Savolainen 2004, 18). Näistä voidaan edelleen johtaa totuusarvoisen tiedon lajeina *modaalinen* ja *konditionaalinen tieto*, *selitys*, *välineellinen* ja *arvioiva tieto* (Niiniluoto 1996, 48-56). Modaalinen ja konditionaalinen tieto ovat tietoa mahdollisuuksista tai välttämättömyyksistä; selitys antaa tietoa jonkun asiantilan luonteesta tai sen aiheuttajasta; välineellinen tieto antaa vastauksen, kuinka joku asiantila voidaan saavuttaa ja arvioiva tieto ilmaisee jonkin asian arvoa suhteessa johonkin arvojärjestelmään (Haasio & Savolainen 2004, 18–19). Ilkka Niiniluodon mukaan asiantuntijajärjestelmien, kuten sosiaalihuollon, tietämys on sekä teollista ja kielellistä tosiasiatietoa että heuristista, kokemusperäistä ja ei-kielellistä taitotietoa (Niiniluoto 1996, 64).

Yleisemmällä tasolla voidaan puhua täsmätiedosta, hiljaisesta tiedosta, piilotiedosta ja vastatiedosta, kuten Sakari Hänninen (2005) tekee. Täsmätieto on yksityiskohtaista tietoa, jolla on tietty konteksti. Täsmätieto voi olla sekä määrällistä että laadullista ja ole-

mukseltaan myös ainutlaatuista tai sattumanvaraista. Hiljainen tieto syntyy oivalluksesta tietää enemmän kuin osaamme ilmaista; hiljainen tieto on henkilökohtaista tietoa. Piilotieto on yhteisesti jaettu itsestäänselvyys, josta vaietaan. Hiljaista tietoa ja piilotietoa ei ole aina helppo erottaa toisistaan. Vastatieto on puolestaan tiedon laji, jolla pyritään paljastamaan piilotieto ja sen vaikutukset. (Hänninen 2005, 106–107.)

Julkishallinnon ja yritysjohtamisen tietohallintoon vaikuttaneet organisaatiotutkijat Georg von Krogh, Kazuo Ichijo ja Ikujiro Nonaka (2000) määrittelevät tiedon yksilön käsitykseksi todellisuudesta. Heidän mukaansa tieto on sekä ilmeistä, eksplisiittistä että hiljaista, sanatonta tietoa. Kun Niiniluoto puhuu taidosta, von Krogh ja kumppanit puhuvat hiljaisesta tiedosta, joka on heidän mukaansa aisteissa, kehon taidoissa ja fyysikassa, henkilökohtaisessa ymmärryksessä, ”näppituntumassa” ja intuitiossa. Tehokas tiedon luominen edellyttää sen mahdollistavaa ympäristöä tai tilaa. Näin ollen tieto on dynaamista, suhteellista, kontekstuaalista ja inhimilliseen toimintaan liittyvää. (von Krogh ym. 2000, 6-7.) Von Kroghin ja kumppaneiden mukaan tieto on informaatiota laajempi käsite; informaatio muuttuu tiedoksi ihmisten uskomusten, sitoumusten ja toiminnan kautta. Tieto ei täten ole aina helposti havaittavaa, vaan se voi olla myös spontaania ja arvaamatonta, ja siksi sen sähköinen arkistointi ja siirtely voi olla vaikeaa. (mts. 2000, 26–29.) Kokemusperäisestä, piilevästä tiedosta kirjoittavat myös Pirjo Ståhle ja Mauri Grönroos (1999), joiden mukaan kaikki tiedon elementit: fakta, teoria, kokemus ja intuitio, muodostavat yksilön mielessä moniulotteisen tietovaraston, jota on vaikea määritellä ja ilmaista. Kirjoittajien mukaan yrityksen arvokkain tietovaranto on henkilöstön piilevän tiedon varastoissa. He jopa arvioivat, että eksplisiittisen tiedon osuus yrityksen kilpailukyvyn perustasta on korkeintaan 5 % ja loput 95 % perustuu muihin tiedon muotoihin. (Ståhle & Grönroos 1999, 90.)

Informaatiotutkimus tarkastelee ensisijassa tallennetun informaation välittymistä tarkoituksenaan luoda käsitys yksilöiden ja yhteisöjen informaatioympäristöistä, informaation tarpeista ja hankintatavoista ja tietoresurssien organisoinnista. Informaatiotutkimuksen osa-alueita ovat tiedonhankinnan, tiedonhaun ja tietohallinnon tutkimus. Tiedonhankintatutkimus tarkastelee tiedontarpeita, tiedonhankintaa ja tiedonkäyttöä. (Vakkari 2006, 28; Haasio & Savolainen 2004, 9.) Chun Wei Choo (1998) luokittelee organisaation tiedon joko piileväksi tiedoksi, sääntöihin pohjautuvaksi tiedoksi tai kulttuuriseksi tie-

doksi. Piilevässä tiedossa ollaan toiminnan, intuition ja luovuuden alueella. Sääntöihin pohjautuva tieto liittyy selittämiseen, rutiineihin, tehokkuuteen ja kontrolliin. Kulttuurinen tieto on kontekstuaalista, arvoihin ja normeihin liittyvää tietoa. (Choo 1998, 11–12.)

Informaatiotutkimuksessa on vallitsevana käsitys tiedon arvoketjusta, jonka mukaan data jalostuu informaatioksi, edelleen tiedoksi, tietämykseksi ja siitä viisaudeksi (Haasio & Savolainen 2004, 14). Data on asiayhteydestään irrallinen fakta; ihmisten välinen sanallinen, kuvallinen tai äänellinen viesti on informaatiota, ja siitä luotava tai omaksuttu sisältö on tietämystä (Vakkari 2006, 19). Tiedon arvoketju on myös sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan tietokäsityksen perustana.

Tiedon arvoketjun on kyseenalaistanut ja kääntänyt pääläelleen Ilkka Tuomi (2000), jonka mukaan data ei jalostu informaatioksi ymmärryksen tai merkityksen jälkeen vaan päinvastoin. Tuomi kuvaa tiedon arvoketjua käsitykseksi, jossa tietämys ymmärretään informaation korkeammaksi muodoksi; data on puolestaan jotain vähemmän kuin informaatio ja informaatio on jotain vähemmän kuin tietämys. Tämän käsityksen mukaan tietämys on mahdollista saavuttaa erottamalla se raakamateriaalistaan ja lisäämällä siihen merkitys. (Tuomi 2000, 104–105.) Tuomen mukaan ei ole olemassa mitään erillisiä yksittäisiä faktoja, ellei joku ole luonut niitä käyttämällä tietämystään. Data syntyy siitä, kun informaatiota sovelletaan jossakin ennalta sovitussa rakennelmassa. Data ei ole informaation raakamateriaalia. Data vasta syntyy, kun informaatio saa jonkun arvon ja muuttuu automaattisesti prosessoitavaan muotoon. (mts. 2000, 107-108.)

Tietokäsityksemme on muovautunut automaattisen tietojenkäsittelyn kehittymisen myötä. Markku I. Nurminen (1986) tuo esiin kolme tietotekniikan ja sen soveltamisen kehittymistä seuraavaa ja kuvaavaa näkökulmaa: systeemiteoreettisen, sosioteknisen ja humanistisen näkökulman. Kaikilla näillä näkökulmilla on oma teoreettinen taustansa, ideaaliteoreettinen, tieto- ja ihmiskäsityksensä, käsitys teosta ja organisaatiosta. Systeemiteoreettisen näkökulman taustalla on objektivistinen tietokäsitys, jonka mukaan tieto kuvaa todellisuutta mahdollisimman tarkasti ja totuudenmukaisesti. Sosiotekninen näkökulma toi tietokäsitykseen myös pragmaattisuuden näkökulman, kysymyksen siitä, mihin tieto on tarkoitettu ja mihin sitä voi käyttää. Humanistinen näkökulma toi tietokä-

sitykseen subjektiivisuuden lisäyksen: kaikella tiedolla on joku, joka sen tiedon tietää. (Nurminen 1986, 57–141.)

Tiedonmuodostus on joko tieteelliseen ajatteluun tai arki ajatteluun liittyvän tiedon käsittelyä, tuottamista ja jakamista. Tiedon jakaminen on haasteellista, koska tieto ei ole aina ilmeistä eikä yksiselitteistä. Organisaatiotutkijoiden von Kroghin, Ichijon ja Nonakan mukaan hiljaisen tiedon tuominen näkyväksi voi onnistua tarkkailemalla toimintaa ja kertomalla tarkkailun havainnoista, jäljittelemällä, kokeilemalla ja kokemuksia vertaamalla tai yhdessä tekemällä; ja parhaiten näitä kaikkia soveltamalla (von Krogh ym. 2000, 83–84). Kirjoittajat esittelevät tiedon spiraalin, jossa liikutaan henkilökohtaisen, kollektiivisen, kasvokkaisen ja virtuaalisen vuorovaikutuksen nelikentässä. Yksilöiden välisessä kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, sosialisatiossa, jaetaan hiljaista tietoa. Tätä tietoa voidaan ulkoistaa, muuttaa havaittavaksi yhdessä muiden kanssa, ja dokumentoida, siirtää virtuaaliseksi. Näin tietoa voidaan sisäistää ja eksplisiittisestä tiedosta tulee jälleen hiljaista tietoa. Tieto on jatkuvassa liikkeessä sisäisestä ulkoiseksi ja päinvastoin. (mts. 2000, 180–181.)

Informaatiotutkijat Scott D.N. Cook ja John Seely Brown (1999) kritisoivat tätä käsitystä tiedon muodonmuutoksesta. Heidän mukaansa hiljaista tietoa ei voi muuttaa eksplisiittiseksi eikä toisinpäin. Jos ihminen toimii käyttäen hyväkseen hiljaista tietoaan, hän lisää eksplisiittistä tietämystään, mutta ei kadota hiljaista tietoaan. Ihminen käyttää hiljaista tietoaan luodakseen eksplisiittistä tietoa; kumpikaan tiedon muoto ei ole toiselle alisteinen tai toisen takana piilossa. Kirjoittajat kritisoivat myös käsityksiä tiedon omistamisesta ja yksilön arvosta yli ryhmän. Cookin ja Brownin mukaan ihminen ei omista tietoa vaan harjoittaa toimintaa, jossa hän soveltaa tietoa. Kuten yksilöllä on tietoa, jota hän käyttää toiminnassaan, myös ryhmällä on tietoa, jota se käyttää toiminnassaan. Näin ollen tietoa on neljänlaista; yksilön eksplisiittistä ja hiljaista tietoa ja ryhmän eksplisiittistä ja hiljaista tietoa, jotka kaikki ovat erilaisia ja yhtä arvokkaita tiedon muotoja. Hiljainen tieto on avain toimintaan, mutta se ei ole itse toimintaa. Tietäminen liittyy parhaillaan tapahtuvaan toimintaan, jossa hyödynnetään hiljaista tietoa. (Cook & Brown 1999, 385–388.)

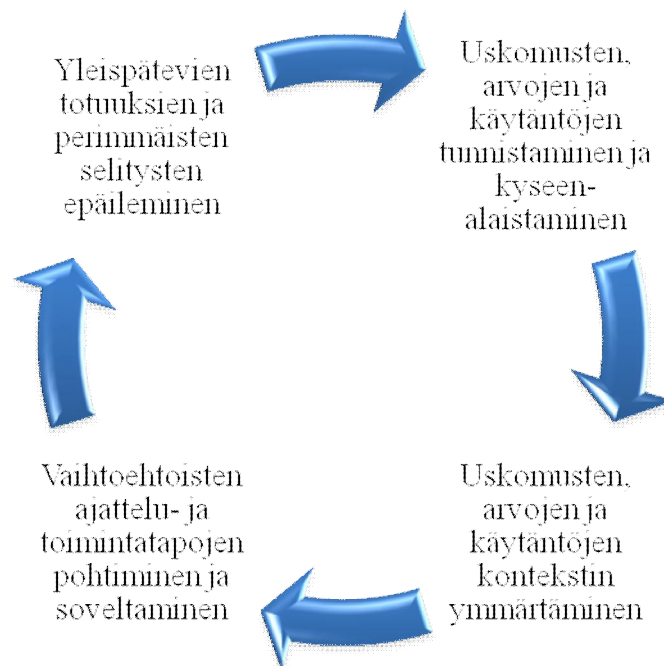
2.3 Kriittisen tutkimuksen näkökulma

Tutkimukseni näkökulma on saanut vaikutteita kriittisen sosiaaliteorian tieteenfilosofi-
oista, joiden varsin moninaiisiin ajatuskulkuihin olen tutustunut mm. naistutkimuksen
opintojen kautta. Kriittisen sosiaalitieteellisen teorian taustana pidetään yleisesti ns.
Frankfurtin koulukuntaa, jonka piirissä kehittyi 1930-luvulta alkaen lähinnä uusmarxi-
laisuuteen ja psykoanalyttiseen teoriaan pohjautuvia yhteiskuntajärjestystä kriittisesti
tarkastelevia filosofisia suuntauksia (mm. Metsämuuronen 2008, 12; Agger 2006; Dant
2003). Ben Agger (2006) näkee kriittisen sosiaaliteorian koostuvan joukosta erilaisia
teorioita, joilla on yhteisiä piirteitä. Aggerin mukaan kaikille kriittisille sosiaaliteorioille
on yhteistä tieteellisen positivismin vastustaminen ja menneen, nykyisyyden ja tulevai-
suuden ymmärtäminen historiallisena jatkumona, johon voidaan vaikuttaa. Lisäksi yh-
teistä on näkemys ihmisten hallitsemisesta tavalla, jossa valta on rakenteellista. Ihmisiä
pystytään hallitsemaan ja ohjailemaan siksi, koska meillä on vääristyneitä käsityksiä tai
uskomuksia todellisuudesta. Ihmisten vapautuminen lähtee yksittäisen ihmisen ajattelun
vapautumisesta, asioiden tiedostamisesta. Tällä muutoksella on vaikutusta yhteiskunnal-
lisiin rakenteisiin. Agger huomauttaa, että kaikki edellä olevat piirteet eivät ole puhtaas-
ti tällaisina yhdenkään kriittistä sosiaaliteoriaa edustavan ajatussuuntauksen hyväksy-
miä. (Agger 2006, 4-5.)

Kriittisen sosiaaliteorian voi nähdä pohjautuvan käsitykseen siitä, että ”totuus tekee
vapaaksi”. Tämän käsityksen taustalla on näkemys ihmisistä luontaisesti ei-vapaina,
erilaisten olosuhteiden armoilla elävinä olentoina; olosuhteiden, joita he eivät ymmärrä
eivätkä kykene kontrolloimaan. Tämän vuoksi ihmiset ovat usein tyytymättömiä elä-
mänsä. Tyytymättömyyteen ei kuitenkaan tarvitse tyytyä tai alistua, vaan tieto ja tie-
dostaminen voi vapauttaa ihmisen ja parantaa hänen osaansa tai asemaansa. Kriittisen
sosiaalitieteen kulmakivinä ovat siten käsitykset valaistumisesta tai tietoiseksi tulemi-
sesta, valtaistumisesta ja emansipaatiosta. (Fay 1987, 203, 205; myös Fook & Gardner
2007, 38.) Haastavaksi tämän näkemyksen soveltaminen muuttuu, jos myönnetään, että
ei ole olemassa yhtä totuutta, ei ole olemassa yksiselitteisiä olosuhteita, ei yhdenlaista
tietoa tai tietokäsitystä eikä ihmistä, joka ei olisi myös oman historiansa ja yksilöllisten
ominaisuuksiensa muovaama, eikä vain sen hetkisen ympäröivän todellisuuden kuva.

Nämä haasteet eivät kuitenkaan riitä perusteiksi luopua kriittisen sosiaaliteorian peruskäsitteistä vaan ne päinvastoin tukevat kriittistä ajattelua.

Kriittisen sosiaaliteorian eri perinteissä olennaisessa asemassa ovat tieto ja tiedostaminen. Stephen D. Brookfield (1987) kutsuu kriittistä ajattelua *reflektiivisen skeptisyyden* ilmentämiseksi, jota olen kuvannut kehämäisenä prosessiajatteluna. (Kuvio 2.) Brookfield nimeää kriittisen ajattelun neljä osatekijää, jotka ovat: 1) vallitsevien, itseäänselvyyksinä pidettyjen uskomusten, arvojen ja käytäntöjen tunnistaminen ja kyseenalaistaminen, 2) näiden tekijöiden kontekstuaalisuuden ymmärtäminen, 3) vaihtoehtoisten ajattelu- ja toimintatapojen pohtiminen ja soveltaminen ja 4) yleispätevien totuuksien ja perimmäisten selitysten epäileminen. (Brookfield 2009, 295–296; 1987, 7-9; myös Fook & Gardner 2007, 25–26; Fook, White & Gardner 2006, 12.) Kriittisessä sosiaalitieteessä reflektiivinen skeptisyys ilmenee esimerkiksi vallitsevien sosiaalisten järjestelmien, erilaisten ideologioiden, kulttuuristen ja kielellisten toimintamallien, perinteiden, diskurssien ja vallankäytön tapojen tarkasteluna. Tutkimusorientaatio suuntautuu vallitsevien käytäntöjen haastamiseen, kielellisten jännitteiden esiintuomiseen ja uutta luovan erimielisyyden rohkaisemiseen. Yhtenä osatavoitteena on siis emansipaation edistäminen. (Alvesson & Deetz, 2000, 8-9; myös Ngwenyama 2002, 117.)



KUVIO 2. Reflektiivisen skeptisyyden kehä

(Mukaiillen Brookfield 1987, 7-9.)

Kriittisen sosiaaliteorian näkökulmasta tieto ei ole irrallisia käsityksiä asioista vaan tieto muodostuu ja tietoa sovelletaan erilaisissa konteksteissa. Tieto luo toimintaa ja toiminta tuottaa tietoa. Tästä näkökulmasta tietoa ja sen soveltamista pitää tarkastella nimenomaan kysymällä, mitä tiedon soveltaminen käytäntöön tuottaa ihmisten jokapäiväisessä elämässä. Kriittisyys kohdistuu siihen, että yhteiskunnassa erilaista hyväksyttyä, valikoitunutta tietoa sovelletaan joidenkin määriteltyjen pyrkimysten saavuttamiseksi välittämättä siitä, mitä muita vaikutuksia tällä toiminnalla on. Kysymys ei ole siitä, että pitäisi löytää, tai voisi edes olla olemassa ”puhdasta”, arvovapaata tietoa. Tietoa tarkastellaan reflektiivisesti pohtien tiedon perusteita ja vaikutuksia ihmisten elämään. (Dant 2003, 131.)

Kriittisen sosiaalityön juuret löytyvät 1970-luvun radikaalin sosiaalityön ajattelusta, jossa alettiin kritisoida psykoanalyttista teoretisointia, jossa lähes kaikkien ongelmien taustana on pidetty yksilön epäonnistumista eri elämänalueilla. Yhteiskunnallisten olosuhteiden vaikutus yksittäisen ihmisen elämään oli jäänyt liian vähälle huomiolle. Perinteistä käsitystä sosiaalityöstä vähäosaisten auttamisena alettiin kritisoida ihmisiä alentavana ja paremminkin osana ongelmaa kuin ongelman ratkaisuna. (Ferguson 2008, 18–19; myös Payne 2005.) Kriittisen sosiaalityön perinne jatkuu ja elää erilaisissa sosiaalityön orientaatioissa, joita voidaan kutsua postmoderniksi sosiaalityöksi. Postmoderni sosiaalityö ei ole yhtenäinen teoria vaan paremminkin metateoria, jonka taustajatuksista keskeisin on sosiaalinen konstruktionismi. Postmodernissa ajattelussa suhde tietoon ja teorioihin kyseenalaistetaan. Postmoderniin sosiaalityöhön liitettyjä käsitteitä ovat diskursiivisuus, subjektiivisuus, valta, dekonstruktio, identiteetit ja toimijuus, neuvoteltavuus, tulkinnallisuus, refleksiivisyys ja kriittinen reflektio. (Karvinen-Niinikoski 2009, 134, 150.)

Kriittinen tieteenteoria haastaa perinteisen objektiivisen tietokäsityksen. Kriittisen tarkastelun lähtökohtana on kysyä, mikä on hyväksyttävää tietoa, ja miksi joitakin tiedon lajeja arvostetaan muita enemmän. Kriittinen pohdinta tarkastelee tietoa eri näkökulmista ja pyrkii selvittämään sitä, mitä tiedämme ja sen lisäksi, kuinka tiedämme sen, mitä tiedämme. Tässä tarkastelussa tiedon käyttäjän näkökulmat tietoon ja tietämiseen ovat olennaisia; tällöin puhutaan tiedon refleksiivisyydestä. (Fook 2007, 33.) Tiedonkäyttäjinä ja -tuottajina olemme itse osallisina siinä, kuinka tulkitsemme, valitsemme ja arvo-

tamme tietoa. Erilaiset tiedon käyttötavat liittyvät omaan persoonaamme, elämäntilanteessamme ja historiaamme. Tieto on sekä sisäistä että sosiaalista, sekä tunteiden että ajattelun muovaamaa. Tieto on subjektiivisesti välittyttä. Tiedolla on reaktiivinen ulottuvuus; tiedon etsintään käytettävä väline vaikuttaa siihen, mitä tietoa on löydettävissä ja käytettävissä. Tieto syntyy interaktiivisesti tietyssä tilanteessa. (Fook & Gardner 2007, 28.) Tämän lähestymistavan mukaan tietoa ei ole mahdollista erottaa tiedonmuodostuksesta, koska tieto on alati muodostuvaa.

Oma tutkimukseni liittyy sosiaalityöntekijän tiedon olemukseen ja tiedonmuodostukseen sosiaalityön dokumentoituna selontekona. Tutkimuksessani en nojaudu mihinkään yksittäiseen sosiaalityön teoriaan. Kuitenkin suurin osa teoreetikoista, joille olen tutkimuksessani antanut puheenvuoron, edustavat kriittisen reflektion käsityksiä.

Sosiaalityöntekijä tarvitsee, käyttää ja tuottaa erilaista tietoa toiminnassaan, esimerkiksi laatiakseen asiakkaan palvelusuunnitelman. Aikuissosiaalityössä tällä tiedolla on oma erityinen sosiaalityön kontekstinsa, jota selvitän seuraavassa luvussa.

3 KUNTOOUTUSTA JA SYRJÄYTYMISEN EHKÄISYÄ

3.1 Aikuissosiaalityön asiakkaana

Aikuissosiaalityön käsitettä on alettu käyttää 2000-luvulla, kun sosiaalityössä on yleistynyt sosiaalityön ja sosiaalihuollon palveluiden liittyminen ihmisen tiettyyn ikävaiheeseen, niin sanottu elämänkaarimalli. Elämänkaarimallin ääripäissä ovat lasten ja vanhuksen palvelut ja niiden väliin jäävät aikuisten palvelut, jotka ovat moninaisia eivätkä muodosta kovin selkeää kokonaisuutta (Juhila 2008b, 83). Kunnallinen aikuissosiaalityö on yli 18-vuotiaille sosiaalihuollon asiakkaille suunnattua, suunnitelmallista ja tavoitteellista sosiaalityötä, jossa hyödynnetään muita sosiaalihuollon palveluita. Sosiaalihuoltoon kuuluvista kuntien tehtävistä säädetään sosiaalihuoltolaissa (710/1982), jota täydentävät asiakasryhmittäiset ja etuuskohtaiset lait. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 17.)

Aikuisuudella ei ole omaa erityisasemaa sosiaalihuollon lainsäädännössä kuten esimerkiksi lapsuudella on lastensuojelulaki. Aikuisuus on hankalasti määriteltävä ajanjakso ihmisen elämässä. Marjatta Marin (2001) toteaa, että aikuisuus on nuoruuden ja vanhuuden väliin jäävä joskus pitkäkin elämänjakso, jota ei ole kovin selkeästi määritelty eikä kovinkaan paljon tutkittu elämäkulun tai ikävaiheiden näkökulmista. Marin arvioi, että aikuisuuden tutkimattomuus voi johtua siitä, että aikuisuus on elämänvaihe, josta muita elämänvaiheita katsotaan. Näin aikuiset tutkijat määrittelevät ”normaalin” ihmisyyden aikuisuudeksi, johon lapset ja nuoret eivät ole vielä päässeet ja jonka vanhukset ovat jo ohittaneet. (Marin 2001, 225.)

Sosiaalityö on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, jolla ei ole omaa erityislainsäädäntöään. Useimmissa suurimmissa kunnissa aikuissosiaalityö on nimetty omaksi työmuodokseen tai palvelukseen erotuksena lastensuojelun sosiaalityöstä. Aikuissosiaalityössä sovelletaan asiakastilanteen mukaan esimerkiksi päihdehuoltolakia, maahanmuuttajien tukemista koskevaa lakia, kuntouttavan työtoiminnan lakia, toimeentulotuki-

lakia, lakia kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä ja mielenterveyslakia³. Aikuissosiaalityön yhteyteen on useimmiten liitetty toimeentulotuen myöntämisen palvelu, jolla on oma erityislakinsa. Käytännössä aikuissosiaalityön asiakkaiksi ohjaututaan pääasiassa toimeentulotuen asiakkuuden kautta. Kaakkois-Suomen sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöille vuosina 2005–2006 tehdyn kyselyn ja haastattelujen perusteella sosiaalityöntekijät pitivät tärkeimpinä työtehtävinään asiakkaiden palveluohjausta, työttömien aktiivointia, tiedon tuottamista sosiaalisista ongelmista, vanhemmuuden tukemista ja toimeentulotuen myöntämistä (Väisänen & Hämäläinen 2008, 107).

Kunnat määrittelevät eri tavoin tarjoamansa sosiaalipalvelut. Kirsi Juhila (2008) on vertaillut sitä, mitä kuntien verkkosivuilla kerrotaan aikuissosiaalityöstä. Aikuissosiaalityön määrittelyt rakentuvat yleisimmin kolmesta elementistä, jotka ovat palvelussa kohdattavat asiakkaan ongelmat, palvelun tavoitteet ja palvelun välineet. Aikuissosiaalityön palveluita on tarkennettu kuvauksilla tilanteista, joissa palvelua tarjotaan ja menetelmillä, joita työssä käytetään. (Juhila 2008a, 16–25.) Kaakkois-Suomen sosiaalityöntekijät pitävät aikuissosiaalityön yleisimpinä työmuotoina yksilötyötä, moniammatillista yhteistyötä, kuntouttavaa työtä, verkostotyötä ja monikulttuurista sosiaalityötä. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät mieltävät työnsä sekä asiakkaiden yksilöllisiä että yhteisöllisiä voimavaroja vahvistavaksi työksi. Yksilöllisiä voimavaroja vahvistavia työmuotoja kuitenkin käytetään enemmän. Näitä työmuotoja ovat dialoginen työ, psykososiaalinen työ, sosiaalipedagoginen työ ja valtaistava työ. (Väisänen & Hämäläinen 2008, 96–98.)

Aikuissosiaalityötä on käsitteellistetty myös kuntoutuksen tai syrjäytymisen ehkäisyn näkökulmasta, kuntouttavana sosiaalityönä. Eeva Liukko (2006) on määritellyt kuntouttavan sosiaalityön osaksi kunnallisessa perussosiaalityössä toteutettavaa sosiaalityötä,

³ Viitattu lainsäädäntö:

L 1386/2010. Laki kotoutumisen edistämisestä. (kumooa 1.9.11 alkaen: L 493/1999 Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta)

L 189/2001. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta.

L 497/2003. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä.

L 1412/1997. Laki toimeentulotuesta.

L 1116/1990. Mielenterveyslaki.

L 41/1986. Päihdehuoltolaki.

jonka tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä ja parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja työllistymisedellytyksiä (Liukko 2006, 114). Kuntouttava sosiaalityö mielletään enimmäkseen pitkäaikaistyöttömien kanssa tehtäväksi sosiaalityöksi. Tuija Kotirannan (2008) mielestä kuntouttava sosiaalityö -käsitettä voidaan käyttää pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kanssa tehtävästä sosiaalityöstä, jos kuntoutus tarkoittaa ihmisen sosiaaliin elämään ja työelämän ehtoihin liittyvää yhteiskuntatieteellistä kysymystä. Jos kuntoutus yhdistetään henkilön yksilöllisiin ominaisuuksiin liittyvään vajaakuntoisuuteen, vääristyy Kotirannan mielestä yhteiskunnalliseen tilanteeseen liittyvä työttömyysongelma yksilölliseksi medikalisoituneeksi ilmiöksi. (Kotiranta 2008, 23.) Asiakkaan henkilökohtaisten ongelmien taustalla on aina myös laajempia asiakkaan elinpiiriin ja koko yhteiskuntaan liittyviä kysymyksiä. Suunnitelmallisen sosiaalityön toteuttaminen edellyttää kaikkien asiakkaan elämään vaikuttavien tekijöiden huomioimista. (Smith 2008, 200.)

Aikuissosiaalityöhön liitetään usein tavoite syrjäytymisen ehkäisemisestä, jolloin se ei koske vain pitkäaikaistyöttömiä asiakkaita, vaan ylipäättään marginaaliin joutuvia tai joutuneita ihmisiä. Tuula Helne (2003) on tutkinut syrjäytymisen määrittymistä. Helneen mukaan syrjäytymispuheessa lähdetään siitä, että syrjäytyneet pitää vetää rajan takaa yhteisöön, jolloin lähtökohtana on ylitettävän rajan olemassaolo. Helne kannustaa paremminkin tämän mahdollisen rajan kyseenalaistamiseen kuin sen siirtämiseen. (Helne 2003, 56.) Aikuissosiaalityön asiakkaina on useimmiten ihmisiä, joiden sosiaaliset ongelmat liittyvät elämänhallintaan, esimerkiksi työllistymisen tai koulutuksen ongelmiin, taloudellisiin vaikeuksiin, asumisen ongelmiin, päihdeongelmiin, ihmissuhdeongelmiin tai sairastumiseen. Aikuissosiaalityössä palvellaan myös aikuistuvia nuoria, jolloin työn painopiste voi liittyä kokonaisvaltaisesti itsenäistymisen ongelmiin. Asiakkaina on myös äkillisiin kriisitilanteisiin joutuneita ihmisiä. Kaakkois-Suomen sosiaalityöntekijät näkevät ensisijaisiksi asiakasryhmikseen taloudellisessa ahdingossa tai muuten vaikeassa elämäntilanteessa olevat ihmiset, riippuvuusongelmaiset ja mielenterveysongelmaiset asiakkaat sekä rikoksentekijät (Väisänen & Hämäläinen 2008, 103).

Aikuissosiaalityö jää edelleen sosiaalityökeskustelussa usein lastensuojelun sosiaalityön varjoon. Robert Adams, Lena Dominelli ja Malcolm Payne (2009) esittävät, että aikuisuus ymmärretään usein psykoanalyttisen teorian näkökulmasta tiettyjen vaiheiden

läpikäymisenä, jolloin aikuisuus nähdään lapsuuden kehitysvaiheiden onnistuneena tai epäonnistuneena läpäisemisenä. Kirjoittajien mukaan tämä käsitys on osaltaan korostanut lasten parissa tehtävän sosiaalityön merkitystä ja arvoa suhteessa aikuisten parissa tehtävään työhön. Aikuisasiakkaisiin liitetään käsityksiä poikkeavuuksista ja vaikeiden sosiaalisten ongelmien keskittymisestä. Kirjoittajat huomauttavat, että erilaisten ennalta määriteltyjen elämänvaiheiden tarkastelun sijaan sosiaalityöntekijöiden tulisi työssään ottaa huomioon aikuisasiakkaiden elämänvaiheiden moninaiset sosiaaliset ja kulttuuriset tekijät, asiakkaiden yksilölliset psykologiset tavat reagoida elämänmuutoksiin ja erilaiset sosiaalisten suhteiden rakentumisen tavat. (Adams ym. 2009, 129–131.)

Myös Juhilan mukaan asiakastyön lähtökohtana tulisi olla ymmärrys moninaisuudesta, jolloin asiakas kohdataan yksilönä, jolla on oma elämänsä, yksilölliset olosuhteensa ja oma tapansa ajatella. Tämä ei ole välttämättä helppoa, sillä sosiaalityössä syntyy väistämättä asiakaskategorisointeja. (Juhila 2008b, 98.) Suvi Raitakarim (2006) mukaan asiakkuus on sosiaalityössä joka tapauksessa tilannekohtainen neuvottelukysymys. Sosiaalityöntekijät keskustelevat asiakkaista ja kategorisoivat asiakkaita tiettyyn yhteiskunnalliseen asemaan, tietyn ihmisryhmän jäseniksi ja myös jaottelevat asiakkaita oman työnsä lähtökohdista sopiviin asiakkaisiin. Sekä asiakkaalle että koko sosiaalityölle asetetaan näin ennalta määriteltyjä odotuksia. (Raitakari 2006, 22.)

Ihmisten kategorisointi on välttämätöntä sosiaalisen toimintamme ennakoimiseksi. Kategorisoimalla liitämme ihmisiin tiettyjä ominaisuuksia ja toiminnan ennako-oletuksia. Sosiaalityöntekijä luokittelee muiden toimijoiden lisäksi myös itsensä voidakseen asiakastilanteessa toimia sosiaalityöntekijän roolissa. (Juhila 2004, 23–24.) Asiakaskategorisointi on osin välttämätön osa palvelujärjestelmän toiminnan periaatteita, jolloin sen tarkoituksena on asiakkaan tarpeiden ja käytettävissä olevien palveluiden yhteensovittaminen. Asiakaskategorisointia tapahtuu palvelujärjestelmän tasolla ja yksittäisen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisen tasolla. Asiakaskategoriat ovat usein kaksiselitteisiä, sillä osa kategorioista voi olla jopa toivottuja, ainakin silloin kun ne esimerkiksi mahdollistavat tiettyjen palveluiden piiriin pääsemisen (Beckett 2010, 76). Juhila (2003) tuo esille yhden karkean tason asiakaskategorisoinnin, jossa asiakkaat ovat joko hyviä tai huonoja asiakkaita. Hyvä asiakas hyväksyy asiakkaan roolin, on motivoitunut ottamaan apua vastaan, hyväksyy sosiaalityöntekijän ehdotukset eikä kyseen-

alaista niitä, ei kritisoi palveluorganisaatiota eikä sosiaalityöntekijän toimintaa. Huono asiakas toimii päinvastoin. (Juhila 2003, 93.)

Asiakaskategoriat voivat toimia myös leimaavina ja rajoittavina. Asiakkaalla on aina joku ensisijainen palveluntarve, joka voi olla selkeästi havaittava ja nimettävä. Asiakkaalla on usein muitakin sisäisiä ja ulkoisia vaikeuksia ja asiakkaan roolissa oleminen voi tuoda lisävaikeuksia. (Mäki 2006/1966, 86.) Asiakaskategorisoinnin tarkoituksena voi olla pelkästään sosiaalityöntekijän oman työn organisointi, mutta yhtenä tiedonmuodostuksen tapana sillä voi olla myös muita vaikutuksia. Ihmisten kategorisointiin pitäisi aina kuulua eettisyyden pohdinta. Kategorian käyttämisellä on oltava aina asioita tai toimintaa selkeyttävä tarkoitus. (Pohjola 2010, 32.)

Aikuissosiaalityöllä on omia erityispiirteitään, joista käsittelen seuraavissa luvuissa asiakkaan aktivoinnin, tuen ja kontrollin välisiä jännitteisiä suhteita.

3.2 Aktivoinnin lähtökohdat ja periaatteet

Hyvinvointivaltion rapautumisesta ja jopa lakkauttamisesta on käyty jo vuosikausia ajoittain kiivastakin poliittista keskustelua. Hyvinvointivaltio ei ole poistanut sosiaalisia ongelmia vaan ongelmat ovat muuttuneet laajemmiksi ja ongelmien hallitseminen on alkanut vaatia aina vaan enemmän rahaa. Kansalaisten vaurastuminen on nostanut yleistä elintasoja ja myös odotukset ja vaatimukset sosiaaliturvalle ovat kasvaneet suuremmiksi. (Garland 2001, 93–94; myös Taylor-Gooby 2009.) Vaikka missään ei ole virallisesti julistettu hyvinvointivaltiota lakkautetuksi, eurooppalaisissa hyvinvointivaltioissa on sosiaaliturvan erilaisista järjestämismalleista huolimatta havaittavissa yhtäläinen diskurssin muutos. Aiemmin sosiaaliturvan tarkoituksena on ollut köyhyyden vähentäminen tai epätasa-arvoon puuttuminen, mutta nyt keskiössä on ”sosiaalinen inklusio”, kaikkien kansalaisten ottaminen mukaan yhteiskunnallisiin talkoisiin. (Aust & Arriba 2005, 113.) Työn tekeminen on nostettu kunnan kansalaisen velvollisuudeksi ja kunniasiaksi. Kansalaiset on valjastettu tuottaviksi yhteiskunnan jäseniksi uutterasti työskentelevinä kuluttajina. Toisaalta kansalaisten vapaudet on sidottu ja rajoitettu sosiaalisten normien ja kontrollin avulla. (mm. Garland 2001; Epstein 1999; Rose 1999.)

Kehityksen taustalla vaikuttavat osaltaan uuden julkisjohtamisen (NPM) ja hallinnon opit. Suomessa 1990-luvulta alkaen kehitetyssä hyvinvointimallissa valtion tehtävänä ei ole enää tuloerojen tasaaminen vaan kansalaisten, yritysten ja julkisen sektorin kilpailukyvyyn ja tuottavuuden parantaminen. Valtio on saanut roolin valmentajavaltiona, jonka tehtävänä on edistää uusia aktivointitoimenpiteitä, joustoja ja menokuria. (Kananen & Kantola 2009, 121, 145.) Uuden julkisjohtamisen periaatteiden tuloa julkishallintoon voidaan Juha Vartolan (2004) mukaan kutsua laajimmaksi hallinnon uudistukseksi koko itsehallinnon aikakaudella. Julkishallinnon keskusjohtoisuutta on alueellistettu, organisaatioita liikelaitostettu ja valtakunnallista normiohjausta vähennetty. Organisaatioiden itseohjautuvuus on tuottanut sektoroitumista ja oman organisaation menestys on asetettu toiminnassa etusijalle. Toiminnan vaikuttavuutta tärkeämpää on toiminnan tuloksellisuus. Tämä jännite on nähtävillä esimerkiksi argumentoinnissa julkisen ja yksityisen sektorin keskinäisistä suhteista. (Alasuutari 2006, 49–64; Heiskala 2006, 32–33; Vartola 2004, 111–112.)

Suomessa on yleiseurooppalaisen mallin mukaan siirrytty 1990-luvulta alkaen kohti aktivoivaa sosiaalipolitiikkaa, mikä tarkoittaa työnteon kannattavuuden ja kannustavuuden tavoittelua ja kansalaisten oikeuksien vastapainona kansalaisen velvollisuuksien ja henkilökohtaisen vastuun korostamista (Stakes 2006, 12). Myönteisenä muutoksena koettu kansalaisten TSS-oikeuksien korostaminen on osin vienyt huomion pois samanaikaisesta sosiaalisten oikeuksien eli sosiaaliturvan suhteellisesta heikentymisestä (Julkunen 2006, 192). Sosiaalisten oikeuksien toteutuminen palveluiden toteuttamisessa on hankala yhtälö. Jokin palvelu voi olla tarkoitettu kaikille sitä tarvitseville, mutta palvelutarpeen arvioimisen perusteet vaihtelevat vallitsevan poliittisen ilmapiirin ja julkisen sektorin senhetkisen taloudellisen tilanteen mukaan. (Julkunen 2006, 192; Anttonen & Sipilä 2000, 177.)

Sosiaaliset oikeudet ovat eri tilanteissa sovellettavia oikeuksia. Hyvinvointivaltion kasvavien kustannusten kurissapitäminen on tuottanut uuden määritelmän sille, kuka on oikeutettu tiettyihin palveluihin. Tällaiset muutokset väistämättä muuttavat käsitystä sosiaalisista oikeuksista. Hyvinvointiohjelmien periaatteena on, että oikeudet ovat rajattuja. Etuuksien tai palveluiden saamisen edellytyksenä ei ole oikeus vaan todellinen tarve. Kysymys ei ole enää yleisestä vaan valikoivasta oikeudesta. (Cox 1998, 8.) Sosi-

aalioikeuksien soveltamisesta suomalaisissa kunnissa ei ole saatavissa valtakunnallista vertailtavaa tietoa. Yhteiskunnallisten tutkimusten perusteella sosiaalioikeus ei kovin hyvin toteudu heikoimmassa asemassa olevien ihmisten kohdalla. Kunnat eivät taloudellisessa ahdingossaan pysty toteuttamaan sosiaalioikeuden vaatimuksia. Markkinatalouden vapaus ja sosiaalioikeudet ovat keskenään ristiriidassa, koska sosiaalioikeuksien toteuttaminen edellyttää vapaisiin markkinoihin puuttumista. (Hänninen 2010, 222–223; 2009, 16–17.)

Sosiaalipolitiikassa on vallitsevana aktivointiajattelu, jota sovelletaan Raija Julkusen (2008, 2006) mukaan koko hyvinvointivaltioon, yhteiskuntaan, etuuksiin, sosiaali- ja työvoimapolitiikkaan, kansalaisiin ja sosiaalipolitiikan eri kohderyhmiin, erityisesti työttömiin. Julkunen huomauttaa, että aktiivisen, vastuullisen kansalaisen käsitteestä on tullut yhteiseurooppalainen ideologia, jonka vastakohtana on passiivinen, vastuuton ja riippuvainen kansalainen. Julkunen muistuttaa, että aktivointi edellyttää myös velvoitteita, joten sen toteuttamiseksi on luotu erilaisia vastikkeellisuuden muotoja. Vastikkeellisuus ja vastavuoroisuus ovat yksi osa sosiaalipolitiikan sopimuksellistumista. Sopimus ymmärretään yleensä tasaveroisten osapuolten väliseksi vapaaehtoiseksi tahdonilmaisuksi. Siksi sosiaalipolitiikassa ei puhuta sopimuksista silloin, kun sopimuksellisuus ei toteudu. Työttömiä aktivoidaan aktivointisuunnitelmalla eikä -sopimuksella. (Julkunen 2008, 194–197; 2006, 206–216.)

Aktivointipolitiikka on saanut osakseen paljon kritiikkiä varsinkin työttömien aktivoinnin osalta. Aktivointipolitiikalla pyritään kohtelemaan kansalaisia vastuullisina subjekteina, jotka pystyvät huolehtimaan itsestään ja kanssaihmisistään; samalla kuitenkin on vaarana hylätä ne kansalaiset, jotka eivät tähän kykene (Stakes 2006, 31). Joel F. Handler (2005) korostaa, että koko Länsi-Euroopan on vallannut uskomus, että työttömät pitää aktivoida kannustimien avulla erilaisilla oikeuksilla, sopimuksilla ja valtaistamalla. Handlerin mukaan aktivointi voi joskus onnistuakin, mutta aktivointitoimien kohdeeksi valikoituu tietynlainen ihmisjoukko, ja osa ihmisistä tulee jäämään kokonaan aktivoinnin ulkopuolelle. (Handler 2005, 117.)

Kaikki asiakkaat eivät saa tarvitsemiaan palveluita. Ruotsissa tehdyssä tutkimuksessa Ulla Britt Eriksson (2008) kollegoineen toi esiin, että vajaakuntoiset pitkäaikaistyöttö-

mät eivät ole saaneet tarvitsemaansa kuntoutusta tai muita tarvitsemiaan tukitoimia palataksaan takaisin työmarkkinoille. Tutkimuksen mukaan he ovat jääneet ”lehdellä soitelemaan”, vaikka työvoimapalveluiden ja kuntouttavien tahojen yhteistyöllä pyrittiin nimenomaan asiakaslähtöisyyteen. Työvoimahallinnon virkailijat pyrkivät toteuttamaan työttömien määrän vähentämistavoitteen osin vetämällä vajaakuntoiset pois työmarkkinoilta. Valtakunnallisesta työttömyyden vähentämistavoitteesta on tullut tärkeämpi kuin tavoite pitkäaikaistyöttömien kuntouttamisesta. Käytännössä yhteiskunnallisesta työmarkkinoiden ongelmasta on näin tehty yksilöllinen medikalisoitunut ongelma. (Eriksson ym. 2008, 574–575, myös Lahti 2007, 204–205; ks. myös Kotiranta 2008.)

Vuonna 2001 voimaan tullut laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) on velvoittanut kunnan ja työvoimahallinnon yhteistyöhön pitkäaikaistyöttömien kuntouttamisessa ja aktivoinnissa työelämään. Työvoimavirkailija ja sosiaalityöntekijä laativat yhdessä asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelman, jolla pyritään konkretisoimaan asiakkaan työllistymisen ja kuntoutumisen tavoitteet. Aktivointisuunnittelulla on saatu parannettua pitkäaikaistyöttömien asemaa siten, että heidän mahdollisuutensa päästä erilaisiin tukitoimenpiteisiin ovat parantuneet. Asiakkaiden sijoittuminen avoimille työmarkkinoille on sitä vastoin ollut vähäisempää. (Ala-Kauhaluoma 2007, 83–84; Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 208–209.) Tuija Nummelan tutkimuksen mukaan aikuissosiaalityöntekijät katsoivat, että laki kuntouttavasta työtoiminnasta on parantanut joidenkin asiakkaiden elämänhallintaa (Nummela 2011, 106). Mutta myös työvoiman palvelukeskukset valikoivat asiakkaikseen ne, joilla katsotaan olevan selviytymisedellytyksiä, koska palvelukeskusten tulee osoittaa toimintansa vaikuttavuutta (Karjalainen 2008, 118). Ne, jotka eivät tähän valikoidu, jäävät aikuissosiaalityön asiakkaiksi ja heille tarjottava palveluvalikoima on hyvin suppea. (Nummela 2011, 106; myös Juhila 2002, 15.)

Näkökulmasta riippuen aktivointisuunnitelman voi nähdä pelkästään joko asiakkaan tukemisen tai kontrolloimisen välineenä, todellisuudessa siihen sisältynee molemmat elementit. Jarno Karjalaisen ja Vappu Karjalaisen tutkimuksen mukaan kuntouttavassa työtoiminnassa liikutaan työllisyys- ja sosiaalipolitiikan välimaastossa, jolloin työllisyyspolitiikkaa edustaa toiminnan sanktiointi ja sosiaalipoliittista palvelua sen kuntouttava elementti (Karjalainen & Karjalainen 2010, 71). Aktivointivelvoitteeseen liittyy

sanktioinnin mahdollisuus. Työvoimahallinnon sanktiointikeinona on mahdollisuus määrääjäksi lakkauttaa asiakkaan työttömyysturva ja sosiaalitoimella on mahdollisuus alentaa asiakkaalle maksettavan toimeentulotuen määrää. Ala-Kauhaluoman ja kumppaneiden tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät suhtautuivat sanktioihin kaksijakoisemmin kuin työvoimavirkailijat. Sanktioita myös toteutettiin työvoimahallinnossa kategorisemmin kuin sosiaalitoimessa. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 205.)

Jännitteet työvoimahallinnon ja sosiaalitoimen välisessä työskentelyssä selittyvät ainakin osin hallintokuntien erilaisella toiminnalla. Työvoimavirkailija ja sosiaalityöntekijä edustavat eri hallintokuntia erilaisine tehtävineen ja velvoitteineen. Työvoimahallinnon tavoitteena on työttömien aktivointi avoimille työmarkkinoille palkkatyöhön ja sosiaalitoimen tavoitteena on työttömän syrjäytymisprosessin pysäyttäminen. Vaarana on, että työvoimahallinto pyrkii siirtämään asiakkaan sosiaalitoimen vastuulle ja toisin päin. Asiakkaan todellisen elämäntilanteen kohentaminen voi jäädä toisarvoiseksi tehtäväksi. (Vuorela 2008, 52; Tuusa 2005, 60; Heikkilä & Keskitalo 2002, 54.) Asta Niskalan (2008) mukaan aktiivisen sosiaalipolitiikan voimistumisen myötä sosiaalityöntekijät ollaan entistä lujemmin ottamassa mukaan työvoiman uusintamisen projektiin. Sosiaalityön kohteena on asiakkaan ja hänen sosiaalisen ympäristönsä välinen ongelma, joten tässä yhteiskunnallisessa tilanteessa sosiaalityön sisällöksi ei Niskalan mukaan riitä enää pelkkä yksilökohtainen sosiaalityö. (Niskala 2008, 163–165.)

3.3 Aikuisosiaalityö tukena ja kontrollina

Aktivointipolitiikkaan liittyy ajatus kansalaisten kannustamisesta. Kannustaminen voi olla subjektiivista tai objektiivista. Subjektiivisessa kannustamisessa kannustettava luo itselleen motiivin johonkin toimintaan, kannustaa itse itseään. Objektiivisessa kannustamisessa kannustettava toimija on toiminnan kohteena. Kannustamalla ohjaillaan kansalaisten valintoja ja yritetään saada heidät valitsemaan vallanpitäjien kannalta sopivia asioita ja välttämään haitallisia. Kannustaminen ei tuota toivottua tulosta, mikäli kansalaisten käsitykset yhteiskunnallisesta hyvästä tai normatiivisesta, kunnan kansalaisesta ovat hyvin heterogeenisia. (Björklund & Airio 2009, 166; Björklund 2008, 48–53.) Liisa Björklund on muotoillut työvoima- ja sosiaalipolitiikan kannustamisen lähtökohdan seuraavasti:

kansalainen valitsee tai hänet saadaan pakottamatta valitsemaan työnteko, joka on hänen kykyjensä puolesta mahdollista ja joka on hänen halujensa ja preferenssiensä mukainen (Björklund 2008, 313).

Michel Foucault näkee kansalaisten kurissapitämisen puhtaasti vallankäyttönä. Foucault käyttää käsitettä kurimekanismi, jolla otetaan kantaa siihen, mikä on yhteiskunnassa pakollista ja mikä on kiellettyä. Hänen mukaansa kurinpidollisen sääntelyn järjestelmässä on määritelty, mitä tulee tehdä ja sen seurauksena kaikki muu on kiellettyä. (Foucault 2010, 58; myös Moffat 1999.) Peter Miller ja Nikolas Rose (2010) käyttävät termiä ”etähallinta”, jolla he tarkoittavat keinoja, joilla ihmiset on saatu osallistumaan itsehallintaan. Monenlaisin uusin tekniikoin ihmiset on saatu välineellistämään sosiaalinen elämänsä välttääkseen asioita, joita eivät elämäänsä halua ja tavoitellakseen asioita, joita uskovat haluavansa. (Miller & Rose 2010, 78–79.) Yhteiskunnassa toteutettava kannustaminen ja kurinpito ovat kansalaisten sosiaalista kontrollointia. Mikko Mäntysaari tarkoittaa sosiaalisella kontrollilla:

ennen kaikkea hallittuihin suuntautuvaa, vallitsevan hegemonian perustalta lähtevää toimintaa, jonka tavoitteena on aktiivisen suostunnan aikaansaaminen keinoilla, jotka eivät perustu suoriin käskyvaltasuhteisiin mutta joiden taustalla on aina pakkokeinojen käytön mahdollisuus (1991, 252).

Sosiaalityön tuen ja kontrollin tematiikka on määritelty myös Janus-kasvoisuudeksi, kaksikasvoisuudeksi. Laura Epsteinin (1999) mukaan sosiaalityön teoriassa ja käytännöissä korostetaan yksilön oikeuksien ja yhteiskunnallisen tasa-arvon toteuttamista asiakastyössä, mutta savuttaakseen tuloksia sosiaalityön tulee kontrolloida asiakkaita. Asiakkaita tulee ohjailta ilman pakkoa, epäsuorasti. Epstein kuvailee, että nyky-yhteiskunnassa on vallitsevana kommunikaatiotapana eräänlainen harhaanjohdatteleva puhe, sanahelinä, jossa sosiaalityöntekijät ovat alan mestareita. (Epstein 1999, 8.)

Tuki ja kontrolli ovat lähtemätön osa sosiaalityötä. Arja Jokinen (2008) toteaa, että viiranomaisena toimiminen tuo väistämättä mukanaan kontrollin ja vallankäytön. Sosiaalityöllä on oikeus ja velvollisuus sekä jakaa erilaisia resursseja että harjoittaa kontrollia. Sosiaalityöntekijällä on myös ammattieettinen velvollisuus auttaa asiakasta. Sosiaalityöntekijän koko tehtäväkuva on tuen ja kontrollin välisen jännitteen alainen. (Jokinen 2008, 110–111.) Asiakkaan tukemisen ja kontrolloimisen välinen jännite johtuu Sarah

Banksin (2006) mukaan siitä, että sosiaalityöntekijällä on eriperustaisia ammattiasemaan liittyviä velvollisuuksia, jotka voivat olla käytännön työssä keskenään ristiriidassa. Lainsäädännölliset velvoitteet velvoittavat sosiaalityöntekijää suorittamaan annettuja tehtäviä ja ammatilliset velvoitteet edellyttävät sosiaalityöntekijää toimimaan oman ammattinsa edustajana. Moraaliset velvoitteet liittyvät yksittäisiin työtehtäviin ihmisten kanssa ja sosiaaliset velvoitteet sosiaalityöntekijällä on yhtenä kansalaisena. Seuraamukselliset velvoitteet ovat niitä asioita, joita tietyssä organisaatiossa toimiminen sosiaalityöntekijältä edellyttää. (Banks 2006, 128–129.)⁴

Käytännön sosiaalityössä tuen ja kontrollin raja on usein epäselvä, muistuttaa Juha Hämäläinen (1993). Sama asia voi olla sekä asiakkaan tukemista että kontrolloimista. Joskus asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen voi johtaa asiakkaan heitteillejättöön. Hämäläinen pohtii, että jos tuen vastakohta on kontrolli ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden vastakohta on holhoaminen, asiakkaan tasapuolisen kohtelun vastakohta on kohtelu, joka ei ole tasapuolista. Asiakkaiden samanlainen kohtelu ei kuitenkaan aina merkitse sitä, että asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti, sillä ihmisten tilanteet ja tarpeet ovat erilaisia. (Hämäläinen 1993, 176–177.)

Sosiaalityössä arvot ja etiikka on olennainen osa sosiaalialan ammattilaisen ammatti-identiteettiä. Kansainvälisten sosiaalityön eettisten sääntöjen tarkoituksena on ollut luoda perusta kansallisten eettisten sääntöjen luomiselle; eri kulttuureissa ja toimintaympäristöissä sosiaalityölle on vakiintunut omia toimintaperiaatteita, joita kansalliset eettiset säännöt myötäilevät (Hugman 2010, 123–124). Miksi sosiaalityössä tarvitaan erityistä etiikkaa? Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat ovat palveluita tarvitessaan haavoittuvassa tilassa. Asiakkaan ja ammattihenkilön välinen auttamissuhde sisältää aina riippuvuuden ja vallankäytön elementin. Autettava on auttajansa armoilla, tämän toiminnallisen ja tiedollisen vallankäytön vaikutuksen alaisena, vaikka suhteessa tavoiteltaisiinkin asiakaslähtöisyyttä. Sosiaali- ja terveydenhuollon eettiset säännöt perustuvat tämän todellisuuden tunnustamiseen ja tunnistamiseen. (Banks & Gallagher 2009, 18.)

⁴ Banks on myös kategorisoinut kolme sosiaalityön toimintatapaa tai -käytäntöä, jotka ovat sitoutunut tai radikaali toimintapa, ammatillinen toimintapa tai teknis-byrokrattinen toimintapa. Nämä tavat määrittävät mm. sosiaalityöntekijän suhdetta asiakkaaseen ja velvoitteisiin. (Banks 2006, 137.) Varmaankin ne määrittävät myös sitä, millaiseen organisaatioon sosiaalityöntekijä hakeutuu töihin.

Ammattieettiset säännöt voivat palvella erilaisissa tehtävissä. Juha Räikän (2002) mukaan ammattieettisiä sääntöjä voidaan pitää apukeinona eettisessä harkinnassa, jolloin niiden avulla pohditaan ammatinharjoittamisen oikeita ja väärinä ratkaisuja. Ammattieettiset säännöt voivat toimia myös ammattia määrittävinä periaatteina, jolloin niiden avulla määritellään ammatin eettinen arvoperusta ja periaatteellinen toiminnan tarkoitus. Ammattieettiset säännöt ovat myös poliittinen oikeutus ammatin harjoittamiselle. (Räikkä 2002, 86–87.) Sosiaalityön eettiset periaatteet on mahdollista kiteyttää neljään perussääntöön, jotka liittyvät velvollisuuteen, toiminnan seuraamukseen, hyveellisyyteen ja ihmissuhteisiin. Sosiaalityöntekijän velvollisuuksiin kuuluu ihmisten kunnioittaminen ja oman työn seuraamusten ja tavoitteiden kytkeminen ihmisten hyvinvoinnin ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden parantamiseen. Sosiaalityön hyveellisyyteen kuuluu moraalisten periaatteiden noudattaminen ja toteuttaminen kaikessa vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. (Hugman 2010, 123–124.)⁵

Ammattieettisiä sääntöjä voidaan myös väärinkäyttää. Päivi Mäkinen (2008) huomauttaa, että ammattieettisten sääntöjen taakse voidaan myös piiloutua silloin, kun muita argumentteja ei ole tarjolla. Etiikalla ei voi paikata osaamisen, työvälineiden, työmenetelmien, tiedon, resurssien tai johdon tuen puutteita. Jos näihin liittyviä ongelmia aletaan ratkoa ammattieettisinä kysymyksinä, kaatuu niistä vastuu yksittäisen sosiaalityöntekijän niskaan. Organisaation tai jopa koko yhteiskunnan ongelma muuttuukin työntekijän henkilökohtaiseksi osaamisongelmaksi. (Mäkinen 2008, 265.) Eettiset asenteet voivat toimia myös joitakin tiettyjä intressiryhmiä suosivina. Tällöin eettisillä asenteilla voidaan tahattomasti tukea ja vahvistaa yhteiskunnallisia toimintatapoja, jotka itsessään voivat jopa tuottaa epäeettisiä käytäntöjä. (Witkin 2003, 242.)

Ammattietiikkaan liittyy myös toiminnan moraalit. Jim Ifen (2008) mukaan sosiaalityö on perustaltaan moraalista toimintaa, koska se perustuu arvoihin ja käsityksiin oikeasta ja väärästä. Sosiaalityöntekijät tekevät vaikeita moraalisia arvioita, joita sosiaalityössä

⁵ Kansainvälisen sosiaalityöntekijäjärjestö IFSW:n ammattieettinen periaatekannanotto löytyy osoitteesta: <http://www.ifsw.org/p38000398.html>. Suomessa sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry on laatinut sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet: http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf.

kutsutaan eettiseksi arvioiksi; todellisuudessa niissä on kysymys moraalisten kysymysten käsittelystä ja ratkaisusta. (Ife 2008, 160–161.) Myös Antti Särkelä (2001) huomauttaa, ettei moraalin käsittelyä tulisi jättää pois sosiaalityöstä moralisoimisen pelon vuoksi, kuten usein näyttää käyvän. Moraali on ihmisen omaa toimintaa ohjaavien valintojen tekemistä, jossa asioita arvotetaan hyviksi ja pahoiksi tai oikeiksi ja vääriksi. Moralismi liittyy muiden ihmisten toiminnan ohjailuun. Moraali liittyy myös ihmisen valinnanvapauteen ja sen rajoihin, ihmisen itselleen asettamiin tavoitteisiin ja niiden toteuttamiseen. (Särkelä 2001, 111–113.) Sosiaalityön tekeminen ihmisoikeuksien toteutumisen näkökulmasta voi olla yksi moraalisen sosiaalityön lähtökohta. Ihmisoikeuksien moraalinen toteuttaminen omassa työssä ei saisi jäädä vain akateemiseksi eettiseksi pohdinnaksi vaan se voi muuttua jopa intohimoksi, jolloin sosiaalityökin voi olla intohimoista ihmisoikeustyötä. (Ife 2008, 161.)

Asiakaslähtöisyyttä pidetään yhtenä sosiaalityöntekijän toiminnan lähtökohtana. Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen voi olla joskus vaikeaa, koska toiminnassa tulee ottaa huomioon muitakin näkökohtia, kuten palvelujen kustannukset ja asiakkaiden yhdenvertaisuus. Jotta asiakaslähtöisyys voisi toteutua, tulisi asiakkaiden näkemykset huomioida jo palveluja suunniteltaessa. (Borg & Mannerström 2002, 9.) Sosiaalityöntekijällä ei ole koskaan täysin vapaat kädet toiminnassaan, vaan hän toimii aina jossain määrin oman organisaationsa arvojen ja käytäntöjen ohjaamana (Juul 2009, 408). Asiakaslähtöisyys on tuen ja kontrollin sävyttämää. Myös Raitakarinen (2006) mukaan asiakastyössä tarjotaan asiakkaalle palveluita yksilön tukemisen ja kontrolloimisen jännitteessä. Asiakastyön osapuolten tulee päästä yksimielisyyteen ja suostua ottamaan vastaan leimaavatkin minuudet. Osa asiakassuhteen ongelmista voi johtua siitä, että asiakas haluaisi ottaa vastaan apua, mutta ei sitä leimaa, joka asiakkuuteen liittyy. (Raitakari 2006, 80.)

Sosiaalityöntekijällä on erilaisia toimintarooleja. Nigel Partonin ja Patrick O'Byrnen (2000) mukaan toteuttaessaan lakisääteistä tehtävänsä sosiaalityöntekijällä on kaksi erillistä pääroolia, toinen on auttajan ja toinen kontrolloijan rooli. Sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän tulee olla tietoinen näistä eri rooleista ja ymmärtää, kumpi 'hattu' työntekijällä on milloinkin päässään. Kirjoittavat väittävät, että suurin osa asiakkaista on tietoisia näiden eri roolien olemassaolosta ja myös siitä, milloin 'hattu' vaihtuu. (Parton & O'Byrne 2000, 69.) Chris Beckett (2010) nimeää useampia erilaisia rooleja, jois-

sa sosiaalityöntekijä työssään toimii. Hänen mukaansa roolit voidaan jakaa kolmeen tyyppiin, joissa toimitaan joko asiakkaan asianajajan roolissa, asiakkaan kanssa suorassa vuorovaikutuksessa tai toimeenpanoon ja resurssien ohjailuun liittyvissä rooleissa. Eri roolien yhdistäminen on osa sosiaalityön ydintä ja roolit ovat ammatillisen toiminnan edellytys. Erilaiset roolit voivat kuitenkin aiheuttaa ristiriitaisuuksia, jotka ilmenevät esimerkiksi juuri asiakkaan tukemisen ja kontrolloimisen välisinä jännitteinä. Sekä sosiaalityöntekijän omien roolien olemassaolon että asiakkaan tarpeiden tunnistaminen voivat helpottaa roolien välisiä ristiriitoja. (Beckett 2010, 49–56.)

Asiakkaan ja ammattilaisten kohtaamisista on jonkun verran tutkimustietoa. Riitta-Liisa Kokon (2003) tutkimuksen mukaan kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän asiakkaiden kokemusten perusteella asiakkaan ja viranomaisverkoston kohtaaminen muodostuu joko yksilölliseksi auttamissuhteeksi, törmäykseksi tai ohitukseksi. Ne asiakkaat, jotka eivät ole kokeneet tullessa autetuiksi, ovat kokeneet asiantuntijatiedon ja -vallan yliveraisuutta omaan asiantuntemukseensa nähden. Työryhmä on saattanut ratkaista eri viranomaisten ja palvelujärjestelmän välisen asiakkuuden ongelman, mutta asiakkaan ongelma on jäänyt ratkaisematta. Työryhmä tarjoaa oman harkintansa perusteella asiakkaalle joko työllistyvän, kuntoutujan tai eläköityvän identiteettiä. Asiakkaan ulkokohtainen aktivointi ei tuota toivottua tulosta, ellei se ole asiakkaan omien tavoitteiden mukaista. (Kokko 2003, 233–234.)

Ritva Poikelan (2010) tutkimuksen mukaan lastensuojelun asiakassuunnitelmien moniammatillisissa laatimistilanteissa asiakaslähtöisyys toteutui myös niin, että asiakkaalle tarjottiin palveluvalikon palveluita ja hänet jätettiin yksin päättämään tarvitsemistaan palveluista. Ammattihenkilön rooli asiakkaan kohtaamisessa jäi näin ollen passiiviseksi. Asiakkaan tarvetta, ongelmia ja tavoitteita lähestyttiin yleisten käsitteiden kautta, jolloin asiakkaan subjektiivinen tilanne ei tullut kokonaisuudessaan huomioitua. Yleiset käsitteet toimivat tässä yhteydessä asiantuntijakeskeisenä ymmärryksenä siitä, mitä on esimerkiksi äidin väsymys tai jaksamisen tukeminen. (Poikela 2010, 210–211.)

Eeva Liukko (2006) oli havainnut samanlaisia asiakkaiden tarpeiden määrittelyyn liittyviä ongelmia aikuissosiaalityön asiakkailla. Liukon mukaan kuntouttava työprosessi ei onnistu, jos asiakkaan kuntoutukselliset tarpeet ilmaistaan laajoilla sosiaalisten ongel-

mien yleiskäsitteillä kuten päihdeongelma tai ylivelkaantuminen. Näille tunnistetuille tarpeille on omat erityispalvelunsa, joihin asiakas ohjataan. Erityispalvelut eivät aina pysty vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen. Tähän voi olla syynä se, että asiakas tarvitsee myös kokonaisvaltaista tukea, ei vain erityiseen tarpeeseen liittyvää tukea. Asiakas ei välttämättä halua olla jonkun erityispalvelun asiakkaana. Liiallinen erityispalveluihin tukeutuminen voi vaikeuttaa asiakkaan todellisten ongelmien ja palvelutarpeiden havaitsemista. Erityispalveluista myös rajautuu osa asiakkaista kokonaan pois, koska niillä on mahdollisuus valita asiakkaansa. (Liukko 2006, 98–100.)

Aktivoinnin, tuen ja kontrollin jännitteiset yhteydet ilmenevät esimerkiksi siinä, miten Juhila (2006) on määritellyt sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhdeksi suhteen tasoksi liittämisen- ja kontrollisuhteen; muita suhteita ovat kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijän tehtävä on liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja kontrolloida niitä, joiden liittämisen ongelmiä. Asiakkaat kategorisoidaan syrjäytymisvaarassa oleviksi tai jo syrjäytyneiksi. Tällainen asetelma tuottaa Juhilan mukaan sosiaalityölle eettisen pulman sosiaalityöntekijän edustaessa yhteiskunnan valtaviiran arvoja. (Juhila 2006, 49, 65.)

Sosiaalityön erilaiset asiakaskohtaukset edellyttävät sosiaalityöntekijältä moninaista tietoa ja myös tuottavat erilaista tietoa. Seuraavassa luvussa käsitellään sosiaalityön tietoa ja tiedonmuodostusta.

4 NÄKYVÄÄ JA PIILEVÄÄ TIETOA

4.1 Sosiaalityön tieto ja tiedonmuodostus

Sosiaalityöntekijä *tarvitsee tietoa*, jotta voi toimia sosiaalityöntekijänä. Tietoa mistä? Raija Väisänen ja Juha Hämäläinen (2008) kiteyttävät, että sosiaalityö on ennen kaikkea vuorovaikutustyötä, joten sosiaalityössä tarvitaan tietoa ihmisestä psykososiaalisena olentona ja erilaisten ryhmien jäsenenä, tietoa ihmisen sosiaalisista ja psyykkisistä ongelmista, tietoa vuorovaikutuksesta ja vuorovaikutuksen ongelmista sekä tietoa ihmisen kasvuun ja kehitykseen liittyvistä riskeistä ja niitä tukevista tekijöistä. Koska ihmistä ei voida irrottaa yhteiskunnallisista suhteista, tarvitaan myös tietoa syrjäyttävistä mekanismeista. (Väisänen & Hämäläinen 2008, 48–49.)

Tiedon käyttötarkoituksen näkökulmasta sosiaalityön tietoa lähestytään tarkastelemalla, millaista tietoa sosiaalityöntekijä *käyttää* missäkin tarkoituksessa. Jennifer Osmond (2006b) on löytänyt tutkimuksessaan yhteensä kymmenen erilaista sosiaalityöntekijän työssään soveltamaa tiedon käyttötarkoitusta, jotka hän jakaa joko käsitteelliseen tai välineelliseen tiedonkäyttöön. (Taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Käsitteelliset ja instrumentaaliset tiedon käyttötarkoitukset

(Osmond 2006b, 227, käännös Päivi Tossavainen.)

Käsitteellinen	Instrumentaalinen
Tiedostaminen, selittäminen, arvioiminen	Valistaminen ja informoiminen
Ennustaminen	Yhteisymmärryksen ja ihmissuhteiden luominen
Varoittaminen	Ongelmanratkaisu ja interventio
Vertaileminen	
Yleistäminen ja yhdistäminen	
Oman käytöksen ohjaaminen ja sääteleminen	
Käsityksen tai eettisen asenteen edistäminen	

Nämä kaikki tiedon käyttötarkoitukset eivät välttämättä toteudu jokaisessa asiakaskoh-
taamisessa; tapauskohtaisesti eri tiedon käyttötarkoitukset vaihtelevat ja painottuvat.

Useimmat luetelluista tiedon käyttötarkoituksista ovat kuitenkin löydettävissä sosiaalityöntekijän päivittäisestä työskentelystä, tosin niitä ei kovin tietoisesti välttämättä ajatella.

Sosiaalityössä syntyy myös tietoa, jonka dokumentoimiseen ei ole välineitä. Tässä yhteydessä on kysymys sosiaalityön *hiljaisesta* tai *piilevästä tiedosta*. Tämä on sosiaalityöntekijän omasta työskentelytavasta, työorientaatiosta, kokemuksesta, taidoista, työympäristöstä ja -kulttuurista tai asiakasprosessista nousevaa ymmärrystä tai sen hakemista. Hiljaisen tiedon dokumentointia ja näkyväksi tekemistä pidetään haastavana mutta tarpeellisena. (Esim. von Krogh ym. 2000; Ståhle & Grönroos 1999; Choo 1998.) Sosiaalityön tutkimuksessa on pohdittu jonkin verran sosiaalityön hiljaisuuden kulttuuria, mm. Ulla Mutka (1998) kuvaa 1980-luvulla toteutunutta sosiaalityön opetuksen akatemisoitumista, jonka lieveilmiönä oli profession sulkemisen aiheuttamat kiistelyt sosiaalityöntekijöiden pätevyydestä (Mutka 1998, 139–140). Mutkan mukaan sosiaalityöntekijöiden ammatilliset intressit, kelpoisuuslainsäädännön eri vaiheet ja sosiaalivaltiokritiikki nostivat tieteellisen tiedon kokemuksellisen tiedon yläpuolelle (mts. 1998, 157–158). Mutka pitää sosiaalityön kokemukselliseen perinteeseen sisältyvän tiedon menettämistä yhtenä sosiaalityöntekijöiden ammatillisen itseymmärryksen kohtalokkaimpana menetyksenä. Osaltaan tämä perinne on vaikuttanut luomalla kirjoittamatonta sääntöä hiljaisuuden kulttuurista; vain tieteellinen tieto on todellista tietoa, josta voidaan puhua ääneen. (mts. 1998, 168.)

Hiljaista tietoa on osin vaikea käsitteellistää. Jennifer Osmond (2006a) on löytänyt tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden toiminnassa hiljaisen tiedon alaan kuuluvia työskentelyn ja tietämisen tapoja, joiden olemassaolosta sosiaalityöntekijät eivät itse ole tietoisia. (Taulukko 2.) Hiljainen tieto voi olla joko 1) tietoa, jota on vaikea kuvailla, 2) tietoa, joka on toiminnassa ennako-oletuksena ja jota pidetään itsestäänselvyytenä, 3) kotikutoista, epävirallista tietoa tai 4) vaiennettua tietämystä. Hiljainen, vaikeasti kuvailtava, tieto (1) voidaan jakaa ”jonkun tietämiseksi” ja ”jonkun osaamiseksi”. Tietämisen alueella sosiaalityöntekijä soveltaa esimerkiksi jotakin sosiaalityön teoriaa välittömässä asiakastilanteessa tiedostamatta tätä itse. Osaamisen alueella on kyse niistä tavoista, joilla sosiaalityöntekijä on vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Toiminnassa ennako-oletuksena oleva tieto (2) on sen tietämistä ja osaamista, miten asiakastilan-

teessa ylipäättään tulee toimia, esimerkiksi mitä asiakastilanteessa ei voi tai ei kannata tehdä tai kuinka tulee toimia esimerkiksi väkivaltaisen asiakkaan kohtaamisessa. Kotikutoinen tieto (3) voi olla joitakin sosiaalityöntekijän henkilökohtaisia, sisäistettyjä elämänfilosofioita tai käsityksiä asioiden syy-seuraussuhteista. Vaiennettu tieto (4) on ajatuksia, sisäistä puhetta, jota sosiaalityöntekijä ei sano ääneen asiakastilanteessa tai työyhteisössä. Vaiennettu tieto voi liittyä joko organisaatioon, asiakkaaseen tai sosiaalityöntekijän omaan toimintaan tai persoonaan. (Osmond 2006a, 165–177.)

TAULUKKO 2. Hiljaisen tiedon lajit

(Osmond 2006a, 165–177, käänös Päivi Tossavainen.)

Hiljainen tieto		
Tietämisen tapa		Esimerkki
	tietäminen	sosiaalityön teorian soveltaminen
Vaikeasti kuvailtava tieto	osaaminen	vuorovaikutus asiakkaan kanssa
	tietäminen ja	
Itsestään selvä tieto	osaaminen	toimintatavat asiakastilanteessa
Kotikutoinen tieto		käsitykset asioiden syy-seuraussuhteista
Vaiennettu tieto		sisäistä puhetta asioista

Hiljainen tieto on usein käsitetty niin, että sen olemassaolo ikään kuin kuittaa sosiaalityöntekijän koko tietämyksen. Silloin se helposti rinnastuu sosiaalityöntekijän vaitiolovelvollisuuteen. Sirpa Kuusisto-Niemi ja Aino Kääriäinen (2005) esittävät, että hiljainen tieto on ymmärretty sosiaalityöntekijöillä olemassa olevaksi tietovarannoksi. Tämän lisäksi sosiaalityön tiedon hiljaisuus on liitetty myös koko toimintatapakulttuuriin ja julkiseen keskusteluun sosiaalityön menettelytavoista. Kuusisto-Niemi ja Kääriäinen kritisoivat hiljaisen tiedon ylivaltaa. Heidän mukaansa kuulijan odotetaan hiljaisen tiedon nimeämisen jälkeen virittyvän ylevään ja kunnioittavaan mielentilaan, jossa ei ole sijaa kritiikille tai kyseenalaistamiselle vaan hiljainen tieto riittää sellaisenaan. (Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 454–455.)

Sosiaalityön tieto ei ole vain sosiaalityöntekijän tietoa. Raunio (2004) huomauttaa, että sosiaalityön tieto on toiminnan lähtökohta, jota ovat sosiaalityöntekijöiden lisäksi mää-

rittämässä monet muutkin tahot. Sosiaalityön arvot ja etiikka ovat sosiaalityön omista määrittelyistä nousevia, vaikka niiden taustalla ovatkin länsimaisen yhteiskunnan yleiset arvot. Sosiaalityön tieto on jännitteistä ja moninaista. Sosiaalityöntekijät toivovat tutkimustietoa toiminnan tueksi, mutta on myös olemassa jännitteitä tutkimustiedon ja työssä syntyvän kokemustiedon välillä. Tieteellinen tutkimus asettaa myös vaatimuksia tiedonmuodostuksen reflektiivisyydestä ja vuorovaikutuksellisuudesta. (Raunio 2004, 100.) Synnöve Karvinen-Niinikoski (2005) kollegoineen tuo esiin, että sosiaalityön sisällön määrittely sosiaalityön ulkopuolelta on nähtävissä sosiaalityötä määrittelevissä säännöissä. Lisääntynyt lainsäädännöllinen sääntely ja taloudellisten resurssien niukkuus ohjailevat sosiaalityön suuntaa. Tämä kehitys vaatii sosiaalityön oman etiikan ja ammatillisen asiantuntijuuden jatkuvaa pohdintaa ja kehittämistä. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 109.)

Sosiaalipoliittisessa toiminnassa välttämätön tieto ei ole vain tieteellistä tutkimustietoa tai hallinnollista arviointia vaan tarvitaan myös käytännöstä nousevaa tiedonmuodostusta, kansallisesti ja paikallisesti käytävää dialogia (Kananoja ym. 2008, 237). Timo Toikko (2005) tuo esille sosiaalityön historiaan liittyvät sosiaalityön perinteet; hallinnollisten toimenpiteiden perinteen, yhteisöllisen muutostyön perinteen ja henkilökohtaisen vuorovaikutuksen perinteen. Kaikkien näiden perinteiden taustalla on eri aikakausina syntynyt sosiaalityön tiedonmuodostus ja siitä syntynyt työtapa. Näiden lisäksi sosiaalityössä on mukana materiaallinen elementti ja ei-materiaallinen elementti ja vielä niin, ettei ole varsinaisesti sosiaalityötä, joka olisi puhtaasti vain toisen elementin määrittämää. Vaikka ajat ja orientaatiot muuttuvat, sosiaalityössä on koko ajan kysymys näiden perinteiden ja elementtien rinnakkaisuudesta ja vaihtelusta. (Toikko 2005, 213–230.)

Sosiaalityön tiedonmuodostusta voidaan lähestyä esimerkiksi tiedon syntymisen tai synnyttämisen näkökulmasta tai sen käyttötarkoituksen näkökulmasta. Sosiaalityön neljää eri tiedonmuodostuksen teoriaa selvittää Malcolm Payne (2005). Näyttöön perustuva lähestymistapa korostaa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta, tiedon empiiristä tarkastelua ja tieteellistä tutkimusta. Sosiaalikonstruktivismin näkökulmasta tieto muodostuu ihmisten sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Voimaantumisen näkökulma korostaa asiakkaan asiantuntijuutta tiedon tuottajana. Realismin näkökulmasta tieto muodostuu ihmisten tulkintoina todellisista tapahtumista. (Payne 2005, 54–62.) Nämä eri näkökulmat

ovat ajallisesti vaihtuvia; tietyinä aikana sosiaalityön tutkimuksessa tai kenttätöissä voidaan suosia tiettyä näkökulmaa. Näkökulmat ovat myös yksilökohtaisia; yksittäinen sosiaalityöntekijä voi olla työssään tietyn näkökulman mukaan orientoitunut tai hän voi soveltaa ammattiuransa eri vaiheissa erilaisia näkökulmia joko tietoisesti tai tiedostamattaan.

Sosiaalityöntekijä *tuottaa tietoa* toimiessaan sosiaalityöntekijänä. Asiakstapaamisessa syntyy asiakkaan itsensä kertomaa tietoa hänen elämästään. Sosiaalityöntekijä voi saada tätä tietoa myös toisen käden tietona esimerkiksi asiakkaan omaiselta tai joltakin toiselta viranomaiselta. Sosiaalityöntekijä muodostaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa omaa käsitystään asiakkaan elämästä ja luo siitä uudenlaista jäseneltyä tietoa. Chun Wei Choo (1998) luokitteli tiedon joko piileväksi tiedoksi, sääntöihin pohjautuvaksi tiedoksi tai kulttuuriseksi tiedoksi. Tätä sovellettaessa aikuissosiaalityössä muodostuu ja käsitellään sääntöihin pohjautuvaa ja kulttuurista tietoa, josta osa on piilevää. Työntekijä kirjaa sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti tietoa ja toteuttaa omaa lakisääteistä tehtäväänsä huomioiden samalla asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja organisaation käytännöt ja traditiot, ja arvioi samalla omaa toimintaansa.

Asiakasprosessissa muodostuu tietoa myös palvelujärjestelmästä ja koko yhteiskunnasta. Asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne peilautuu aina johonkin laajempaan yhteiskunnalliseen tilanteeseen. Tällä tiedolla pitäisi olla myös oma erityinen asemansa toiminnan suunnittelun ja ohjaamisen lähtökohtana. Kuitenkin Taina Miettisen (2000) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijä tuottaa tietoa yksittäisistä asiakkaista ja sosiaalityön työmenetelmistä ja vähemmän palvelujärjestelmän toiminnasta. Osa tästä tiedosta on käsitteellistämätöntä kokemustietoa, ymmärrystä ja osin myös sirpalemaista. (Miettinen 2000, 77–78.) Sosiaalityön tietotuotannon esteitä ovat ajanpuute, kiihtyvä tietotulva, tiedontuotannon legitimaatio, organisaatiokulttuuri, asenteet, sektorirajat ja osaaminen. Tutkimuksessa tulivat esiin myös hallinnon ja luottamustoimen negatiiviset asenteet sosiaalityön tietotuotantoon. Miettinen arvioi tähän olevan moninaisia syitä: kunnissa katsottiin, ettei sosiaalityöntekijällä ole kompetenssia tiedontuotantoon; pelättiin tämän tuovan mukanaan lisäresurssivaateita. Tai taustalla ovat arvoriiriidat siitä, mihin kunnalla on mahdollisuuksia ja varaa panostaa, keskitytäänkö vain korjaavaan sosiaalityöhön. (mts. 2000, 72–74.)

Jan Fook ja Gurid Aga Askeland (2006, 2007) edustavat kriittistä sosiaalityön tutkimusta. He korostavat, että myös ammatillinen tieto syntyy ihmisen sosiaalisissa kontakteissa ja rakentuu ihmisen aiempien kokemusten pohjalta; uuden tiedon vastaanottaminen riippuu henkilön aiemmista kokemuksista, mielipiteistä, arvoista ja tunteista. (Fook & Askeland 2007, 527.) Sosiaalityöntekijän omat oletukset ja toimintatavat ovat tulos- ta sosiaalisesta oppimisesta, jonka taustalla on erilaisia kulttuurin, oman ammattialan, yhteiskunnallisen ja poliittisen tilanteen ja oman työpaikkakulttuurin vaikuttimia. Olet- tamukset ja toimintatavat saattavat muodostua omaa ammatillisuutta kahlitseviksi, jol- loin omaa persoonaa ja työminää on vaikea yhdistää. Pyrkimys tämän problematiikan tiedostamiseen voi auttaa rakentamaan omaa ajattelua ja ammatillisuutta ja vapautu- maan sosiaalisista odotuksista. Tämä prosessi voi mahdollistaa uuden ammatillisen lä- hestymistavan mukaisten taitojen oppimisen ja soveltamisen. (Fook & Askeland 2006, 52.)

Sosiaalityöntekijän tiedonmuodostuksen näkökulma ja tiedon lajit vaihtelevat eri tilan- teissa sen mukaan, kuka tiedon tietää, kuka sen tuottaa ja mihin tietoa käytetään. Ai- kuissosiaalityön tieto on erilaisiin sosiaalityön perinteisiin ja tiedonmuodostuksen teori- oihin perustuvaa sosiaalityöntekijän työssään tuottamaa ja soveltamaa tietoa. Tähän tietokäsitykseen vaikuttavat myös asiakkaan persoona ja elämäntilanne, sosiaalityönte- kijän oma elämänhistoria, persoona ja työtapo, työskentelyorganisaation perinteet, ra- kenteet, työkuultuuri ja tiedonhallinta sekä laajempi yhteiskunnallinen tilanne. Asiakas- työn tiedon dokumentointia tarkastelen seuraavassa luvussa.

4.2 Sosiaalityön tiedon dokumentointi selontekona

Sosiaalialan ammattietiikka korostaa lähtökohdiltaan asiakkaan perusoikeuksia: itse- määräämisoikeutta ja yksityisyyttä. Eettisiin periaatteisiin kuuluu myös luottamukselli- suus ja vaitiolovelvollisuus. Sosiaalihuollon asiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä ei ole hyvin yksityiskohtaista lainsäädäntöä, joten yleisen arkistolain lisäksi tarvittaisiin erityinen asetus arkistoinnista sosiaalihuollossa (Jouttimäki 2010, 76; Pahlman 2005, 116). Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyä säätelevien lakien periaatteiden mukai- sesti asiakastieto on arkaluonteista ja salassa pidettävää ja tietojen kerääminen, luovutus

ja käsittely ovat tarkoin säänneltyjä.⁶ Lainsäädäntö on tärkein ja keskeisin sosiaalihuollon asiakkaan yksityisyyden suojan takaaja, mutta asiakkaan yksityisyyttä suojataan käytännössä sosiaalihuollon tosiasiallisessa toiminnassa (Posio 2008, 341).

Sosiaalihuollon dokumentoinnin ohjausta voidaan tarkastella lainsäädäntöohjauksen eri tasoilta, kuten Kuusisto-Niemi (1999) on esittänyt. Asiakirjadokumentointia ohjeistetaan 1) kunnallishallinnon yleisillä säännöksillä; esimerkiksi hallintomenettelyn käytäntö vastata hakemukseen päätöksellä, 2) jonkin palveluprosessin vaiheen dokumentointivelvoitteella; esimerkiksi velvoite laatia ja dokumentoida asiakkaan palvelusuunnitelma, 3) jonkin palveluprosessin vaiheen minimitietosisällön määrittelyllä; esimerkiksi palvelusuunnitelman minimitietosisällön määrittely ja 4) määräyksellä jonkin palveluprosessin tai sen vaiheen dokumentoinnissa määrämuotoisen ministeriön vahvistaman kaavan käyttämisestä; esimerkiksi isyyden selvittämisen tehtävässä. (Kuusisto-Niemi 1999, 228–230.)

Sosiaalihuollon asiakirja on mikä tahansa työntekijän laatima tai asiakkaan toimittama kirjallinen tai kuvallinen esitys, joka sisältää tietoa asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä (621/1999, 5§). Asiakkaan sosiaalihuollolle toimittama vaikka ruutupaperille kirjoittama omakätinen viesti muuttuu sosiaalihuollon asiakirjaksi. Sosiaalityössä kerätään, tallennetaan ja käsitellään sosiaalihuollon toteuttamisessa tarvittavaa tietoa asiakastietojärjestelmän avulla. Tieto on dokumentoitua vasta sitten, kun se on kirjattu ylös, jolloin siihen voidaan palata ja sitä voidaan käsitellä. Dokumentointi on väline toteuttaa sosiaalityötä ja muodostaa ja käsitellä tietoa. Dokumentoinnin tarkoituksena on kerätä ja tallentaa tietoa, muodostaa ymmärrystä ja suunnitella toimintaa. Asiakasasiakirjat sekä ylläpitävät että uusintavat työkuiltouria. (Kääriäinen 2003, 171.)

⁶ Tällä hetkellä sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyä säätelevät:

L 831/1994. Arkistolaki

L 434/2003. Hallintolaki

L 523/1999. Henkilötietolaki

L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

L 159/2007. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä

L 1227/2010. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain muuttamisesta

L 13/2003. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa

L 617/2009. Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista

L 621/1999. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta

Sosiaalitoimen lainsäädäntö määrää asiakasasiakirjojen rakenteen ja dokumentoinnin vähimmäisvaatimuksista. Dokumenttien sisällöstä ei ole paljon ohjeita. Aikuissosiaalityön dokumentointia on tutkittu vähän, mutta lastensuojelun dokumentoinnista on jo enemmän tietoa. Aino Kääriäinen (2003) on selvittänyt, mitä lastensuojelun asiakirjoihin kirjoitetaan, miksi kirjoitetaan ja miten kirjoitetaan. Kääriäisen mukaan sosiaalityöntekijän dokumentoinnissa näkyy liian vähän työntekijän oma ammatillinen tietämys ja tietämättömyys, sosiaalityön eettinen tiedonmuodostus. Sosiaalityön ammatillisuus rakentuu asiakkaan ja työntekijän keskinäisestä tiedonmuodostuksesta. Kääriäisen mukaan kirjaamisen objektiiviseen sävyyn voi olla syynä se, että asiakasasiakirjat mielletään vain muistivarastoksi, johon sosiaalityöntekijällä ei ole tarpeen kirjata omaa näkemystään, koska se on hänen tiedossaan. Syynä voi olla myös asiakastyön dynaamisuus, nopeasti muuttuvat tilanteet. Kirjaamistapaan voi vaikuttaa myös asiakkaan oikeus omiin asiakirjoihinsa; työntekijä ei halua vaarantaa asiakassuhdetta kirjaamalla käsityksiään asiakkaasta. Kääriäinen on sitä mieltä, että sosiaalityön tiedonmuodostuksen kanalta sekä dokumenttien kirjoittaminen että niiden lukeminen ja tulkitseminen ovat yhtä merkityksellisiä. (Kääriäinen 2003, 166–169; 2006, 27.)

Raitakarin (2006) mukaan asiakirjat eivät ole luonnostaan tosiasiatietoa, vaan ne ovat toimintaa, jossa asiakirjan laatija kirjaa faktoja argumentteina vakuuttaakseen lukijan. Tällöin teksti on väline suorittaa annettuja tehtäviä. (Raitakari 2006, 48.) Erja Saurama (2002) pohtii, miksi viranomaisten omaa toimintaa kuvaaville asiakirjoille kuitenkin usein annetaan tosiasioiden leima. Hänen mukaansa asiakirjat ovat tekstiä, joka on tuotettu hallinnon tarpeisiin ja ne kuvaavat tapahtumia hallinnon näkökulmasta. Asiakirjat ovat keskeinen osa viranomaistoimintaa, mutta asiakirjojen tuotannon lisäksi viranomaistoiminta sisältää käytäntöjä, jotka perustuvat opittuihin rutiineihin, kirjoittamattomiin sääntöihin ja ammatilliseen osaamiseen, jotka eivät näy asiakirjoissa. (Saurama 2002, 51.)

Ketä tai mitä varten tietoa dokumentoidaan? Mihin sosiaalityöntekijä tarvitsee dokumentoitua tietoa? Jill Doner Kaglen (1993) mukaan asiakastyön dokumentteja tarvitaan hallinnon, asioiden hoitamisen, opetuksen ja tutkimuksen tarpeisiin. Näiden lisäksi niitä voidaan hyödyntää kirjanpidossa, valvonnassa, vertaisarvioinnissa ja sosiaalityöntekijän itsearvioinnissa. Asiakasdokumentteja voidaan hyödyntää myös tietovarastona, mo-

niammatillisessa ja eri organisaatioiden välisessä yhteistyössä, ammatillisen itsesuojelun tukena ja terapeuttisena työvälineenä. (Kagle 1983, 149; myös Healy & Mulholland 2007, 68.) Dokumentointiin voi suhtautua myös asianomistajuuden tai ammatillisen osaamisen esiintuomisen näkökulmasta. Mikäli sosiaalityössä ei dokumentoida asiakkaan tilannetta, laadittua suunnitelmaa ja suunnitelman toteutumisen arviointia, sosiaalityön arvioiminen jätetään jonkun muun alan ammattilaisen tehtäväksi (Ojaniemi & Rantajarvi 2010, 242). Myös sosiaalityön tieteellistyminen on osaltaan vaikuttanut dokumentaation merkityksen korostamiseen.

Sosiaalityön dokumentointi on osa sosiaalityön selontekovelvollisuutta (Juhila 2009, 300; Banks 2004). Asiakastyön dokumentointi on saanut roolin yhtenä sosiaalialan palvelunantajien toiminnan valvontakeinona. Sosiaalityöntekijät valmistelevat dokumentteja kasvavalle yleisölle, joka ei enää koostu vain heidän esimiehistään ja kollegoistaan. Tämä uusi yleisö koostuu kolmansista osapuolista tai sivullisista, palveluiden maksajista, asiakkaiden omaisista ja oikeuslaitoksesta. Perinteiset sosiaalityön dokumentit olivat luonteeltaan abstrakteja, kerronnallisia sosiaalityöntekijän päätelmien ja asiakkaan edistymisen kuvauksia, jotka oli tarkoitettu lähinnä sosiaalialan ammattihenkilöstön luettavaksi. Nykyinen asiakasdokumentti on johonkin erityiseen ongelmaan tai tarpeeseen ja sen ratkaisuun kapeasti keskittyvä täsmätuote. (Kagle & Kopels 2008, 33–34; Kagle 1993, 193.)

Sosiaalityön selontekovelvollisuus on saanut sellaisia piirteitä, että Banks puhuu ´uudesta selontekovelvollisuudesta`, joka perustuu sovittujen toimintaprosessin noudattamiseen ja ennalta määriteltyjen standardien, tavoitteiden ja tulosten saavuttamiseen (Banks 2004, 152). Uuden selontekovelvollisuuden vaatimusten taustalla on monenlaisia vaikuttimia, mutta sieltä löytyy ainakin alentunut luottamus sosiaalityön ammattikäytäntöihin, epäilyt sosiaalityöntekijän harjoittaman vallankäytön seurauksista, sosiaalityön valvonnan ja kontrollin lisääntyminen julkisen ja yksityisen sektorin toimintaperiaatteiden rakentamisessa, oikeudenmukaisuuden toteutumisen valvominen, huoli veronmaksajien varojen käytöstä ja asiakkaan roolin muuttuminen palveluiden kuluttajaksi (mts. 2004, 153–154).

Sosiaalihuollon ja -työn sähköistymisen kehittyminen on osana yhteiskunnan yleistä tietoteknistymistä. Julkishallinnon periaatteisiin kuuluu faktapohjaisen tiedon ensisijaisuus kaikissa ratkaisuissa, mikä on ollut hyvän hallinnon periaatteita jo vuosikymmenien ajan. Totuus pohjaisen tiedon tuottaminen on saanut uuden ilmentymän näyttöperustaisen toiminnan vaatimuksesta. Näyttöperustaisuuden esiinnouvuun liittyy erilaisten arviointikäytäntöjen kehittyminen, joka on luonut myös vaatimuksen organisaatioiden ja työntekijöiden toiminnan jatkuvasta itsetarkkailusta. Lisääntyneet raportointivelvoitteet ovat muodostaneet erilaisia tietämisen ja tiedontuotannon paineita ja pakkoja. (Alastalo & Åkerman 2011, 21–22.) Tietotekniikan kehittyminen, julkishallinnon johtamisen muutokset ja yksityisen ja julkisen toiminnan rajankäynti ovat olleet otollista maaperää yhteiskuntien tietotekniikkastrategioiden luomiselle. Sosiaalityö on saanut eräänlaisen sähköistymisen käänteen, sosiaalityöstä on tullut *e-sosiaalityötä*. (Garrett 2005, 542.)

Määrämuotoisen dokumentoinnin lisääntyminen on aiheuttanut kahdenlaisia ongelmia, sekä ali- että ylidokumentointia. Osa sosiaalityöntekijöistä on aloittanut eräänlaisen kaksoiskirjaamisen. Virallisiin dokumentteihin on kirjattu niiden vaatimusten mukaisesti, mutta työntekijöillä on ollut asiakkaista oma yksityinen muistiinpanoarkistonsa. Työntekijöitä on saatettu kannustaa myös ylidokumentointiin, jossa kaikenvaralta dokumentoidaan jotain muuta tahoja kuin asiakasta varten. Tämä on eräänlaista ennaltaehkäisevää dokumentointia, jonka voi heikentää organisaation tehokkuutta ja asiakkaan yksityisyyden suoja. (Kagle 1993, 193; myös Naccarato 2010, 1733.)

Sosiaalityöntekijät hyödyntävät tietojärjestelmiä, jos ne ovat helppokäyttöisiä ja niiden tietoaineisto on hyödyllistä. Tähän vaikuttavat myös työntekijän omat tietotekniset taidot ja kokemukset. Organisaationsa tietojärjestelmien sisältämän tiedon ensisijaisina tuottajina ja käyttäjinä sosiaalityöntekijöillä tulee olla osaamista ja ymmärtämystä tuottamansa tiedon arvoon. Organisaation tarjoamat tietojärjestelmän hyödyntämisen taidot ja siihen saatava riittävä tuki ovat tässä ensiarvoisen tärkeitä. (Carrillio 2007, 56.) Pelkästään työntekijän tietotekniset valmiudet eivät ole riittävä tiedon tuottamisen ja dokumentoinnin edellytys, myös itse työvälineisiin tulisi panostaa nykyistä enemmän. Sosiaalityöntekijöiden käyttämiä asiakastietojärjestelmiä ei pidetä tarkoituksenmukaisina sosiaalityön toimintaprosessien näkökulmasta. Tiedon tuottamisen ja dokumentoin-

nin vaatimukset ovat asettaneet myös asiakastietojärjestelmille lisää vaatimuksia, jotka eivät ole täysin toteutuneet. (mm. Huuskonen & Vakkari 2010.)

Seuraavassa luvussa tarkastelen suunnitelmallisen sosiaalityön dokumentointia palvelusuunnitelman näkökulmasta. Aluksi lähestyn palvelusuunnitelmaa yleensä ja sen jälkeen tarkennan aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmaan.

5 SUUNNITELMALLISEN TYÖN DOKUMENTOINTIA

5.1 Palvelusuunnitelma osana sosiaalityön prosessia

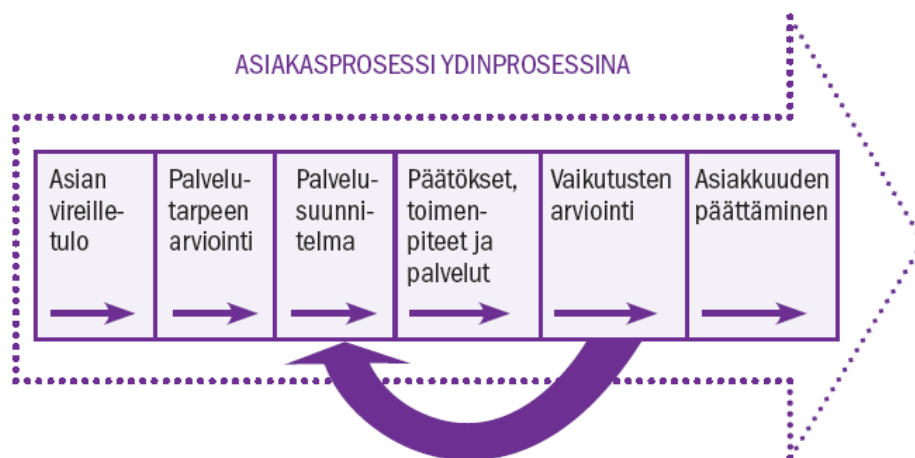
Asiakkaalle laadittavalla suunnitelmalla on sosiaalityössä pitkät perinteet. Sodankäynnin teorioista laajasti muillekin alueille levinnyt termi strategia on myös sosiaalityön suunnitelman taustalla.⁷ Sosiaalityössä strategialla on tarkoitettu kokonaissuunnitelmaa, joka muodostuu erilaisista taktiikoista ja keinoista, joilla asiakastyössä asetettuihin tavoitteisiin arvioidaan päästävän. (Kananoja & Pentinmäki 1977, 162.) Nykylainsäädännössä asiakkaan oikeutta palvelusuunnitelmaan korostetaan laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaalle on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan, hänen läheisensä tai hänen laillisen edustajansa kanssa. (812/2000, 7§.) Sosiaalihuollon asiakaslaissa menettelyllisillä oikeuksilla tuetaan erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tiedonsaantioikeutta. Sosiaalihuollon asiakaslain määrittelytyön taustalla on positiivisen vapauden käsite; tarkoituksena ei ollut suojella asiakasta mahdollisilta oikeudenloukkauksilta vaan edistää asiakkaan oikeutta päättää omista asioistaan. (Kotkas 2009, 212–214.)

Palvelusuunnitelman tekemisen velvollisuutta ja asiakkaan oikeutta palvelusuunnitelmaan painotetaan myös sosiaalihuoltoasetuksessa (607/1983, 6§), useimmissa sosiaalihuollon eri palvelutehtäväkohtaisissa laeissa ja myös sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksessa. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus (Sarvimäki & Siltaniemi 2007) perustuu toimivan asiakasprosessin⁸ käsitteeseen. Asiakasprosessi kuvataan vaiheittaisena ydinprosessina, jonka keskiössä ovat asiakas ja hänen saamansa sosiaalipalvelu. Asiakasprosessilla tulee olla siitä vas-

⁷ Sosiaalityöhön on vakiintunut useita muitakin alun perin sodankäynnin termejä. Jim Ifen mielestä sodankäynnin termien käyttöön sosiaalityössä pitäisi suhtautua kriittisesti ja pohtia, miten ja mihin niiden alkuperäinen lähtökohta ohjaa sosiaalityön toimintaa (Ife 2008, 191–192).

⁸ Hanna Kalpa ja Sirpa Kuusisto-Niemi ovat hahmotelleet tarkemman sosiaali- ja terveydenhuollon palveluprosessin, jossa vaiheita on kaikkiaan 11 (Kalpa & Kuusisto-Niemi 1997, 42).

tuussa oleva sosiaalialan ammatillinen henkilö, jonka tehtävänä on valvoa asiakkaan palvelukokonaisuuden toteuttamista. Palvelusuunnitelman laatiminen, suunnitelman toteutumisen seuraaminen ja asiakasprosessissa toteutettujen toimenpiteiden arviointi kuuluvat myös vastuuhenkilön tehtäviin. Sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen asiakasprosessi jaetaan oheisen kuvion (Kuvio 3.) mukaisesti kuuteen osaan, joita ovat 1) asian vireilletulo, 2) palvelutarpeen arviointi, 3) palvelusuunnitelman tekeminen, 4) asiakaskohtaisten päätösten tekeminen sekä toimenpiteiden ja palveluiden toteuttaminen, 5) vaikutusten arviointi sekä 6) asiakkuuden päättäminen. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22–23). Tässä kuvauksessa palvelusuunnitelman tehtävänä on sekä parantaa asiakkaan saaman palvelun vaikuttavuutta että kohdentaa palvelua toteuttavan henkilöstön voimavaroja. Asiakkaan dokumentoitu palvelusuunnitelma toimii suunnitelmallisen asiakastyön ohjaajana. (mts. 2007, 24.)



KUVIO 3. Asiakasprosessi sosiaalihuollossa ja sosiaalipalveluissa

(Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.)

Edellä esiteltyä asiakasprosessimallia on myös kritisoitu. Osa sosiaalityöntekijöistä pitää sitä liian kaavamaisena kuvauksena, johon sisältyy ainakin osittain käsitys ongelmasta, joka ratkaistaan. Esimerkiksi Stefan Morén (1992) vierastaa käsitystä sosiaalityöstä ongelmanratkaisutyönä. Vaikka sosiaalityössä ainakin osittain myös ratkaistaan sosiaalisia ongelmia, siihen liittyy hänen mukaansa joitakin käsitteellisiä ongelmia. Ongelmanratkaisujattelu toteuttaa metodia, jossa ensin on ongelma, sitten selvitys, arviointi, toimenpide ja lopulta tulos. Tämä työtapo ilmentää maailmankuvaa, jossa ihminen on toimenpiteiden kohde, yhteiskunta on rationaalinen ja suunnitelmallinen ja tieto on välineellistä. Morén käyttää tästä lähestymistavasta termiä insinööritaito, jolle voi olla

käyttöä esimerkiksi taloudellisten etuuksien laskemisessa. Ongelmakeskeisyys sisältää myös jaon normaaliuteen ja poikkeavuuteen; ongelma on poikkeus normaalista ja sen ratkaisu palauttaa normaaliuden tilan. (Morén 1992, 11–12.)

Myös Jim Ife (2008) ihmettelee sosiaalityön jatkuvasti lisääntyvää kaikenlaisten suunnitelmien laatimisvelvoitetta ja käyttää siitä termiä suunnitteluparadigma. Hänen mukaansa suunnitteluvimmassa toteutetaan puhtaasti liikkeenjohdollisia periaatteita. Sosiaalityössä kuten elämässä yleensä tapahtuu ennalta arvaamattomia asioita, jotka usein mitätöivät koko laaditun suunnitelman. Tässä kohtaa johtopäätös on, että suunnitelma on siis ollut epäkelpo. Liikkeenjohdon periaatteiden mukaan sosiaalityöntekijöille aletaan järjestää koulutusta, että he osaisivat laatia parempia suunnitelmia. Ife ei kritisoi oman työn suunnitelmallisuutta sinänsä, ainoastaan vallitsevia tapoja sen toteuttamiseksi. (Ife 2008, 200.) Sosiaalityössä on myös elementtejä ja toiminta-alueita, joihin vaiheittainen ongelmanratkaisutyöskentely ei sovi. Joskus asiakkaan tilanteessa ei tavoitella mitään, vaan asiakas voi tarvita sitä, että hänen kanssaan ollaan. (Healy 2005, 128.)

Edellä esitelty vaiheittainen asiakasprosessimalli voi olla myös todellisiin työkäytäntöihin nähden epäkäytännöllinen, monimutkainen ja raskas, koska sosiaalityöntekijöillä ei ole kuitenkaan todellisuudessa aikaa, välineitä eikä työkaluja asiakkaan auttamiseen ja perusteellisen tilannearvion ja suunnitelman laatimiseen (Rostila 2001, 14). Kuten Raunio (2000) huomauttaa, sosiaalityötä tehdään yhteiskunnassa, jonka toiminta perustuu markkinamekanismien toimintaan. Tämä toiminta on nopeatempoista reagointia muuttuviin tilanteisiin, jossa ei ole tilaa asiakkaan tilanteen refleктоivaan pohdintaan. Työskentelyn kohteena eivät tosiasiallisesti enää olekaan asiakkaan ongelmat vaan asiakkaan voimavarojen tunnistaminen ja niiden käyttöönotto. Sosiaalityössä pyritään historiattomaan ratkaisun löytämiseen paneutumatta syvällisemmin asiakkaan elämänhallinnan edellytyksiin. (Raunio 2000, 78.) Myös Anneli Pohjola (2010) toteaa, että ongelma-ajattelun kritiikki on tuottanut toisen ääripään lähestymistavan, jossa asiakkaan ongelmien olemassaolo kielletään ja keskitytään vain voimavaroihin. Sosiaalityössä asiakas ihmisenä ja hänen tilanteensa tulee kyetä erottamaan toisistaan, jolloin sosiaalityön kohteena on asiakkaan ongelmallinen tilanne. (Pohjola 2010, 32.)

Palvelusuunnitelman tekemistä voidaan perustella sosiaalityön toteuttamisen näkökulmasta, asiakkaan oikeuksien näkökulmasta tai organisaation näkökulmasta. Sosiaalityöntekijällä on oikeus ja velvollisuus tehdä laadukasta sosiaalityötä, jonka välineenä suunnitelma voi toimia. Asiakassuunnitelma on myös sopimus työskentelyn etenemisestä. Tähän sopimukseen kirjataan yhteiset tavoitteet, toimenpiteet ja arviointi, joiden tarkoituksena on auttaa asiakasta. Sosiaalityöntekijä voi kirjatun suunnitelman avulla jäsentää paremmin omaa työtään, suunnitelma pitää työntekijän sovitussa kurssissa. Oman työn arviointi ja suunnitelman toteutumisen arviointi on myös vaikeaa ilman konkreettista suunnitelmaa. Asiakkaalla on oikeus laadukkaaseen sosiaalityöhön. Asiakas voi motivoitua hyvin tehdystä suunnitelmasta ja sitoutua myös sen toteuttamiseen. Hyvin tehty suunnitelma sitouttaa sekä työntekijän että asiakkaan. Organisaatio voi esittää vaatimuksia laadukkaasta ja tehokkaasta palvelusta. Suunnitelmia voidaan laatia organisaation velvoitteesta, jotta lainsäädännön velvoitteet toteutuvat. Organisaation vastuulla on myös tehdyn työn jäljitettävyyden ja kaikkien työskentelyyn osallistuvien oikeusturva. (Kagle & Kopels 2008, 69–70; Muukkonen 2008, 43–44; Borg & Mannerström 2002, 15–16.)

Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokituksissa (Kärki 2007) on esitetty jaottelut niistä toiminnoista, joita sosiaalityöntekijä työssään toteuttaa ja niistä kohteista, joihin sosiaalityöntekijän toiminnot kohdistuvat. Sosiaalityöntekijän asiakaskohtaisen toimintoluokituksen kohta T2 on Suunnitelman tekeminen tai tarkentaminen, joka on määritelty:

asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen yhteistyön tarkoituksen, tavoitteiden, toimintatapojen ja vastuiden määrittäminen ja niistä sopiminen (Kärki 2007, 66).

Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata työskentelyn ja tavoitteen saavuttamisen arviointi, josta selviää se, mitä arvioidaan, kuka arvioi ja milloin. Tällöin arviointi on avointa ja kaikille osapuolille selvää. Arvioinnin kohteena ovat asiakassuunnitelman sisällöt, jolloin arvioidaan sitä, miten tavoitteet on saavutettu. Tämän lisäksi arvioidaan tavoitteen saavuttamiseksi valittua työskentelytapaa, jolloin voidaan saada arvokasta tietoa sosiaalityön vaikuttavuudesta. (Muukkonen 2008, 50–51.)

5.2 Aikuissosiaalityön palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelmia laaditaan sosiaalihuollon palvelutehtävistä ja sosiaalipalveluista ainakin lasten päivähoitossa, lastensuojelussa, kasvatusta- ja perheneuvonnassa, koulun sosiaalityössä, vammaispalveluissa ja kehitysvammaisten erityishuollossa, aikuissosiaalityössä, päihdetyössä ja ikäihmisten palveluissa. Sosiaalialan tietoteknologiahankkeessa (Tikesos) määritellään valtakunnalliseen sähköiseen asiakasasiakirja-arkistoon tallennettavien asiakasasiakirjojen rakenteelliset ja sisällölliset vähimmäisvaatimukset. Aikuissosiaalityön asiakkaalle laadittavista suunnitelmista on määritelty vaatimukset palvelusuunnitelmalle, aktivointisuunnitelmalle ja kotoutumissuunnitelmalle. Määrittelyjen lähtökohtana on ollut, että asiakkaalla olisi kerrallaan vain yksi voimassaoleva asiakassuunnitelma. Mikäli asiakas kuuluisi aktivointisuunnitelman tai kotoutumissuunnitelman laatimisen piiriin, hänelle laadittaisiin kyseinen suunnitelma. Muussa tapauksessa asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma. (Kärki ym. 2009, 58.)

Tikesos-määritysten mukaan aikuissosiaalityön palvelusuunnitelman tulisi muiden asiakasasiakirjojen tavoin sisältää asiakkaan yksilöimisessä tarvittavien perustietojen lisäksi asiakirjan laatimisen päivämäärän ja asiakirjan laatijan tiedot. Palvelusuunnitelmaan tulisi lisäksi kirjata suunnitelman laatimiseen osallistuneiden nimet ja tarvittaessa yhteystiedot, asiakkaan taustatiedot, asiakkaan nykytilanteen kuvaus, työskentelyn tavoitteet, tavoitteiden toteuttaminen, suunnitelman voimassaoloaika, suunnitelman tarkistajajankkohta, suunnitelman seuranta ja arviointi, suunnitelman jakelu ja suunnitelman laatimiseen osallistuneiden allekirjoitukset. (Kärki ym. 2009, 58–61.)

Asiakkaan tavoitteet yksilöivät sen, mitä asiakas haluaa saavuttaa. Tavoitteet ovat yhteydessä arviointiprosessiin. Kirjatuilla tavoitteilla voidaan varmistaa, että työntekijä ja asiakas ovat samaa mieltä päämääristä; näin turvataan asiakasprosessin suunta ja jatkuvuus ja voidaan estää tarpeeton harhailu. Asetetut tavoitteet helpottavat sopivien toimintatapojen ja menetelmien kehittämistä ja valintaa ja auttavat sosiaalityöntekijää ja asiakasta seuraamaan edistymistä. Tavoitteet voivat toimia tulostittarina arvioitaessa prosessia ja prosessin interventioita. Tavoitteiden asettaminen edellyttää tietoa erilaisista tavoitetyypeistä, tavoitteen asettelun valintakriteereistä ja tietoa ja taitoa neuvotella tavoitteista. (Hepworth & Larsen 1993, 366.)

Tavoitteen asettelussa asiakaslähtöisyys on väline, jolla pyritään tavoitteisiin. Lähtöoletuksena on ajatus, että asiakas voi sitoutua vain sellaisiin tavoitteisiin, jotka hän kokee oman elämänsä kannalta mielekkäinä ja joiden hän uskoo parantavan hänen elämäntilannettaan. Tavoitteet ovat sekä pitkän että lyhyen tähtäimen tavoitteita, riittävän pieniä, konkreettisia, yksinkertaisia, realistisia asioita, joilla tavoitellaan vaikka hyvin pientäkin muutosta. Tavoite voi olla myös jonkun tilanteen ennallaan säilyttäminen. Tavoitteenasettelussa olisi tärkeää huomata, milloin asiakas esittää omiksi tavoitteikseen niitä asioita, joita uskoo sosiaalityöntekijän toivovan. (Borg & Mannerström 2002, 9-14; myös Hepworth & Larsen 1993, 367–371.) Vain asiakkaan omat tavoitteet ovat saavutettavissa. Antti Särkelän (2001) mukaan asiakas saattaa nimetä omiksi tavoitteikseen asioita, joita arvelee sosiaalityöntekijän pitävän tavoiteltavina. Tavoitteet muodostuvat näin myös usein liian suuriksi, jolloin epäonnistuminen niiden toteuttamisessa on todennäköistä. Näin asiakas voi vahvistaa käsitystään itsestään epäonnistujana ja vakuuttaa siitä myös sosiaalityöntekijän, jonka jälkeen mitään tavoitteita ei enää tarvitse asettaa. Tavoitteen tulee saada asiakas toimimaan tavoitteen saavuttamiseksi. (Särkelä 2001, 87–89.)

Seuraavaksi esittelen tutkimuksen toteuttamista. Aluksi selvitän tutkimusaineiston hankintaa ja tutkimusmenetelmää. Sen jälkeen tarkastelen tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimusaineiston hankinnan kuvaus

Tutkimusaineistoni koostuu yhden suomalaisen kunnan sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään vuoden 2009 aikana aikuissosiaalityöntekijöiden kirjaamista asiakkaiden palvelusuunnitelmista, joita aineistossa on 22 kappaletta. Koska kysymyksessä on laadullinen tutkimus, tutkittavien suunnitelmien määrä ei ollut alkuvaiheessa keskeinen kysymys. Oma ajatukseni oli, että koska aineistosta ei olla johtamassa mitattavia tuloksia, aineiston koko voisi olla hyvin pieni. Toisaalta liian suppea aineisto ei välttämättä vastaisi tutkimuskysymyksiin. Tarkoituksena oli aineiston valinnassa kuitenkin käyttää systemaattista otantaa, jotta tutkittavat suunnitelmat eivät valikoituisi mukaan esimerkiksi niiden laajuuden tai minkään muun niiden ulkomuotoon liittyvän seikan perusteella. Toisaalta olisin voinut valita tutkittavaksi vaikka viisi laajuudeltaan suurta suunnitelmatekstiä, mutta tällöin en olisi voinut mitenkään analysoida suunnitelmien mahdollisia eroavaisuuksia, jotka voisivat liittyä osin myös niiden laajuuteen.

Hain tutkimuslupaa tutkimusaineiston asiakkaiden kotikunnan sosiaalipalvelujen johtajalta tammikuussa 2010 ja sain tutkimusluvan helmikuussa 2010. Aineistot sain käyttööni maaliskuussa 2010. Tutkimukseen valikoitui asiakastietojärjestelmään aikajärjestyksessä kirjatuista suunnitelmista systemaattisella otannalla tietyn vaihteluvälin kohdalle sattuneet suunnitelmat. Otantaväliä muutettiin ainoastaan silloin, kun otanta näytti tuottavan aktivointisuunnitelmia, jotka on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle. Asiakastietojärjestelmästä poimittiin näin yhteensä 34 suunnitelmaa, joista 12 osoittautui aktivointisuunnitelmiksi. Nämä rajasin tutkimusjoukon ulkopuolelle, joten tutkimusaineistoon jäi 22 palvelusuunnitelmaa, jonka katsoin aineiston hankintatilanteessa riittäväksi.⁹

Aineiston palvelusuunnitelmat tulostettiin sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmästä ja sen jälkeen niistä poistettiin saksilla leikkaamalla asiakkaiden tunnistetiedot. Yksittäi-

⁹ Tutkimusaineiston kunnan sosiaalitoimessa laadittiin vuoden 2009 aikana yhteensä 297 aikuissosiaalityön suunnitelmaa, missä ovat mukana myös aktivointisuunnitelmat (Lähde: sähköpostiviesti 14.1.2010 ko. kunnan aikuissosiaalityön päälliköltä).

seen suunnitelma-asiakirjan tulosteeseen jäi asiakkaan etunimi siltä osin, kuin sosiaalityöntekijä oli käyttänyt suunnitelmatekstin sisällä asiakkaan etunimeä. Asiakkaita en ole kuitenkaan yksilöinyt heidän etunimillään vaan numeroin suunnitelmat. Aineisto koostuu A4-kokoisista palvelusuunnitelmatulosteista, joita on yhteensä 30 sivua. Yhden palvelusuunnitelman laajuus on 1-2 sivua.

6.2 Aineiston analyysimenetelmät

Tarkastelen tutkimusaineistoani laadullisen tutkimuksen menetelmin. Tieteellisen tutkimuksen jako laadulliseen ja määrälliseen tutkimukseen on osin keinotekoinen; periaatteessa ei ole olemassa laadullista tutkimusta vaan laadullisen aineiston tutkimusta. Käsite laadullinen tutkimus tarkoittaa tutkimuksessa käytettyä tiedontuotannon lähestymistapaa, mikä ei viittaa ainoastaan itse aineistoon. Laadullisen tutkimuksen aineisto voi olla kaikkea muuta kuin numeroin ilmaistua tietoa. (Tesch 1990, 55.) Tuomi ja Sarajärvi huomauttavat, ettei laadulliselle tutkimukselle tee oikeutta sen esittäminen yhtenä kokonaisuutena, mitä se ei todellisuudessa eri perinteineen ole. Yhtä lailla määrällisen tutkimuksen näkeminen yksiselitteisesti vain numeerisena tietojoukkona kapeuttaa määrällisen tutkimuksen todellista alaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 66.)

Lähestyin tutkimustehtävää myös Veikko Pietilän (1973) sisällön erittelyn näkökulmasta. Pietilän kuvaama sisällön erittely ymmärretään yleensä tilastollisten tutkimusmenetelmien soveltamisena. Tässä yhteydessä sisällön erittely on ”joukko menettelytapoja, joiden avulla dokumenttien sisällöstä tieteellisiä pelisääntöjä noudattaen tehdään havaintoja ja kerätään tietoja” (Pietilä 1973, 53). Sisällön luokittelu on sisällön erittelyä. Luokittelulla pyritään tietojen keruun systematisoimiseen, jolloin sisällöstä tehtävät havainnot eivät ole mielivaltaisia. Tutkimusta ei kuitenkaan tarvitse toteuttaa tilastollisena, vaan luokittelu toimii sisällön sanallisen kuvauksen kehyksenä. (Pietilä 1973, 33–34.) Sisällön erittely ja sisällönanalyysi ovat osin keinotekoisia jakoja. Oma lähestymistapani on, että erittelin aineiston sisältöä voidakseni analysoida sisältöä.

Tutkimusaineistoni koostui sosiaalityöntekijöiden omille aikuissosiaalityön asiakkailleen laatimista ja dokumentoiduista palvelusuunnitelmista. Asiakastapaamisessa asiakas kertoi omasta elämästään tarinaa, jonka sosiaalityöntekijä oman ymmärryksensä mu-

kaan tulkitsi ja valikoidun osan siitä kirjasi. Minä luin tämän kirjauksen, jonka tulkitsin oman ymmärryksen mukaan, ja analysoimalla pyrin kertomaan tulkintani johtopäätökset. Sisällön erittelyn ja sisällönanalyysin avulla pyrin vastaamaan siihen, miten aikuis-sosiaalityön palvelusuunnitelmat rakentuvat ja mitä nämä rakenteet sisältävät. Tutkimusaineiston olen analysoinut sisällönanalyysin menetelmin soveltaen sekä aineistolähtöistä että teoriaohjaavaa analyysia.

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tarkoituksena on luoda aineistosta teoreettinen kokonaiskuva siten, että aineiston analyysiyksiköt tai etsittävät teemat eivät ole etukäteen sovittuja. Aineiston tulee antaa puhua omasta puolestaan ja tuottaa teemat omasta sisällöstään. Tämä on kiinnostava, mutta samalla myös vaikea tapa pyrkiä avaamaan aineisto. Havaintojen teoriapitoisuus asettaa tuon haasteen; todellisuudessa ei ole olemassa objektiivisia tulkinnasta tai tutkijan esiymmärryksestä vapaita havaintoja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–96.)

Tarkoitukseni oli tehdä aineistolähtöinen sisällönanalyysi palvelusuunnitelmien sisältöön ilman teoreettisia silmälaseja tarkastellen kirjattuja palvelusuunnitelmia teksteinä, joissa on joitakin toistuvia teemoja. Perehtymiseni tutkimusaineistoon alkoi sillä, että luin suunnitelmat useita kertoja läpi. Useamman lukukerran jälkeen aloin pohtia lukiesani sitä, mitä suunnitelmiin kirjataan ja millaisia teemoja mielessäni herää. Aloin erottaa aineistosta tematiikkaa, joka muotoutui kysymyksiksi:

- kuka puhuu? Kenen ääni tässä kuuluu, kuka sanoo? Asiakas, sosiaalityöntekijä vai joku muu?
- keitä muita tässä on mukana? Asiakkaan verkostot, onko niitä?
- mikä huoli? Kenen huoli? Asiakkaan, sosiaalityöntekijän vai jonkun muun?
- mikä hyvin? Kenen mielestä? Asiakkaan, sosiaalityöntekijän, jonkun muun?
- kenen tavoite? Asiakkaan, sosiaalityöntekijän vai jonkun muun?
- miten tavoite saavutetaan? Kuka tekee jotain vai tekeekö kukaan mitään?

Nämä kysymykset tuntuivat nousevan esiin lukemistani teksteistä aivan kuin itsestään, mutta väistämättä ne näyttävät palautuvan kriittisen reflektion lähestymistapaan. Jari Eskola ja Juha Suoranta (1998) huomauttavat, että todellisuudessa aineistosta ei itsestään nouse yhtään mitään. Kaikki teemat, joihin tutkija tarttuu, ovat tutkijan konstruk-

tiota, johon vaikuttaa tutkijan oma ajattelu aiheesta. (Eskola & Suoranta 1998, 157.) Kriittisen reflektion näkökulmasta tässä on kysymys tutkijan ja tutkittavan välisestä dialogista. Tutkija on osa tutkimusongelmaa, dialogissa tutkimuskohteensa kanssa. (Metsämuuronen 2008, 12; Gardner 2006.) Kysymyksistäni muodostui vielä yksi tutkimuskysymys:

- näkykö suunnitelman kirjaamisen sisällössä asiakkaan tuen ja kontrollin välinen jännite, ja jos niin miten? Tähän vastaan luvussa 7.4.

Luettuani suunnitelmia useita kertoja aloin eritellä suunnitelmien sisältöä. Tässä alkaa varsinainen aineiston analyysi, aineiston järjestäminen, joka voidaan toteuttaa aineistoa luokittelemalla, teemoittamalla ja tyyppittelemällä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Ensimmäinen lähtökohtani sisällön erittelyssä oli kuvailla suunnitelmien sisältöä ilmiöinä sinänsä, jolloin suunnitelmien sisällön erittelyn tarkoituksena on kuvailla suunnitelmien sisällöllisiä ominaisuuksia (Pietilä 1973, 24). Aloin eritellä ja luokitella aineistosta asioita, joita suunnitelmiin oli kirjattu. Alussa kirjasin luokkia paperille, mutta pian siirryin kirjaamaan aineiston analyysia Excel-taulukkoon. Ryhmittelin aineiston kokoamalla taulukon, jossa kukin suunnitelma oli omana sarakkeenaan ja luokka tai teema omana rivinä. Luokittelussa kokosin sisältöluokkia ja kirjasin kyseisen luokan esiintymisen toistumista. Samalla aloin teemoitella aineistoa kooten yhteen suunnitelmissa esiintyviä ja toistuvia teemoja. Kuhunkin teemaan keräsin teemaan kuuluvia sanoja, ilmaisuja ja lausumia. Taulukkomuodossa teemojen kokonaisuus oli hahmotettavissa; toistuvat teemat ja puuttuvat teemat erittelivät aineiston sisältöä. Luokittelua ja teemoittelua jatkoin sisäkkäin. Osa teemoihin luokittelemistani asioista olivat sellaisia, joissa kirjasin teeman toistumiskertoja aineistossa. Laskin, kuinka monta kertaa joku sana tai ilmaisu aineistossa esiintyy. Teemojen syntyminen oli vaihteista. Ensimmäisillä aineiston lukukerroilla löysin suurimman osan teemoista, mutta osa teemoista on syntynyt tutkimusprosessin kuluessa palattuani uudelleen aineiston pariin. Aineiston luokittelua ja teemoittelua voi kuvata myös aineiston pelkistämiseksi eli redusoinniksi ja ryhmittelyksi eli klusteroinniksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–111).

Seuraavassa vaiheessa sovelsin teoriaohjaavaa analyysia tarkastelemalla palvelusuunnitelmia aikuissosiaalityön suunnitelmille asetettujen vähimmäiskriteereiden kautta. Etsin

vastausta siihen, toteuttavatko kirjatut suunnitelmat niille asetettuja tehtäviä, jotka on ohjeistettu aineiston kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön palvelusuunnitelman rakenteessa ja Tikesos-hankkeen aikuissosiaalityön sisältömäärityksessä. Teoriaohjaavan analyysin ideana on soveltaa teoreettisia kytkentöjä analyysin etenemisessä, jolloin tarkoituksena ei ole teorian testaaminen, puhdas teorialähtöisyys, vaan mahdollisten uusien näkökulmien luominen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97). Tästä kokosin erillisen taulukon, jossa sarakkeina ovat yksittäiset suunnitelmat ja riveillä etsittävät tietosisällöt. Normiohjauksen lisäksi tarkastelin suunnitelmia Jennifer Osmondin esittämän sosiaalityöntekijän tiedonkäytön jaottelun avulla. Etsin suunnitelmien sisällöstä asiasanoja tai lauseita, joiden perusteella pyrin kategorisoimaan suunnitelman sisällön Osmondin esittämiin tiedon käyttötarkoituksiin. Tästä analyysistä rakensin oman taulukon.

Toinen lähtökohtani suunnitelmien sisällön erittelyssä oli suunnitelmien sisällön selittäminen muiden ilmiöiden avulla, jolloin tarkastelun kohteena on se, mitkä ilmiöt vaikuttavat suunnitelmien sisältöön (Pietilä 1973, 26). Luettuani suunnitelmatekstejä yhä uudelleen, niistä nousivat mieleeni asiakkaiden aktivointi, tukeminen ja kontrollointi. Olin rajannut tutkimukseni ulkopuolelle aikuissosiaalityön aktivointisuunnitelmat. Perusteenani oli se, että aktivointisuunnitelmien laatiminen näyttää olevan käsitteellisesti tunnetumpi ja keskustellumpi aihe kuin palvelusuunnitelmien laatiminen. Ajattelin myös niin, että aktivointisuunnitelmalla on sen tehtävän ja tarkoituksen mukaisesti lähtökohtaisesti itsestään selvempi sisältö; siinä suunnitelman nimen mukaisesti aktivoidaan asiakasta. Aktivoinnin teema ei kuitenkaan jättänyt minua rauhaan. Aineistoa lukiessani ja pohtiessani totesin, että myös palvelusuunnitelmissa aktivoidaan asiakasta. Aktivointi, tuki ja kontrolli ovat aikuissosiaalityössä vaikuttavia ilmiöitä, jotka osin selittävät suunnitelmatekstien rakentumista.

Siirryin aineiston tyypittelyyn. Tyypittelyssä aineistossa esiintyvistä teemoista luodaan eräänlaisia tyypiesimerkkejä etsimällä tiettyjen teemojen sisältä yhteisiä ominaisuuksia ja muodostamalla näistä yleistys. Tyypittelyä voidaan kutsua myös aineiston käsitteellistämiseksi eli abstrahoinniksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93, 111.) Aloin tarkastella luokitteluani aineistoa uudelleen siitä näkökulmasta, miten löytämäni teemat sisältöineen kuvaavat asiakkaan aktiivisuutta, tukemista tai kontrollointia. Teemojani olivat asiakkaan äänen ja sosiaalityöntekijän äänen kuuluminen; mitä oli kirjattu kummankin

sanomisina suunnitelmassa. Tyypittelyssä analysoimiani teemoja olivat myös asiakkaan verkostojen olemassaolo ja asiakkaan tavoitteet. Lisäksi analysoimiani teemoja olivat asiakkaan huolet ja sosiaalityöntekijän huolet. Yhtenä teemana oli myös se, mikä on tilanteessa hyvin, joko asiakkaan tai sosiaalityöntekijän mielestä. Lisäksi teemoista tuli tyypittelyyn sisältöä siitä toiminnasta, jota asiakkaalta edellytetään ja toiminnasta, joka on sosiaalityöntekijän vastuulla. Aineiston tyypittelystä kokosin erilaisia taulukoita, joissa tarkastelin ja vertailin teemojen sisältöjä keskenään.

6.3 Tutkimuksen eettisyys

Eettisyys tutkimuksenteossa tulee huomioida kaikissa tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimuseettisiä kysymyksiä tulee pohtia ennen tutkimuksen aloittamista, tutkimusta suunniteltaessa, aineiston hankinnan ja käsittelyn aikana, aineiston analysoinnissa ja tutkimuksen raportoinnissa. Osa tutkimuseettisistä kysymyksistä voi kaikesta pohdinnasta huolimatta yllättää tutkijan. Tutkimuseettiset normit ovat tutkijaa ammatillisesti sitovia normeja. Nämä normit koskevat totuuden etsimistä ja tutkimuksen luotettavuutta, ihmisarvon kunnioittamista ja tutkijoiden keskinäisiä suhteita. (Kitchener & Kitchener 2009, 6; Kuula 2006, 58–60.)

Tutkimuseettisiin kysymyksiin voi etsiä vastauksia joko oman ammattialan eettisistä ohjeista, valtakunnallisista säännöistä ja ohjeista, yleisistä eettisistä periaatteista tai erilaisista filosofisista arvomaailmoista ja teorioista. Eettiset lähestymistavat keskittyvät tarkastelemaan joko teon seurauksia, varsinaisen toiminnan tai prosessin periaatteita tai tehtyjen valintojen hyveellisyyttä. (Kitchener & Kitchener 2009, 6; Clarkeburn & Mustajoki 2007, 38.) Ammattieettisistä säännöistä voidaan hakea tukea tutkimusta koskeviin ratkaisuihin. Ammattieettisillä säännöillä voidaan myös perustella tutkijan keskeistä tehtävää tai tutkimuksen oikeutusta. (Räikkä 2002, 87.)

Yhteiskuntatieteellisellä tutkimuksella ei ole yhtenäistä teoreettista tutkimuseettistä ohjetta. Yhteiskuntatieteellisen tai ihmistieteellisen tutkimuksen tutkimuseettiset peruskysymykset ovat kysymys siitä, mikä on eettisesti hyvä tapa kerätä, käsitellä ja raportoida tutkimusaineistoa ja kuinka tutkijan tulisi kohdella tutkittaviaan. Tutkittavien kohteluun on kiinnitetty eniten huomiota. (Kitchener & Kitchener 2009, 6.) Sosiaali- ja terveyden-

huollon tutkimusten eettisyyteen liittyvät erityisesti tutkimuksen moraalikysymykset, luottamuksellisuus ja tunteisiin liittyvien tilanteiden käsittely (Mäkinen 2006, 111–113). Anneli Pohjola (2003) kirjoittaa ihmisten elämänpiiriin liittyvän tutkimuksen sensitiivisyydestä. Sensitiivisyyteen kuuluvat historiallinen, kontekstuaalinen, kulttuurinen, ideologinen, toiminnallinen ja subjektiivinen sensitiivisyys. Lisäksi yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa tulee huomioida tutkittavan ilmiön poliittisuus. Nämä muodostavat hyvin moniulotteisen sensitiivisyyden lähtökohdan, joka täydentää yleisiä tutkimuseettisiä periaatteita. (Pohjola 2003, 55–58.)

Tutkimuksessani tutkimuseettisistä näkökohdista korostuivat tutkimusaineiston käsittelyyn ja aineiston analysointiin liittyvät periaatteet ja käytännöt. Tutkittavien nimettömyys ja tunnistamattomuus on ihmistieteellisen tutkimuksen itsestään selvä eettinen normi ja aineiston esittämisen lähtökohta (Kuula 2006, 201). Tutkimusaineistoni koostuu todellisista dokumentoiduista asiakasasiakirjasisällöistä, jotka ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä tietoja. Tutkimuksessani eettisyys tulee huomioida myös palvelusuunnitelman kirjaajan näkökulmasta. Dokumentoidussa sosiaalihuollon asiakirjassa dokumentoidaan asiakastietojen lisäksi myös kirjaajan työtappaa ja -käytäntöjä. Tutkimusaineistoni käsittelyssä olen huomionnut sekä dokumenttien kirjoittajien että niiden kohteena olevien asiakkaiden anonymiteetin säilymisen. Tutkimukseni tarkoituksena ei ole yksilöidä sosiaalityön asiakkaita eikä sosiaalityöntekijöitä, vaan löytää dokumentoinnin sisällöistä ja dokumentointitavoista eroja ja yhtäläisyyksiä. Täten myöskään asiakkaiden tai sosiaalityöntekijöiden suoria tunnistetietoja ei ole tarvittu aineistossa.

Aloitin aineiston tutkimisen aineistolähtöisesti lukemalla suunnitelmatekstejä läpi ja kirjaamalla ylös niistä heränneet ajatukset. Ihan ensimmäisellä lukukerralla olin aika yllättynyt siitä, että minulle täysin ventovieraiden ihmisten henkilökohtaisten, salassa pidettävien asiakastietojen lukeminen ja ylipäätään hallussapito aiheutti mielessäni kysymyksiä siitä, onko minulla oikeutta lukea näitä asioita, ikään kuin olisin luvattomasti tirkistelemässä heidän elämäänsä. Yllättynyt olin tästä siksi, että etukäteen olin oletta-
nut, että minulle tuntemattomien ihmisten elämät eivät herättäisi minussa juuri mitään tuntemuksia. Luotin myös pitkäaikaisen asiakastyön tuomaan kokemukseeni ja ammattitaitooni; kaikki asiakastieto on itsestään selvästi arkaluonteista ja salassa pidettävää ja näiden tietojen käsittelemisen tapa on ammattieettinen itsestänselvyys. Olin vuosikau-

sia dokumentoinut omien asiakkaideni elämää ja laatinut myös useita palvelusuunnitelmia, joten minulle ei toki ole yllätys, mitä kaikkea ihmiselämään voi ylipäätään kuulua, vaikkakin siitä vain murto-osa tulee kirjattua asiakastietoihin. Mutta nämä ihmiset eivät olleetkaan omia asiakkaitani, joten heidän tietojensa lukemiseen minulla ei olisi oikeutta.

Tutkijaposition siirtyminen myös tässä tilanteessa ei ollutkaan mikään automaatio. Se, että enimmäistä oman tieteenalan opinnäytetyötä suunnitellessani ja laatiessani olen tuntenut epävarmuutta tutkijan roolistani, aikaansaannoksistani ja työni etenemisestä, on varmasti hyvin luonnollista, jollei jopa itsestään selvää. Mutta siihen lyöttäytyi myös mukaan aineistosta nouseva vaatimus pitäytyä tutkijan roolissa. Aineistosta nouseva puhe, kuiske, viesti, huuto tai mikä se milloinkin kuului olevan, alkoi ihan ensimmäisenä vaatimuksella kunnioittaa näiden ihmisten yksityisyyttä. Nyt jälkeinpäin voin vain todeta, että voinen olla tyytyväinen tämän äänen kuulemisesta, sekä ammattieettisistä syistä että tutkijaposition liittyvien eettisyyden vaatimusten takia.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen eettisyys koskee myös tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta on usein vaikea arvioida tutkimuksen validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden näkökulmista. Validiteetti arvioi sitä, käsitelläänkö tutkimuksessa sitä, mitä on luvattu, soveltuuko valittu tutkimusmenetelmä tutkimuksen toteutukseen. Reliabiliteetti koskee tutkimustulosten toistettavuutta. Nämä käsitteet ovat määrällisen tutkimuksen piirissä syntyneitä ja määrällistä tutkimusta selkeämmin palvelevia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136; Hirsjärvi ym. 2008, 226.) Validiteetti ja reliabiliteetti ovat tutkimuksessa yhteen kietoutuneita. Valittua tutkimusmenetelmää tulee tarkastella siitä näkökulmasta, miten tutkimusmenetelmä pystyy tuottamaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Myös yksittäisen tutkimusyksikön ja tutkimuskysymysten mahdollisuus tiedon tuottamiseen tulee arvioida tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta. (Mason 2002, 189.) Validiteetti koskee omaa tutkimustani siltä osin, vastaanko tutkimuksessani asettamiini tutkimuskysymyksiin. Näin olen mielestäni toiminut. Mitä tulee tutkimuksen toistettavuuteen, uskoisin saavani samansuuntaisia tuloksia, mikäli tutkimusaineistoni olisi ollut laajempi. Jos tutkimusaineistonani olisivat olleet jonkun toisen kunnan

palvelusuunnitelmat, olisin voinut toteuttaa tutkimuksen samalla tavalla. Se, mitä tuloksia erilaisella aineistolla olisin saanut, riippuisi pääasiassa suunnitelmarakenteesta ja -sisällöstä, ei niinkään käytetystä tutkimusmetodista.

Voisivatko tutkimustulokset olla vastaavia omieni kanssa jonkun toisen tutkijan samasta aineistosta tekemässä tutkimuksessa? Samansuuntaisia kyllä, mutta eivät aivan samantaisia. Tässä tullaan laadullisen tutkimuksen ja kriittisen reflektion perustalle. Havainnot aineistosta ovat tiedonmuodostusta, jonka syntymiseen ja sisältöön vaikuttaa tutkijan oma tausta ja persoona. Oma taustani aikuissosiaalityössä on myös osin ohjaillut tutkimustani; minulla on väistämättä ennako-oletuksia, jotka liittyvät kokemukseeni palvelusuunnitelmien laatimiskäytännöistä ja sosiaalityön toimintakulttuureista. Nämä ovat vaikuttaneet niiden teemojen muodostumiseen, jotka olen aineistosta nostanut esiin. Mahdollisuuteni tarkastella yksittäistä palvelusuunnitelmaa vain ja ainoastaan yhtenä sosiaalityössä tuotettuna asiakasasiakirjatekstinä ovat rajalliset.

Voiko tutkimukseni perusteella sanoa, että tällaisia ovat aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmat tässä maassa? Ei toki voi. Rohkeaa olisi myös väittää, että tällaisia ovat aikuissosiaalityön palvelusuunnitelmat tutkimuksen kunnan sosiaalitoimessa. Tutkimustuloksiani ei voi sinällään yleistää, mutta ne ovat tietyin ehdoin siirrettäviä. Pertti Alasuutari (1999) muistuttaa, että yleispätevien säännönmukaisuuksien etsiminen ei ole yleensä yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen tavoite. Tarkoituksena on osoittaa tutkittavan ilmiön historiallisuus ja kontekstuaalisuus. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimuskohteen kuvaamiseen, ymmärtämiseen ja tulkitsemiseen. Yleispätevän säännön ilmeneminen koko tutkimusaineistossa on riittävä yleistys. Yleistämisen sijaan Alasuutari käyttäisi termiä suhteuttaminen, jolla hän tarkoittaa omien tutkimustulosten erittelemistä suhteessa muuhun kuin tutkimusaineistoon. (Alasuutari 1999, 244, 251; myös Eskola & Suoranta 1998, 61.)

Tutkimuksessani olen löytänyt piirteitä, joita on taustakirjallisuudessa kuvattu ja myös muissa tutkimuksissa havaittu. Tältä osin tutkimuksen vahvistuvuus toteutuu. Aineistossa oli myös piirteitä, jotka eivät peilaudu muuhun tutkimukseen. Näiden osalta olen tutkimustulososassa pyrkinyt avaamaan mahdollisia eroja tutkimustuloksissa. Pääosin erot tutkimustuloksissa liittyvät siihen, että aivan vastaavalla tutkimusaineistolla ja -

metodeilla toteutettua tutkimusta ei ole ollut käytettävissä. Tutkimusprosessin olen pyrkinyt dokumentoimaan niin, että ajatuskulkuni perusteella prosessia ja tutkimustuloksiin päätymistä olisi mahdollista seurata. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 141; Hirsjärvi ym. 2008, 227–228; myös Mason 2002, 200.) Käyttämäni tutkimuskirjallisuus painottuu kriittistä sosiaalteoriaa tai reflektiota edustaviin lähteisiin. Tämä on ollut osin tietoinen valinta. Jotkut lähteet ovat löytyneet myös sattumalta ja puhuneet minulle uskottavasti siksi, että olen omassa ajattelussani ollut otollista maaperää tällaiselle ajattelulle.

7 NÄKÖALOJA PALVELUSUUNNITELMAN TIETOON

7.1 Aineiston kuvausta

Ensimmäisillä aineiston lukukerroilla asiakkaiden palvelusuunnitelmat vaikuttivat yleisesti ottaen kylmäkiskoilta, lyhyiltä ja nopeasti kyhättyiltä. Asiakas tuntui jäävän minulle täysin vieraaksi ja kaukaiseksi. Mietin tässä vaiheessa, olisiko minun pitänytkin lähestyä aihettani enemmän asiakaslähtöisestä näkökulmasta seuraamalla esimerkiksi tietyn asiakkaan asiakasprosessia kaikkine vaiheineen. Niukka kirjaaminen selittyy tietenkin osittain siten, että asiakas saattaa olla sosiaalityöntekijälle jo hyvinkin tuttu ja palvelusuunnitelmia voi olla olemassa jo aiemmilta ajoilta. Tässä mielessä suunnitelmien tarkastelussa en voinut täysin lähteä niiden laadukkuuden arvioimisen tielle, koska toki olisi oltava selvyys siitä, onko kysymys ensimmäisestä vai toistuvasta suunnitelmasta. Myöskään suunnitelman laatineen sosiaalityöntekijän rooli asiakkaan asiakasprosessissa ei noussut mitenkään esille. Palvelusuunnitelmista ei millään lailla käynyt ilmi, kuinka kauan tai montako kertaa tässä on jo ennen tätä suunnitelman laatimistilannetta yhdessä istuttu näissä merkeissä. Sosiaalityöntekijät jäivät varsin anonyymeiksi suunnitelmissa. (ks. Kääriäinen 2003.)

Suunnitelmiin kirjatut tavoitteet vaikuttivat ensilukemalla jättisuurilta tai hyvin epämääräisiltä, vaiheittaista tavoitteenasettelua en juuri havainnut. Tavoitteen saavuttamisen toteutus oli hyvin epäselvästi kirjattu, aina sitä ei ollut lainkaan olemassa. Aineistosta nousi pohdintoja siitä, kenen äänellä puhutaan, kuka puhuu, mitä asiakas itse sanoo ja mikä asiakasta itseään huolettaa. Joistakin suunnitelmista nousi itsellenikin hyvin tunnistettava ja tuttu ajattelutapa, että asiakkaan tulee täyttää tietyt asiakkuuden kriteerit kelvataksaan asiakkaaksi, voidakseen tulla autetuksi. Asiakkaan tulee aktivoitua, että häntä voidaan alkaa aktivoimaan. Näin sieluni silmillä asiakkaan pyörimässä eri virastojen automaattioivissa byrokratian armoilla ja sosiaalityöntekijän istumassa vakaasti tuollillaan työpöytänsä takana odottamassa, kuinka asiakas sieltä selviää takaisin; ihan tavallinen, omaan työhöni kuulunut lähes itsestään selvä tilanne. Ja jotenkin ajatus kulki sitä kohti, että työntekijän tulisi olla se, joka pyörii; jos ei asiakkaan puolesta, niin ainakin yhdessä asiakkaan kanssa.

Hyvin monen asiakkaan elämästä kirjattiin erilaisia keskeytyneitä tai päättyneitä asioita: opintoja, töitä, ihmissuhteita. Huomioni kiinnittyi myös siihen, että jossakin palvelusuunnitelmassa saatettiin luetella asiakkaan eri elämänalue toisensa perään ja kaikkien niiden kohdalle kirjattiin mitä raskaimpia ja vaikeampia asioita ja tapahtumia. Kaiken tämän jälkeen suunnitelmassa oli mahdollisuus arvioida asiakkaan palvelutarvetta. Tähän ei kuitenkaan tullut kirjatuksi yhtään mitään ja asiakkaalle annettiin seuraava aika puolen vuoden päähän. Tai sitten oli niin, että todella monien ongelmien kanssa elävän asiakkaan todettiin sanovan, että elämässä ei ole suurempia huolia ja että asiat ovat aika hyvin. Ihmisten kokemismaailma on todella suhteellinen ja subjektiivinen.

Tutkimusaineistossani ei ole asiakkaiden tunnistetietoja, mutta suunnitelmien kirjausten perusteella olen luonnehtinut tutkimusaineiston asiakasjoukkoa asiakkaiden sosioekonominen aseman, pääasiallisten tulojen ja koulutustaustan mukaan. Näillä tiedoilla ei ole tilastollista merkitsevyyttä, mutta kyseiset tiedot auttavat hahmottamaan hieman sitä, millaisesta asiakaskunnasta aineistossa on kysymys. Kaikkien mainittujen luonnehdintojen osalta tiedot perustuvat siihen, mitä sosiaalityöntekijä on suunnitelmaan kirjannut. Nämä kuten kaikki muutkin kirjaukset taas perustuvat siihen, mitä suunnitelman otsikoita sosiaalityöntekijä on valikoinut täytettäväksi ja mitä hän valitsemansa otsikon alle on kirjannut. Otsikkotasoa tarkempaa rakenteisuutta suunnitelman kirjaamisessa ei ole käytettävissä.

Aineiston asiakkaista valtaosa oli työttömiä suunnitelman laatimisen aikaan ja vain muutamat jonkin työvoimapoliittisen aktiivitoimenpiteen piirissä. Osassa suunnitelmia asiakkaan sosioekonominen asema ei käynyt ilmi. (Taulukko 3.) Suurimmalla osalla asiakkaista työttömyysturvaetuuden maksaminen oli syystä tai toisesta keskeytynyt, joten asiakkaiden yleisin tulomuoto oli toimeentulotuki. (Taulukko 4.) Pääasiallinen koulutustausta asiakkailla näytti olevan peruskoulu. Osa asiakkaista oli parhaillaan ammatillisessa koulutuksessa, mutta kaikkien osalta koulutustausta ei käynyt suunnitelmasta ilmi. (Taulukko 5.) Koska asiakkaiden tunnistetietoja ei kerätty, myöskään heidän ikänsä ei ole tiedossa. Suunnitelmien sisällön perusteella on kuitenkin luotettavasti pääteltävissä, että suurin osa asiakasjoukosta on nuoria aikuisia, joille ollaan suunnitelmassa peruskoulun jälkeistä koulutusta. Näiden luonnehdintojen lisäksi asiakkailla näyt-

ti olevan yhtenä yhdistävänä tekijänä jo aloitetun ammatillisen koulutuksen keskeytyminen. Osalla asiakkaista näitä keskeytymisiä oli takana jo useampia. (Taulukko 6.) Eri elämänaalueilla keskeytyneitä asioita oli kirjattu useita yksittäiseen suunnitelmaan.

TAULUKKO 3. Sosioekonominen asema

Sosioekonominen asema	N=22
Työtön	14
Työharjoittelussa	1
Kuntoutuksessa	1
Koulutuksessa	1
Eläkkeellä	1
Muu	4

TAULUKKO 4. Pääasialliset tulot

Pääasialliset tulot	N=22
Työttömyysturva	0
Kuntoutus- tai koulutusraha	2
Eläke	1
Toimeentulotuki	11
Ei tietoa	8

TAULUKKO 5. Koulutustausta

Koulutus tai suoritettava tutkinto	N=22
Peruskoulu	10
Ammattitutkinto	4
Ammattikurssi	1
Ei tietoa	7

TAULUKKO 6. Keskeytymiset elämässä

Mikä keskeytynyt asiakkaan elämässä?	
Työnhaku	5
Ammattikoulutus	10
Kurssi	1
Työsuhde	2

7.2 Palvelusuunnitelmien rakenne

Tikesos-määrittysten mukaan palvelusuunnitelmaan tulee kirjata olennaisimmat taustatiedot suunnitelmalle ja kuvaus asiakkaan nykytilanteesta. Lisäksi voidaan kuvata asiakkaan nykyisten palvelu- ja tukitoimien tarkoituksenmukaisuutta, riittävyttä, asiakkaan tyytyväisyyttä ja muutostarpeita. Suunnitelmaan tulee kirjata se, mitä asioita, muutoksia tai päämääriä tavoitellaan. Kaikki tavoitteet tulee kirjata selkeästi erikseen. Tavoitteiden lisäksi tulee kirjata kuvaus keinoista, toimenpiteistä tai menetelmistä, joilla suunnitelmaan kirjatut tavoitteet pyritään saavuttamaan, kuten myös eri toimijoiden vastuunjako suunnitelman toteuttamisessa. Tämän lisäksi tulee kirjata kuvaus suunnitelman toteutumisen seurannasta ja arvioinnista. Aikuissosiaalityön asiakirjamäärityksissä asiakkaan tilanearvio koostuu eri elämänalueista, joita ovat asuminen, koulutus, työ, talous, terveys, päihteiden käyttö, perhe ja ihmissuhteet sekä arkielämä ja vapaa-aika. Palvelusuunnitelmassa asiakkaan tavoitteet tulisi kiinnittää vähintään yhteen näistä elämänalueista. (Kärki ym. 2009, 56–61.)

Yksi tutkimuskysymykseni oli selvittää, mitä palvelusuunnitelmaan tulisi kirjata ja mitä siihen todellisuudessa kirjataan. Aineiston suunnitelmien rakenne on esitetty taulukossa 7. Taulukossa on esillä vertailu Tikesos-palvelusuunnitelman minimitetomääritysten ja aineiston palvelusuunnitelman määritysten välillä ja näiden vastaavuus tutkimusaineistossa. Määrityksiä vertailtaessa on huomioitava, että aineiston palvelusuunnitelmissa asiakkaan eri elämänalueet on jaettu eri aiheiden ja näitä vastaavien otsikoiden alle. (Taulukko 8.) Näiden sisältö vastaa kutakuinkin Tikesos-määrityksen nykytilanteen kuvaus -osiota. Tältä osin aineiston palvelusuunnitelmissa yhdistyy samassa dokumentissa osin sekä asiakkaan tilanearvio että palvelusuunnitelma, jotka on Tikesos-määrityksissä erotettu omiksi asiakirjoikseen. Muita eroavaisuuksia on se, että aineiston palvelusuunnitelmissa ei edellytetä suunnitelmalle kirjattavan voimassaoloaikaa eikä tarkistuspäivämäärää.

TAULUKKO 7. Suunnitelmien rakenne

Palvelusuunnitelman rakenne/Tikesos	Aineiston palvelusuunnitelmarakenne	Merkintöjen määrä yhteensä
palvelu johon liittyy	<i>asiakkaan kappaleessa</i>	0
päivämäärä	päivämäärä	22
osallistujat	suunnitelman laatijat	13
taustatiedot	taustatiedot	14
nykytilanteen kuvaus	<i>eri elämäalueet</i>	22
tavoitteet	tavoitteet/suunnitelmat, asiakkaan omat tavoitteet/toiveet	17
toteutus	<i>eri otsikoiden alla</i>	20
voimassaoloaika		0
tarkistuspäivämäärä		3
seuranta ja arviointi	seuranta ja arviointi	9
jakelu	yhteistyötahot/lupa tietojen vaihtoon	5
allekirjoitukset	<i>jos on, niin asiakkaan kappaleessa</i>	0

Suunnitelmien sisältö on esitetty taulukossa 8. Taulukossa on esillä aineiston suunnitelmarakenteen otsikot, joista on kussakin suunnitelmassa käytössä vain ne osa-alueet, joihin kunkin yksittäisen suunnitelman laatija on tehnyt kirjauksen. Jos suunnitelman laatimistilanteessa ei ole otettu esille esimerkiksi asiakkaan päihteidenkäyttöä, siitä ei ole oletettavasti myöskään kirjattu mitään. On myös mahdollista, että päihteidenkäyttöä on keskusteltu, mutta sitä ei ole jostakin syystä kirjattu. Tässä on huomioitava se, että tietyn elämäalueen esiintyminen asiakkaan suunnitelmassa ja sitä kautta tässä kohtaa aineiston analyysia ei tarkoita sitä, että asiakkaalla on todettu tähän teemaan tai elämäalueeseen liittyvä ongelma. Esimerkiksi päihteidenkäytöstä voidaan kirjata, että asiakkaalla ei ole ongelmia päihteiden kanssa tai ettei asiakas käytä päihteitä. Tai asumisesta on voitu kirjata, että asiakkaalla on asumisen suhteen kaikki hyvin. Aineiston suunnitelmien laatimistilanteissa asiakkaan elämäalueista kirjausten kohteina ovat useimmin olleet asiakkaan taloudellinen tilanne, terveydentila, asuminen ja päihteidenkäyttö. Muistakin elämäalueista on tehty kirjauksia. Vähiten on kirjauksia asiakkaan kuntoutustoimenpiteisiin tai tutkimuksiin liittyen; tämä voisi selittyä joko sillä, ettei niitä ole aineiston asiakkailla juurikaan ollut tai ettei niitä ole jostakin syystä kirjattu. Arvio palvelujen tarpeesta on jäänyt kirjaamatta suurimmassa osassa suunnitelmia.

TAULUKKO 8. Suunnitelmien sisältö

Palvelusuunnitelman nykytilanteen kuvaus ja eri elämänalueet sekä tavoitteet	Merkintöjen määrä yhteensä
Nykytilanne	12
Koulutus	9
Ammatti/työkokemus	9
Työttömyyden kesto	6
Taloudellinen tilanne/velat	10
Terveystila/hoidosuhteet	13
Kuntoutustoimenpiteet/tutkimukset	2
Päihteidenkäyttö	10
Asuminen	11
Sosiaalinen verkosto	8
Tuomiot/rikkokset	8
Voimassaolevat palvelut/tukitoimet	8
Arvio palvelujen tarpeesta	5
Tavoitteet/suunnitelmat	15
Asiakkaan omat tavoitteet/toiveet	5

Aineiston asiakkaiden tavoitteiden osalta huomioitavaa on se, että suunnitelmarakenteessa tavoitteita voidaan kirjata kahden otsikon alle, joko Tavoitteet/suunnitelmat -kenttään tai Asiakkaan tavoitteet -kenttään. Lähes kaikista suunnitelmista löytyy jonkinlainen tavoitekirjaus. Suunnitelmiin kirjatut tavoitteet on esitetty taulukossa 9. Taulukossa esitän palvelusuunnitelmiin kirjatut yksilöidyt tavoitteet. Asiakkaan tavoitteiksi olen nimennyt ne, jotka suunnitelmissa on kirjattu asiakkaan tavoitteiksi. Osa tavoitteista on kirjattu Asiakkaan tavoitteet -kenttään ja osa muualle suunnitelmaan, esimerkiksi jonkun tietyn elämänalueen otsikon alle. Jonkun muun tavoitteiksi olen nostanut ne, joista ei selkeästi käy ilmi, ovatko ne myös asiakkaan tavoitteita. Suunnitelmiin kirjaetuissa tavoitteissa voi olla kahdentyyppisiä tavoitteita; pitkän tähtäimen tai lyhyen tähtäimen tavoitteita (Esim. Borg & Mannerström 2002; Hepworth & Larsen 1993). Näiden välistä eroa on aineiston perusteella vaikea tehdä.

TAULUKKO 9. Suunnitelmiin kirjatut tavoitteet

Tavoitteet	Asiakkaan	Jonkun muun?
Koulutus/kurssi/työharjoittelu	3	2
Työ/koulutuspaikka	5	2
Ammattitutkinto	2	
Kuntouttava työtoiminta	1	1
Osa-aikatyö	1	
Toimeentulo mieleisellä työllä	1	
Asunnon saaminen	1	
Unirytmii kuntoon	1	1
Elämäntilanteen kartoitus		1
Elämäntilanteen paraneminen		1
Terveydentilan paraneminen		1

Suunnitelmiin kirjatut tavoitteet ovat kaikki sellaisia, joiden saavuttamista tavoitellaan. Tavoitteita, joissa joistakin asioista haluttaisiin päästä eroon, ei ole suunnitelmiin kirjattu. Vaiheittaista tavoitteenasettelua on suunnitelmassa vähän, myöskään eri toimijoiden vastuut eivät ole selkeästi kirjattuja. Nigel Parton ja Patrick O’Byrne muistuttavat, että asetetun tavoitteen tulee olla realistinen, saavutettavissa oleva, johonkin määräaikaan sidottu ja sen tulee lähteä jonkin asian läsnäolon tai ilmentymisen tavoittelusta eikä jonkin asian poissaolon tai poistumisen tavoittelusta (Parton & O’Byrne 2000, 69). Myös Dean H. Hepworth ja Jo Ann Larsen (1993) korostavat, että tavoitteet tulisi asettaa ja nimetä niin, että niillä pyritään myönteiseen muutokseen; tavoitetta ei nimetä asiana, josta halutaan päästä eroon vaan asiana, jota halutaan lisätä. Asiakas tarvitsee ohjausta tavoitteen asettamisessa ja työntekijän velvollisuus on jakaa kokemuksiaan ja ammattitaitoaan, ei suinkaan olla passiivisena sivustaseuraajana. Tavoitteenasettelussa tulee määritellä, mitä kukin toimija tekee jatkossa toisin ja mitä ympäristötekijöitä pyritään muuttamaan. Tavoitteen saavuttaminen ei ole kiinni vain asiakkaan omasta persoonasta tai toiminnasta vaan siihen vaikuttavat kaikki ympäristötekijät. Kaikki näkyvät muutokset tavoitteen saavuttamiseksi tulisi olla mitattavissa. Tavoitteenasettelussa tulee myös määritellä, mille tasolle tavoitteen saavuttamisessa pyritään. Esimerkiksi asiakkaan käyttäytymisen muutokseen liittyvä tavoite on osa ihmisen jatkuvaa kasvua ja kehittymistä. Tällöin on tarkoituksenmukaista määritellä, mikä on riittävä tavoite. Myöskään moraalisesti arveluttavaa tai epäilyttävää tavoitetta ei työntekijä voi lähteä tukemaan. (Hepworth & Larsen 1993, 367–371.)

Lähestulkoon kaikki aineiston suunnitelmiin kirjatuista tavoitteista vaikuttavat pitkän tähtäimen tavoitteilta. Pitkän tähtäimen tavoitteina pidän tavoitteita, joiden saavuttaminen tarkoittaisi, että asiakas ei lähtökohtaisesti olisi lainkaan asiakkaana tai jos olisikin, niin asiakkaan keskeiset elämänskysymykset liittyisivät johonkin muuhun asiaan, kuin mitä kyseisessä suunnitelmassa pohditaan. Pitkän tähtäimen tavoitteet ovat aika suuria tavoitteita. Ne voivat olla asioita, joista voisi jopa haaveilla; saadapa työpaikka, asunto, ammatti. Liukon (2006) tutkimissa aktivointisuunnitelmissa ei ollut juurikaan kirjauksia siitä, mitä sosiaalityöntekijä tekee tai mitä menetelmiä tai keinoja työskentelyssä tullaan käyttämään. Asiakirjoihin ei myöskään riittävän selkeästi kirjattu työskentelyn tavoitteita eikä suunnitelman seuranta ja arviointia. (Liukko 2006, 64, 71.) Omassa tutkimusaineistossani kirjaukset sosiaalityöntekijän toimista ja suunnitelman seurannasta ja arvioinnista liittyivät pääosin siihen, mitä sosiaalityöntekijä tekee, että asiakas voi siirtyä työvoiman palvelukeskuksen asiakkaaksi. Muilta osin sosiaalityöntekijä näyttäytyi, ei ehkä passiivisena vaan latenttina tilanteen seuraajana.

Poikelan (2010) tutkimuksen suunnitelmissa oli myös keskenään ristiriitaisia tavoitteita, mutta suunnitelmien laadinnassa nämä ristiriitaisuudet eivät tulleet esille. Ammatillaiset määrittivät asiakkaan tarpeet ja ongelmat sen menetelmän ja palvelun kautta, jolla tarpeisiin pyrittiin vastaamaan. Asiakkaan tarpeista jäivät kokonaan huomioimatta ne, joihin vastaamiseen ammatillisilla ei ollut olemassa valmista mallia tai menetelmää. (Poikela 2010, 208.) Omassa tutkimuksessani en havainnut asetettujen tavoitteiden välisiä ristiriitoja. Osin kysymys voi olla siitä, että palvelusuunnitelmista suurin osa toimi ikään kuin siltana varsinaiseen asiakkaan aktivointiin, aktivointisuunnitelmaa edeltävänä suunnitelmana. Tähän nähden myös suunnitelmissa asetetut tavoitteet liittyivät pääosin asiakkaan aktivoitumiseen joko työllistymisen tai opiskelun saralla.

Lyhyen tähtäimen tavoitteiden seuranta voi toimia valitun pitkän tähtäimen tavoitteen vahvistajana, jolloin välietapin saavuttaminen voi auttaa asiakasta pyrkimään kohti varsinaista tavoitetta. Jos välitavoitetta ei saavuteta, on mahdollisuus muuttaa tavoitteiden saavuttamisen aikataulua, menetelmää tai vaikka koko suunnitelmaa. Lyhyen tähtäimen tavoitteiden puuttuminen voi myös vastaavasti estää asiakasta pääsemästä varsinaiseen tavoitteeseen. Tilanteen muuttumattomuus tai jopa huonontuminen voi lamaannuttaa

asiakkaan ja vahvistaa pelkoja tavoitteen saavuttamattomuudesta. (Kagle & Kopels 2008, 72; myös Särkelä 2001.) Lyhyen tähtäimen tavoitteita, pieniä askeleita kohti muutoista, ei aineistossa mielestäni juurikaan ole. Voidaan tietysti ajatella, että esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen on lyhyen tähtäimen tavoite, jos sen toteutuminen on tavoitteen kirjaamisen vaiheessa enää muodollista sopimista vailla. Siten se ei olisi asiakkaan tavoite sinänsä vaan lyhyen tähtäimen tavoite, eräänlainen välitavoite. Omassa tutkimuksessani ei ollut mahdollista selvittää, ovatko asiakkaan tavoitteina kirjatut tavoitteet sitä, mitä asiakas todella tavoittelee. Voiko olla osittain myös kysymys tavoitteista, joita asiakkaan omassa tilanteessaan oletetaan tavoittelevan? Sosiaalityöntekijä voi olettaa asiakkaan tavoitteet tietynlaisiksi ja asiakas voi esittää tavoitteinaan asioita, joita olettaa sosiaalityöntekijän toivovan tai edellyttävän (Esim. Borg & Mannerström 2002; Särkelä 2001; Hepworth & Larsen 1993).

Yksi tutkimuskysymykseni oli selvittää, ovatko kirjatut palvelusuunnitelmat rakenteeltaan samanlaisia vai muodostuuko niistä erityyppisiä eri tilanteissa. (Taulukko 10.) Aineiston 22 dokumentista 18 täyttää sellaisen rakenteen, sisällön ja muodon, että niitä voi nimittää Tikesos-määrityksen mukaan asiakirjatyypiltään suunnitelmaksi. (vrt. Taulukko 7.) Nimeäisin suunnitelmat pelkästään sisältönsä perusteella kuitenkin tilanneselvityksiksi.

TAULUKKO 10. Dokumentin tyyppi

Suunnitelman luonne	N=22
Laaja tilanneselvitys	13
Suppea tilanneselvitys	5
Muistiinpanoteksti	4

Suunnitelmat toimivat pääosin eräänlaisina esisuunnitelmina, tilanneselvityksinä tai -arvioina ennen varsinaista aktivointisuunnitelman laadintaa. Sosiaalityöntekijän asiakaskohtaisen toimintoluokituksen mukaan T120 Tilanneselvityksen tekeminen on:

sosiaalityön kannalta tarpeellisen tiedon kerääminen ja tuottaminen asiakkaan tarpeista, vaikeuksista, voimavaroista ja tavoitteista sekä yhteisen näkemyksen etsiminen asiakkaan tilanteesta (Kärki 2007, 62).

Suppean tilanneselvityksen tekeminen on puolestaan nopeaa toimintaa vaativan tilanteen tai yksittäisen asian selvittämistä (Kärki 2007, 63). Neljä dokumenttia on asiakirjatyypinä, sisältönsä ja rakenteensa perusteella, nimettävissä muistiinpano- tai asiakaskertomusdokumentin osaksi. Suurin osa aineiston suunnitelmista on laajoja tilanneselvityksiä, joissa asiakkaan elämäalueet käydään järjestelmällisesti läpi. Aineistosta ei ole pääteltävissä, miksi osa selkeästi muistiinpano- tai asiakaskertomusdokumenteista oli kirjattu suunnitelmadokumentteina.

Suurin osa oman aineistoni suunnitelmista laadittiin tilanteessa, jossa olivat läsnä vain asiakas ja sosiaalityöntekijä. (Taulukko 11.) Kokon (2003) tutkimuksen mukaan kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän asiakkaat eivät olleet selvillä heille laaditusta kuntoutus- tai palvelusuunnitelmasta. Kukaan asiakkaista ei ollut mukana laatimassa suunnitelmaa, he olivat kuultavina asiassa, mutta eivät varsinaisesti osallisina päättämässä asioistaan. (Kokko 2003, 217.)

TAULUKKO 11. Läsnäolijat laadittaessa suunnitelmaa

Suunnitelmanteossa läsnä	N=22
Asiakas ja sosiaalityöntekijä	15
Asiakas, sos.tt. ja sos.työn opiskelija	1
Asiakas, sos.tt. ja tukihenkilö	1
Sosiaalityöntekijä yksin	1
Ei suunnitelmantekotilanne	4

Asiakasyhteistyöryhmän toiminta eroaa aikuissosiaalityöntekijän toiminnasta. Aikuis-sosiaalityössä suunnitelman laatimistilanteessa voi olla mukana joku toinen viranomainen tai asiakkaan tukihenkilö tai läheinen, kun taas asiakasyhteistyöryhmä koostuu asiakkaan asioita hoitavista viranomaisista ja asiakas voi olla ryhmässä kuultavana asiassa. Aineiston ainoassa tilanteessa, jossa asiakas ei ollut lainkaan mukana, sosiaalityöntekijä kirjasi uuteen suunnitelmadokumenttipohjaan tiedot asiakkaan edellisistä suunnitelmista voidakseen toimittaa suunnitelman työvoiman palvelukeskukseen asiakkaan aktivointisuunnitelman laatimista varten. Tällöin asiakas oli ollut läsnä varsinaisessa suunnitelman laatimistilanteessa.

7.3 Tiedon käyttötarkoitukset suunnitelmissa

Yksi tutkimuskysymykseni oli selvittää, mitä sosiaalityöntekijän tiedon käyttötarkoituksia käytetään palvelusuunnitelman kirjaamisessa. Jennifer Osmond on tuonut esiin, että jako käsitteelliseen ja instrumentaaliseen sosiaalityöntekijän tiedon käyttötarkoitukseen on osin keinotekoinen ja sen pääasiallisena tarkoituksena on lähinnä pyrkiä tuomaan esiin tutkittavaa ilmiötä. Huomioitava on myös se, että erilaiset tiedon käyttötarkoitukset eivät ole toisiaan poissulkevia. Osmond huomauttaa myös, että tiedon käyttötarkoituksista tiedostaminen, ennustaminen, varoittaminen, vertaileminen ja yleistäminen ovat pitkälti erilaisia asiakkaan tilanteen ymmärtämisen ilmentymiä. Asiakkaan ymmärtäminen lienee perinteinen lähestymistapa kuvattaessa sosiaalityöntekijän tiedon käyttötapoja ja tiedonkäytön perusteita. (Osmond 2006b, 227–228.)

Taulukossa 12. olen esittänyt tutkimusaineistosta löytämäni sosiaalityöntekijän erilaiset tiedon käyttötarkoitukset jaoteltuna Osmondin luokittelun mukaisesti. Aineistossa on eniten kirjauksia, jotka kuvaavat asioiden tiedostamista, selittämistä ja arvioimista. Melkein yhtä paljon on kirjauksia, joilla kuvataan ongelmanratkaisua tai interventiota. Käsityksen tai eettisen asenteen edistämiseen liittyviä kirjauksia on myös useita. Asioiden, tilanteiden tai tapahtumien vertailemista, yleistämistä ja yhdistämistä on myös kirjattu.

TAULUKKO 12. Tiedon käyttötarkoitukset suunnitelmissa

Tiedon käyttötarkoitus	Merkintöjen määrä yhteensä
Tiedostaminen, selittäminen, arvioiminen	17
Ennustaminen	0
Varoittaminen	3
Vertaileminen	7
Yleistäminen ja yhdistäminen	7
Oman käytöksen ohjaaminen ja sääteleminen	0
Käsityksen tai eettisen asenteen edistäminen	11
Valistaminen ja informoiminen	3
Yhteisymmärryksen ja ihmissuhteiden luominen	2
Ongelmanratkaisu ja interventio	15

Osa luokitelluista kirjauksista on sellaisia, että olen katsonut niiden kuuluvan yhtä aikaa kahteen eri kategoriaan. Tämä viitanee Osmondin esittämään huomautukseen tiedon käyttötarkoitusten osittaisesta keinotekoisuudesta. Aineistossa on eniten kirjauksia, jotka kuuluvat asioiden tiedostamisen, selittämisen ja arvioimisen alueelle:

[asiakas] tarvitsee tukea työelämään sijoittumiseen/harjoittelupaikan saamiseen [Dokumentti 9]

[asiakas] on saanut työharjoitteluun osoituksia, mutta kielivaikeudet ovat olleet esteenä [Dokumentti 10]

Edellä oleva lainaus voisi kuulua myös tiedon käyttötapaan, jonka tarkoituksena on käsityksen tai eettisen asenteen edistäminen. Sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakassuunnitelmiin asioita myös siten, että he ilmaisevat joitakin käsityksiään asioiden suotavuudesta:

[asiakas] toteaa päivärytmin olevan kohdallaan niin, että työharjoitteluun lähteminen ja aamulla herääminen ajoissa ei tuota vaikeuksia [Dokumentti 20]

[asiakkaan] elämäntilanne on pääosin kunnossa [Dokumentti 9]

Sosiaalityöntekijän työ on varsin usein asiakkaan elämäntilanteisiin liittyvien ongelmanratkaisujen etsimistä ja interventioiden tekemistä. Tutkimusaineistossa on kirjauksia, joissa on kysymys ongelmanratkaisusta tai interventiosta:

sovittiin myös, että [asiakas] asioi henkilökohtaisesti työvoimatoimistossa ja hänelle varataan aktivointisuunnitelma-aika [Dokumentti 15]

[asiakas] on ohjattu selvittämään Kelalta, olisiko hän oikeutettu hakemaan korkeinta hoitotukea [Dokumentti 3]

Asioiden, tilanteiden tai tapahtumien vertailemista, yleistämistä ja yhdistämistä on hie-
man vaikea erottaa toisistaan. Vertailemista selkeimmillään on kirjattu silloin, kun sosi-
aalityöntekijä perustelee asiakkaan täydentävän, harkinnanvaraisen toimeentulotuen
tarvetta. Silloin hän vertaa asiakkaan mahdollisia tilanteita toisiinsa esittämällä, mitä
asiakkaan tilanne on ilman tukea ja mitä se olisi tuettuna. Asioiden yleistämistä ja yh-
distämistä ovat esimerkiksi

molemmissa paikoissa asuminen keskeytyi alkoholinkäyttöön [Dokumen-
ti 21]

asioiminen on ollut kriisiluonteista silloin kun asioita jäänyt hoitamatta,
kun sähkötkätkäistu asunnosta, kun luvattua työpaikkaa ja palkkaa ei saa-
nutkaan jne [Dokumentti 6]

Suunnitelmista löytyi eniten kirjauksia, jotka voidaan tiedon käyttötarkoituksista luoki-
tella tiedostamisen, selittämisen, arvioimisen, ongelmanratkaisun ja intervention piiriin.
Tämä on varsin luontevaa, onhan suunnitelman laatimisessa kysymys asiakkaan tilan-
teen pohdinnasta, arvioimisesta ja tavoitteen asettelusta. Aineistosta en löytänyt kirjauk-
sia, jotka voisi selkeästi luokitella ennustamiseen tai sosiaalityöntekijän oman käytök-
sen ohjaamiseen tai säätelemiseen liittyvään tiedonkäyttöön.

7.4 Asiakkaan aktivointi, tuki ja kontrolli

Tutkimusprosessini edetessä minulle syntyi vielä yksi tutkimuskysymys, jonka tarkoi-
tuksena oli selvittää, näkyykö suunnitelman kirjaamisen sisällössä asiakkaan tuen ja
kontrollin välinen jännite. (Katso luku 6.2.) Aikuissosiaalityön asiakkaan kohdalla tuen
ja kontrollin tematiikkaan liittyy erottamattomasti myös asiakkaan aktivointi. Aloittaes-
sani tutkimusprosessiani rajasin aineistosta pois asiakkaan aktivointisuunnitelmat. Akti-

vointi osoittautui kuitenkin aikuissosiaalityön keskeisimmäksi teemaksi. Se on ikään kuin kaiken toiminnan yllä aukeava sateenvarjo, jonka suojissa ja nimissä asiakasta tuetaan ja kontrolloidaan.

Tutkimuksessani ei ollut tarkoitus eikä mahdollista selvittää sitä, ketkä valikoituivat sosiaalityöntekijän asiakkaiksi ja palvelusuunnitelman laatimisen osapuoliksi. Tuija Nummelan (2011) tutkimuksen mukaan aikuissosiaalityöntekijän henkilökohtaiseen asiakkuuteen valikoituivat asiakaskunnasta ne asiakkaat, joilla oli joku kiireelliseksi määritelty tarve, ylipäättään määritelty sosiaalityön tarve, toimeentulotuen harkinnan soveltamisen tarve tai he olivat palvelunjärjestäjälle uusia asiakkaita. Näiden perusteiden täyttymisen kriteerit olivat kuitenkin osin määrittelemättömiä ja epäselviä. Henkilökohtaisen asiakkuuden kriteerit määrittyivät selkeämmin sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa tarvittavien sosiaalityön toimenpiteiden tai asiakkaiden etuuksien kautta, jolloin esimerkiksi moniongelmaiset palvelusuunnitelman tarvitsevat asiakkaat olivat sosiaalityöntekijän eivätkä etuuskäsittelijän tai sosiaaliohjaajan asiakkaita. (Nummela 2011, 119–120.)

Oman tutkimusaineistoni asiakkaista suurin osa oli nuoria aikuisia, joiden kohdalla aktivointi toteutui pyrkimyksenä aktivoida asiakas joko työhön tai koulutukseen. Jos asiakkaan aktiivisuus ei tullut tarpeeksi selkeästi esille, suunnitelmassa päädyttiin siirtämään asiakas työvoimahallinnon ja sosiaalitoimen yhteisesti aktivoitavaksi. Tämä mahdollistui niiden asiakkaiden kohdalla, jotka kuuluivat aktivointiehdon piiriin¹⁰. Anna-Kaisa Koskinen (2007) muistuttaa, että nuorilla ei useinkaan ole kiire muutokseen, koska muutos ei kuulu heidän senhetkiseen elämänvaiheeseensa. Muutos on jotain, mitä tapahtuu, kun eletään ”kantapään” kautta. Valmiit toimintamallit eivät useinkaan johda nuorten kanssa työskentelyssä mihinkään, vaan saattavat jopa muuttua alistamiseksi. Tuki muuttuukin pelkästään kontrolliksi. (Koskinen 2007, 15.) Tutkimuksessani ei ollut mahdollista selvittää, miten suunnitelmiin kirjatut tavoitteet saavutettiin.

Asiakkaan aktivointiin liittyy sen selvittäminen ja arvioiminen, kuinka aktiivinen tai passiivinen asiakas on. Aktiivisuutta olen aineiston perusteella tarkastellut asiakkaan eri

¹⁰ Aktivointiehdon täyttymisestä säädetään laissa kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001 ja työttömyys-turvalaissa 1290/2002.

elämäntilanteisiin liittyvänä toimintana, aikomuksena tai pyrkimyksenä. Aktiivisuus tai passiivisuus voi ilmetä asiakkaan elämäntilanteista työhön, koulutukseen, taloudelliseen tilanteeseen, asumiseen, ihmissuhteisiin ja verkostoihin nähden. Taulukkoon 13. olen koonnut asiakkaan aktiivisuuden ja passiivisuuden kuvauksia.

TAULUKKO 13. Asiakkaan aktiivisuus

Elämäntilanne	Aktiivinen toiminta	Passiivinen toiminta
Työ	katsellut/hakenut työpaikkoja on työharjoittelussa aikoo hakea töihin haluaa jatkaa harjoittelua haluaa aloittaa kuntouttavan työtoiminnan	ei ole hakenut työtä keskeytti työsuhteen työnhaku on katkennut ei ole kesätöissä
Koulutus	on aloittanut koulutuksen tai kurssin aikoo hakea/on hakenut kouluun tai kurssille ottaa selvää kursseista haluaa jatkaa opintoja	ei aloittanut koulutusta/kurssia ei ole hakenut koulutusta/kurssia opinnot eivät etene keskeytti koulutuksen/kurssin
Talous ja asuminen	lyhentää velkaa rahankäyttö hallinnassa on jättänyt asuntohakemuksen kotityöt sujuvat	asioita jäänyt hoitamatta ei ole esittänyt tositteita asunnoton
Ihmissuhteet	yhteydenpito kavereihin ja ystäviin yhteydenpito perheeseen ja sukulaisiin	ei ystäviä
Verkostot	suostumus tietojenvaihtoon osallistui/aikoo osallistua ryhmätoimintaan kiinnostunut työvoiman palvelukeskuksesta harrastukset tärkeitä on käynyt/käy säännöllisesti keskustelemassa	ei yhteydessä hoitotahoon ei ole tullut varatuille ajoille ei ole sitoutunut palveluihin ei harrastuksia

Asiakkaan tukemista ja kontrollointia olen tarkastellut siitä näkökulmasta, miten toimitaan, mitä tavoitellaan ja mitä aiotaan tehdä. Asiakkaan tukeminen ja kontrolloiminen on sosiaalityöntekijän toimintaa. Asiakasta tuetaan ohjaamalla ja neuvomalla, tietyillä toimilla ja yksilökohtaisella tuella, joka voi olla taloudellista avustamista, palvelun tarjoamista tai asiakkaan tilanteen huomioimista. Taulukossa 14. on suunnitelmiin kirjattu ja asiakkaan tukemisen tapoja. Huomioitavaa on se, että useimmat taulukossa yksilöidystä tukemisen tavoista esiintyvät useimmissa suunnitelmissa.

TAULUKKO 14. Asiakkaan tukeminen

Asiakkaan tukemisen tavat	
Ohjaus	ohjattu varaamaan aika lääkärille ohjattu kertomaan tilanteestaan toimeentulotukihakemuksessa ohjattu Kelalle ohjataan kuntoutusrahan hakemiseen ohjattu hakemaan työharjoittelupaikkaa
Neuvonta	kerrottu kuntouttavasta työtoiminnasta kerrottu työvoiman palvelukeskuksesta
Toimet	varattu/varataan aktivointisuunnittelu-aika varattu aika sosiaalitoimistoon toimeentulotukea varten varattu tutustumisaika kuntouttavaan työtoimintaan
Tuki	huomioidaan menona toimeentulotuessa tuetaan kuntoutuskurssin käyntiä tuetaan työharjoittelun jatkamista kuntouttavana työtoimintana tukihenkilö tuetaan kuntouttavaan työtoimintaan menoa keskusteltu vuorokausirytmistä tilanearviointi toimeentulotuen asiakkuudessa

Asiakasta kontrolloidaan muistuttamalla, ohjaamalla, kehottamalla ja huomauttamalla. Taulukossa 15. on suunnitelmiin kirjattuja asiakkaan kontrolloimisen tapoja. Asiakasta voidaan muistuttaa esimerkiksi jostakin, joka on aiheuttanut nykyisen tilanteen. Asiakasta ohjataan asioinnissa tai asiakasta ohjataan hoitamaan joku asia, joka vaikuttaa siihen, miten asiakasta jatkossa tuetaan ja palvellaan. Asiakasta kehoitetaan toimimaan tietyllä tavalla, jota edellytetään, jotta asiakasta voidaan suunnitellusti tukea ja palvella. Asiakasta huomautetaan asioista, jotka ovat vaikuttaneet nykyiseen tilanteeseen tai asioista, joita asiakas ei ole tehnyt tai ei aio tehdä.

TAULUKKO 15. Asiakkaan kontrolloiminen

	Asiakkaan kontrolloimisen tavat
Muistutus	työnhaku on ollut poikki asiakkaalla on työssäoloehto työssäoloehdon poistaminen tavoitteena aktiivointiehto täyttynyt
Ohjaus	ohjattu työvoimatoimistoon on ohjattu työnhakijaksi varataan aktiivointisuunnitelma-aika varatulla ajalla käsitellään toimeentulotuki
Kehotus	toimittaa tositteen pyydetty toimittamaan työnhakusuunnitelma toimittaa lääkärinlausunnon
Huomautus	asiointi kriisiluonteista asioita hoitamatta olisi ollut mahdollisuus opiskella dokumenttia ei ole esittänyt elää toimeentulotuen varassa työvoiman palvelukeskuksen asiakkuus päättynyt juo päivittäin olutta eikä aio luopua siitä

Asiakkaan aktivoimisen, tukemisen ja kontrolloimisen tapojen perusteella löysin aineistosta asiakaskategorioita, joiden pohjalta luokittelin aktiivisen, passiivisen tai latentin asiakkaan piirteitä. Latentilla tarkoitan tässä piirteitä, jota ei voi aineistosta selkeästi kategorisoida kumpaankaan luokkaan, asiakas on ikään kuin menossa jompaankumpaan suuntaan, on aktiivisen ja passiivisen välissä. Heli Valokivi (2008) on tutkinut sekä vanhusasiakkaiden että kriminaalihuollon asiakkaiden kohtaamisia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmien kanssa. Valokivi esittää asiakkaina olevien kansalaisten aseman suhteessa heidän osallisuuteensa jatkumona, jonka toisessa päässä on vaativa aktiivinen toimintatapa ja toisessa päässä passiivinen, palvelujärjestelmästä irtisanoutuva toimintatapa. Näiden välissä ovat kumppanuuden ulottuvuus, palveluita käyttävä, alistuva ja vetäytyvä toimintatapa. Asiakas voi liikkua palvelusuhteensa aikana tällä jatkumolla ääripäästä toiseen. (Valokivi 2008, 63.)

Taulukossa 16. esitän aineistosta laatimani aktiivisuuskategoriat. Tässä on huomioitava se, että en ole luokitellut tässä yksittäisiä asiakkaita näihin kategorioihin. Asiakkaan suunnitelmassa voi olla kirjattuja asioita, jotka viittaavat sekä aktiiviseen, passiiviseen ja latenttiin suhtautumiseen tai toimintaan. Asiakas voi olla aktiivinen esimerkiksi har-

rastuksessa tai ihmissuhteiden ylläpidossa mutta passiivinen esimerkiksi työnhaussa. Matilda Wrede-Jäntin (2010) tutkimuksen mukaan nuorilla työttömillä sosiaali- ja työvoimahallinnon yhteisasiakkailta oli kokemuksia siitä, etteivät he tulleet aina viranomaiskohtaamisissa kuulluiksi, jolloin heidän todellinen tilanteensa ei myöskään tullut todenmukaisena esille. Asiakkaat pitivät nuorten aktivointipolitiikkaa sinänsä myönteisenä, mutta kritisoivat sitä, että kaikkien on pakko osallistua koulutukseen riippumatta siitä, onko heillä siihen riittäviä resursseja tai edes halukkuutta. (Wrede-Jäntti 2010, 240–242.) Anneli Pohjola muistuttaa, että ihmisen aktiivisuus voi ilmetä jollakin muulla elämänalueella kuin työllistymisen tai koulutuksen alueella, tai jossakin tilanteessa ihmisen suhde ympäristöönsä ei ole vain joko aktiivinen tai passiivinen, vaan niiden välille jäävä latentti suhtautuminen (Pohjola 2010, 67). Asiakas voi olla aktiivinen yhdellä elämänalueella ja passiivinen jollakin toisella.

TAULUKKO 16. Aktiivisuuskategoriat

Aktiivinen asiakas	Passiivinen asiakas	Latentti asiakas
Aktiivinen	Passiivinen	Tarvitseva
Aktivoituva	Aktivoitava	Tuettava
Yhteistyökykyinen	Ei motivoitunut	Haastava
Myöntävä	Hankalasti tuettava	Seurattava
Yrittävä	Kadonnut	Mahdollinen aktivoitava
		Unohdettu
		Syrjäytetty

Luokittelemani aktiivisuuspiirteet eivät ole asiakaskategorioita, joita sosiaalityöntekijät käyttävät palvelusuunnitelmissa. Ne ovat aineiston analyysissä luomiani teemoja, joissa yhdistyy sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän ´ottautuminen´ asiakkaan elämäntilanteeseen. Ne eivät kuvaa sitä, mitä on todellisuudessa tapahtunut. Ne pohjautuvat abstrahointiini siitä, mitä palvelusuunnitelmaan on kirjattu ja mitä on ehkä jätetty kirjaamatta.

Luokittelin aineistosta sosiaalityöntekijän käyttämät asiakaskategoriat, kaikki ne ilmaukset, joilla asiakas suunnitelmissa nimettiin. Suurimmassa osassa suunnitelmia asiakasta puhuteltiin hänen etunimellään, mutta sen ohella suunnitelmissa on sosiaalityöntekijän käyttämiä asiakaskategorioita. Taulukossa 17. esitän sosiaalityöntekijän käyttämien kategorioiden ja omien kategorioideni ristiintaulukoinnin.

TAULUKKO 17. Asiakaskategoriat

Kategoriat	Aktiivinen asiakas	Passiivinen asiakas	Latentti asiakas
hakija		x	x
asiakas	x	x	x
toimeentulotukiasiakas	x	x	x
potilas		x	x
työtön	x	x	x
työnhakija		x	x
työtön työnhakija	x	x	
pitkäaikaistyötön		x	x
tuloton	x	x	x
asunnoton		x	x
kuntoutuja	x		x
eronnut	x		
opiskelija			x
nuori	x	x	x
X:n kansalainen		x	

Aktiivisiksi luokittamani piirteet ja sosiaalityöntekijän käyttämät asiakaskategoriat korreloivat siten, että asiakkaiden suunnitelmista löytyi yhteensä 10 asiakaskategoriamainintaa. Passiivisiksi luokittamani piirteet ja sosiaalityöntekijän käyttämät asiakaskategoriat korreloivat siten, että asiakkaiden suunnitelmista löytyi yhteensä 16 asiakaskategoriamainintaa. Latenteiksi luokittamani piirteet ja sosiaalityöntekijän käyttämät asiakaskategoriat korreloivat siten, että asiakkaiden suunnitelmista löytyi yhteensä 29 asiakaskategoriamainintaa. Tämän perusteella voi sanoa, että siirryttäessä aktiivisesta passiiviseen ja siitä latenttiin asiakkaaseen, sosiaalityöntekijän asiakaskategorisoinnit lisääntyvät aineiston suunnitelmissa.

8 POHDINTA

Sosiaalityöntekijät toimivat vallitsevassa yhteiskunnallisessa tilanteessa, joka heijastuu sosiaalityön sisältöihin ja käytäntöihin. Sosiaalityössä tiedonkäyttö ja tiedonmuodostus ovat olennaisessa roolissa ammatillisuuden rakentumisessa. Sosiaalityöntekijä tarvitsee moninaista tietoa työssään ja tuottaa uutta tietoa asiakaskohtaamisten kautta. Sosiaalityölle asetetaan perinteisesti myös monia yhteiskunnallisia velvoitteita, jotka kohdistuvat yleisesti asiakasmäärien vähentämiseen ja tarvittavien taloudellisten resurssien kurrissapitämiseen tai vähentämiseen. Nämä yleiset vaatimukset kohdistuvat sosiaalityössä ainakin välillisesti yksittäiseen asiakkaaseen. Kuten Banks muistuttaa, lainsäädäntömme perustuu yhteiskunnan arvopohjalle ja vallitseville normeille; voimassa olevaa lainsäädäntöä tulee noudattaa sosiaalityössäkin. Laki ei kuitenkaan aina kerro sitä, mitä meidän pitää tehdä, vaan mitä me voimme tehdä. Sosiaalityössä ratkaisujen tekeminen perustuu usein monitahoiseen arviointiin, johon vaikuttavat eettiset, poliittiset, tekniset ja lainsäädännölliset kysymykset. Omat arvomme vaikuttavat laintulkintaamme. (Banks 2006, 11–12.)

Julkisin varoin ylläpidetyssä sosiaalityössä on aina ollut mukana asiakkaan tukemisen ja kontrollin välinen jännite. Tämä jännite on voimistunut asiakkaan oikeuksien ja yhteiskunnan vaatimusten ristipaineissa. Aikuissosiaalityölle asetetaan osin ristiriitaisia vaateita. Toisaalta sosiaalityö on lähtökohtaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden kunnioittamista ja tukemista, toisaalta kunnalliselta sosiaalityöltä odotetaan toimia asiakkaan kontrolloimiseksi. Sosiaalityössä toiminnan perustana pidetään asiakaslähtöisyyttä ja sitä myös asiakkaat odottavat. Nummelan (2011) tutkimuksen mukaan aikuissosiaalityön asiakkaan asemaa ja oikeuksia tukevat seikat liittyivät asiakkaan lainsäädännöllisten oikeuksien toteutumiseen, työskentelyn periaatteisiin ja asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamiseen. Työskentelyn periaatteista korostuivat asiakkaiden odotukset asiakkaiden tasavertaisesta, samanlaisesta kohtelusta ja kuulluksi tulemisesta. Sosiaalityöntekijät eivät voi aina toimia ammattieettisten ohjeiden mukaan ristiriitaisten vaateiden vuoksi. Sosiaalityöntekijöiltä odotetaan samaan aikaan sekä säästöjen toteuttamista että asiakkaiden asioiden hoitamista. (Nummela 2011, 137.)

Tutkimukseni perusteella aikuissosiaalityön keskeisimmäksi elementiksi määrittyi **asiakkaan aktivointi**. Aktivointi näyttäytyi eräänlaisena sosiaalityötä ohjaavana toimintaperustana niin vahvasti, että siitä voisi käyttää nimitystä aktivointiparadigma. Aktivoinnin puitteissa sosiaalityössä tuetaan ja kontrolloidaan asiakasta. Sosiaalityöntekijä aktivoi asiakasta tukemalla, ohjaamalla ja neuvomalla, tietyillä toimenpiteillä ja yksilökohtaisella tuella. Sosiaalityöntekijä aktivoi asiakasta myös kontrolloimalla, muistuttamalla, kehottamalla ja huomauttamalla. Aktivointia toteutetaan tuen ja kontrollin ambivalenssissa. Sosiaalityöntekijä joutuu arvioimaan, seuraako asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta asiakkaan heitteillejättö, aiheuttaako pyrkimys asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun epätasa-arvoa, milloin asiakkaan tukeminen muuttuu kontrolliksi ja asiakkaan kontrolloiminen tehokkaaksi tueksi (Hämäläinen 1993, 176–177).

Aikuisen asiakkaan aktivointi on ristiriitainen projekti. Jos asiakkaan kontrolloiminen saa vallan tukemisen sijaan tai asiakas ei ole itse sitoutunut tavoiteltuun toimintaan tai sen mukaisiin arvoihin, saa kannustaminen objektiivisuuden leiman. Tällöin asiakas jää aktivoinnin kohteeksi, eikä aktivointi tuota toivottua tulosta (Björklund & Airio 2009; Björklund 2008). Aktivoinnin sijaan tulisi puhua aktivoitumisen tukemisesta tai aktivoitumisen esteiden poistamisesta (Kotiranta 2008, 169). Jos lastensuojelun sosiaalityöntekijä on vastuussa sekä tekemistään että tekemättä jättämistään ratkaisuihin lapsen edun valvojana, näin ei ole aikuissosiaalityössä. Aikuisen ihmisen itsemääräämisoikeus on niin perustavanlaatuinen oikeus, ettei sosiaalityöntekijä voi tehdä juuri mitään, ellei asiakas itse halua. Toisaalta voidaan kysyä, onko tämä myös mahdollistanut sen, että aikuisasiakkaan tulee itse omatoimisesti tunnistaa avuntarpeensa, määritellä palvelutarpeensa, hakea apua ja suostua tarjottuihin ratkaisuihin ja toimiin. Asiakkaan tulee pyrkiä olemaan hyvä asiakas (Juhila 2003). Jos tässä prosessissa ei kaikki mene aivan prosessikuvauksen mukaisesti, asiakas saatetaan pelata ulos, jäähyllä odottamaan, että täyttäisi sopivan asiakkaan edellytykset.

Asiakkaan **aktivointiparadigma** ja sosiaalityöhön kuuluva **selontekovelvollisuus** ohjailevat työn dokumentoinnin vaatimuksia ja käytäntöjä. Sosiaalityön dokumentointi on keskeinen sosiaalityön selonteon väline. Dokumentoidun palvelusuunnitelman yhtenä keskeisimmistä tehtävistä on asiakkaan tavoitteiden asettaminen ja tavoitteiden toteutumisen seuraaminen. Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat pääasiassa nuoria aikuisia, joita

aktivoidaan työllistymiseen tai koulutukseen, jolloin palvelusuunnitelma laadittiin ennen aktivointiehdon täyttymistä ja varsinaisen aktivointisuunnitelman laadintaa. Sosiaalityöntekijöillä näyttää olevan eräänlainen portinvartijan rooli, johon kuuluu asiakkaan valmistelu aktivointiprosessiin. Palvelusuunnitelma näyttäytyi aktivointisuunnitelman edellytyksenä, eräänlaisena esisuunnitelmana tai taustatietojen kartoituksena. Lyhyen tähtäimen tavoitteita, pieniä askeleita kohti muutosta, ei asetettu. Palvelusuunnitelmiin kirjattiin tavoitteita ja joskus erikseen myös asiakkaan tavoitteita. Kun on kysymys asiakkaan henkilökohtaisesta palvelusuunnitelmasta, täytyy tietysti pohtia sitä, voiko palvelusuunnitelmassa olla muita kuin asiakkaan omia tavoitteita. Sosiaalityöntekijällä on vaatimus asiakkaan aktivoinnista, joka voi muuttua vaatimukseksi sosiaalityöntekijän tavoitteellisesta toiminnasta. Sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuus kohdistuu myös muille kuin asiakkaalle. Pitkän tähtäimen tavoitteen nimeäminen voi toimia selontekona, riittävänä todisteena suunnitelmallisen sosiaalityön toteuttamisesta.

Raitakarin mukaan asiakirja- ja lomakekäytännöt muodostavat viranomaisten keskinäisiä vakuuttelu-, toteamis- ja lausumisketjuja. Asiakirjat liikkuvat instituutioiden välillä ja asiakirjoissa ammattilaiset nimeävät yksilön palveluiden tarpeessa olevaksi ja palveluiden piiriin kuuluvaksi tai yksilö valikoituu palveluiden ulkopuolelle. (Raitakari 2006, 254.) Asiakas pääsee varsinaisen aktivointisuunnittelun piiriin, jos asiakkaan aktiivisuus ei tullut tarpeeksi selkeästi esille. Tässä kannustajan roolissa sosiaalityöntekijä osoitti **aktiivisen sosiaalityöntekijän** piirteitä. Muilta osin sosiaalityöntekijän rooli näyttäytyi, ei ehkä passiivisena vaan latenttina tilanteen seuraajana. Tutkimukseni lähtökohtana ei ollut selvittää, mitä todellisuudessa tapahtuu ennen tai jälkeen suunnitelman laatimistilannetta tai varsinaisessa laatimistilanteessa. Tutkimustulokseni perustuvat aineistoon, joka koostuu kirjallisista dokumentoiduista suunnitelmista. Kokon (2003) tutkimuksen haastateltavat tunnistivat eri viranomaisten yhteistyössä sanojen ja tekojen välisiä jännitteitä. Viranomaiset puhuvat, mutta eivät välttämättä toimi. Viranomaiset toimivat asiakkuuden taustalla puhumatta asiakkuudesta. Puhumista varotaan, ettei viranomaiselle itselleen tule velvollisuutta toimia. Viranomaiset myös puhuvat siten, että muille toimijoille jää velvollisuus toimia. Viranomaiset voivat puhua ja toimia keskenään, mutta ilman asiakasta. (Kokko 2003, 232.)

Sosiaalityöntekijän **tiedonmuodostuksen rakentuminen** saa aineksia sosiaalityöntekijän omista lähtökohdista, ammattikäytännöistä, juridiikan ja etiikan sävyttämästä tuesta ja kontrollista, toimintaympäristöstä ja yhteiskunnallisesta tilanteesta. Sosiaalityöntekijän hiljainen tieto ohjailee sosiaalityöntekijän toimintaa ja vaikuttaa siihen, mitä palvelusuunnitelmaan kirjataan ja mitä jätetään kirjaamatta. Asiakaskategoriat ovat toiminnassa apuvälineinä asiakkaan tukemisen ja kontrolloimisen ristipaineissa. Aineiston palvelusuunnitelmissa asiakkaan aktivoimisen, tukemisen ja kontrolloimisen tapojen dokumentoinnin perusteella löysin asiakaskategorioita, joiden pohjalta syntyi luokittelu aktiivisen, passiivisen tai latentin asiakkaan piirteisiin. Latentti asiakas on aktiivisen ja passiivisen asiakkaan välissä; liialla kontrollilla luisumassa passiiviseksi asiakkaaksi ja tarvittavalla tuella muuttumassa aktiiviseksi asiakkaaksi. Sosiaalityöntekijän käyttämien asiakaskategorioiden suurempi määrä latentin asiakkaan palvelusuunnitelmassa voisi selittyä sillä, että kategorisointi toimii sosiaalityöntekijällä eräänlaisena kompassina, jolla sosiaalityöntekijä pyrkii paikantamaan asiakkaan aseman asiakassuhteessa. (vrt. Valokivi 2008.) Kokonaan toinen kysymys on, mikä merkitys palvelusuunnitelmaan kirjatulla asiakaskategorioilla on asiakkaan kannalta. Onko asiakaskategorioiden tarkoitus toimia asiakkaan aktivoimisen tuen ja kontrollin välineinä? Toimivatko ne asiakasta kannustavasti vai kenties leimaavasti? (vrt. Pohjola 2010.) Dokumentoinnin toimittama selontekovelvollisuus asiakasta kohtaan mahdollistaa myös dokumentin toimimisen muistutuksena, huomautuksena tai kannustamisena. Palvelusuunnitelmalla voi dokumentin periaatteellisen tehtävän lisäksi olla myös muita, piilotehtäviä.

Sosiaalityöntekijän tiedon käyttötarkoituksista (Osmond) palvelusuunnitelmista löytyi eniten kirjauksia, jotka voidaan tiedon käyttötarkoituksista luokitella tiedostamisen, selittämisen, arvioimisen, ongelmanratkaisun ja intervention piiriin. Tiedon käyttötarkoitukset ovat työväline asiakkaan aktivoimisen, tukemisen ja kontrolloimisen toimintakäytäntöjen dokumentoinnissa. Suunnitelman laatimisessa on kysymys asiakkaan tilanteen pohdinnasta, arvioimisesta ja tavoitteen asettelusta, jolloin tietoinen asioiden jäsentäminen ja ratkaisujen etsiminen ovat toiminnan ja tiedonkäytön keskiössä. Aineistosta en löytänyt kirjauksia, jotka voisi selkeästi luokitella ennustamiseen tai sosiaalityöntekijän oman käytöksen ohjaamiseen tai säätelyyn liittyvään tiedonkäyttöön. Nämä eivät ole ainakaan palvelusuunnitelman dokumentoinnin piiriin kuuluvia tiedon käyttötarkoituksia. Osin tämä voi selittyä myös aineiston suppeudella, mutta pääasiallisin syy

lienee tutkimusaineistojen erilaisuus. Osmondin jaottelu sosiaalityöntekijän tiedon käyttötarkoituksista perustuu sosiaalityöntekijöiden haastatteluaineistoihin, sosiaalityöntekijöiden kertomuksiin omasta työstään. Haastattelututkimuksen rakentumista ohjailee tutkijan kysymyksenasettelu, jolloin jo aineiston keräämisen vaiheessa tutkija voi esittää tutkittavalle kysymyksiä, joihin haluaa tutkimuksessaan vastata. Oma aineistoni koostui strukturoiduista kirjallisista suunnitelmista, joiden tietosisältöjä ohjaavat ja rajaavat sekä dokumentoinnin vaatimukset että suunnitelman laatimisen työkäytännöt. Jos olisin haastatellut sosiaalityöntekijät ja pyytänyt heitä kertomaan suunnitelman laatimistilanteesta, epäilemättä heidän puheestaan olisivat nämäkin tiedon käyttötarkoitukset löydettävissä.

Tietojenkäsittelyn tehostuminen on tuonut mukanaan ajan ja kustannusten säästöä, mutta samalla kasvaneet **dokumentointivaatimukset** ovat syöneet tämän säästön. Osa sosiaalityöntekijöistä on sitä mieltä, että vaatimukset tiedon tuottamisesta ja aina vaan laadukkaampien asiakasdokumenttien laatimisesta ovat itse asiassa esteenä varsinaiselle asiakastyölle. Oletukset tietotekniikan kehittymisen vaikutuksista sosiaalityön työtaakan vähentämisessä ja työn sujuvuuden parantamisessa ovat osoittautuneet osin myyiksi. (Burton & van den Broek 2009, 1339; Kagle 1993, 194.) Nummelan (2011) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät pitivät asiakkaiden kohtaamisen esteinä työn ulkoisia tekijöitä, lähinnä liian suurta asiakasmäärää. Työn sisällöllisiin tekijöihin liittyviä asiakkaiden kohtaamisen esteitä ei tuotu paljokaan esiin. Työn suunnitelmallisuuden ja syvällisen työtöteen puuttumisen katsottiin olevan työn sisällöllisiä esteitä, mutta myös liittyvän ulkoiseen tekijään eli aikapulaan. Asiakkaille ei tehdä palvelusuunnitelmia ja jos tehdään, niiden tarkistamista ei toteuteta asiakkaan tarpeen mukaisesti. (Nummela 2011, 110.)

Dokumentoinnin vaatimukseen voidaan osittain vaikuttaa yksittäisten dokumenttien sisällön rakenteistamisella, mitä myös Tikesos-hankkeessa on pyritty tuottamaan. Kaglen (2008, 1993) mukaan asiakastyön kirjaamisen tehostumisessa on onnistuttu siellä, missä on keskitytty yksinkertaistamaan dokumenttien vaatimuksia. Yksinkertaistamista on tehty esimerkiksi kategorisoimalla asiakkaiden tilanteita enemmän tai vähemmän dokumentointia vaativiin. Suppeampia dokumentteja on luotu otsikoimalla ja rakenteistamalla dokumenttien sisältöä. Narratiivin muotoon rakentuneet dokumentit ovat työläitä laatia ja lukea. Narratiivit ovat myös avoimia, joten niihin tahtomattaan tulee ylidoku-

mentoitua tai huomaamatta jättää jotain olennaista kirjaamatta. Rakenteinen, ohjeistettu kirjaaminen helpottaa dokumentointia ja tiedonhakua. Narratiivin lyhentämiseen voidaan päästä myös vähentämällä toistoa kirjaamisessa. Samoja asioita asiakkaasta ei tarvitse toistaa, vaan dokumentissa voidaan viitata aiempaan dokumenttiin ja suosia yhteenvedoja. (Kagle 2008, 177; 1993, 194-195.)

Voisiko dokumentoinnin ongelmissa olla kysymys myös liian vaativista dokumentointikäytännöistä? Kaiken varalta kirjaaminen ja selontekovelvollisuuden täyttäminen kaikille mahdollisille tahoille asiakasasiakirjojen dokumentoinnin kautta on yleisesti hyväksytty toimintatapa. Sosiaalityöntekijällä on **eriperustaisia selontekovelvollisuuksia**, mutta asiakaskeskeisyyden toteutuminen edellyttäisi, että selonteko asiakkaalle on sosiaalityöntekijän tärkein tehtävä. Tilastoinnin tarkoituksena tulisi olla toiminnan ohjaus ja suunnittelu ja sitä kautta palvelujen parantuminen. Jos asiakasasiakirjojen kautta ei voida toteuttaa tilastoinnin ja johtamisen vaatimaa selontekoa, sosiaalityössä jatkuvat edelleen kaksoiskirjaamisen käytännöt, jolloin sosiaalityöntekijät keräävät vaadittavat tilastotiedot erikseen. Asiakasasiakirjojen kehittäminen rakenteisiksi tästä näkökulmasta on perusteltua. Sen sijaan asiakasasiakirjojen massiivinen tietosisältö ja erilaisten asiakasasiakirjojen kirjo on niin suuri, että väistämättä dokumentoinnin tarkoituksenmukaisuus näyttää olevan osin hukassa. Pohtia voi myös sitä, missä määrin vuorovaikutussuhteeseen perustuva sosiaalityö voi taipua tietoteknisiin koodeihin ja vaatimuksiin menettämättä jotain perustavanlaatuisia (ks. Garrett 2005; Saario & Hämäläinen 2007, 161). Helposti tällainen keskustelu saa sen käänteen, että kyseinen argumentti kannustaisi vastustamaan tietotekniikan hyödyntämistä. Sosiaalityön tiedon käyttötapoja, tiedonmuodostusta ja tiedon tarvetta suhteessa dokumentointiin tulee edelleen kriittisesti pohtia.

Selontekovelvollisuuden vaatimusten vastapariksi Juhila (2009) nostaa **kriittisen selontekovelvollisuuden**. Kriittisen selontekovelvollisuuden lähtökohtana on myöntää se tosiasia, että sosiaalityölle on asetettu osin mahdottomia tehtäviä ratkaista yksittäisen asiakkaan ja yhteiskunnan välisiä rakenteellisia ongelmia. Lisäksi lähtökohtana on sen hyväksyminen, että sosiaalityön vaikutukset asiakkaan elämässä eivät ole numeraalisesti mitattavissa. Näiden lisäksi on välttämätöntä ymmärtää, että sosiaalityöhön kuuluu aina ammatillinen ja inhimillinen harkinta, jota ei voi tuottaa millään asiakastietojärjestel-

mällä. Yhteiskunnassa asiakkaan asianajajana, ihmisoikeuksien toteutumisen valvojana toimiminen on myös osa kriittistä selontekovelvollisuutta. (Juhila 2009, 304–306.)

Asiakkaiden aktivointiparadigma ja tietoyhteiskunnan kehitys toteuttavat sosiaalityösäkin näkemystä kuluttaja-asiakkaasta, joka aktiivisesti hallinnoi ja päivittää omia sähköisiä henkilötietojaan ja sähköisesti hakee tarvitsemiaan sosiaalityön palveluita. Parhaiten **uuden julkisjohtamisen hallintamentaliteetti** toteutuu siellä, missä ihmiset saadaan kirjaamaan itse omat tietonsa, jolloin he säilyttävät illuusion autonomiastaan ja todellisuudessa palvelevat vallanpitäjien yhteiskunnallisia tai poliittisia päämääriä (Miller & Rose 2010, 101). Cox (1998) esittää, että neuvotteluissa kansalaisten sosiaalisista oikeuksista tulee huomioida sekä palvelun hakijan vapaudet että muiden yhteiskunnan jäsenten huolenaiheet. Näin kansalaisten vaatimukset erilaisista sosiaalisista oikeuksista tasapainotetaan suhteessa toisiinsa. Alun perin sosiaalisten oikeuksien turvaamisella pyrittiin turvaamaan heikompien asema yhteiskunnassa ja luomaan tasa-arvoa. Coxin mukaan tästä näkemyksestä luopuminen pitää sisällään riskin, että yhteiskunnassa voimakkaammat voimistuvat heikompien kustannuksella. Täten alun perin aika pieniltä tuntuvat muutokset hyvinvointipolitiikassa voivat aiheuttaa valtavia muutoksia koko yhteiskunnassa. (Cox 1998, 12–13.) *E-sosiaalityö* sisältää sen riskin, että se omalta osaltaan ylläpitää ja tuottaa yhteiskunnan kahtiajakoa.

Tutkimuksessani **reflektiivinen skeptisyys** kohdistui sosiaalityön selontekovelvollisuuden ja suunnitelman tietosisältöjen tarkoituksenmukaisuuteen palvelusuunnitelman rakentumisessa. Suhteeni tutkimusaineistoon ja tekemäni tulkinnat kuvastavat muodostamani ja tuottamani tiedon refleksiivisyyttä. Tutkimusprosessini aikana kipuilin sen asian kanssa, missä määrin tutkimukseni paikantuu sosiaalityön tutkimuksen alueelle ja missä määrin tiedonhallinnan tutkimukseksi. Sosiaalihuollon tiedonhallinta nojautuu myös yhteiskuntatieteisiin. Sosiaalihuollon tiedonhallintaa sosiaalityön kontekstissa ei voi käsitellä ilman käsityksiä sosiaalityön tiedosta. Tutkimukseni alussa paikansin tutkimukseni suhteessa sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan paradigmaan siten, että tutkimukseni liittyy pääasiassa tiedon ja toimijoiden entiteettien väliseen suhteeseen, jolla kuvataan tietosisältöjä ja tietoperustaa. Sosiaalityöntekijän tiedon käyttötarkoitukset liittyvät tähän suhteeseen. Palvelusuunnitelmien laatimisen ohjaus ja ohjeistus aktivointivelvoitteineen paikantuvat tiedon ja toiminnan entiteettien väliseen suhteeseen,

jolla kuvataan toimintaprosessien tiedonhallinnan organisointia ja ohjausta. Tutkimustulokseni kokonaisuudessaan paikantuvat kuitenkin koko tiedonhallinnan paradigmaan. Sosiaalityöntekijä toimii sosiaalihuollon kontekstissa, jossa tiedonmuodostus rakentuu sosiaalityöntekijän, asiakkaan, organisaation ja yhteiskunnan keskinäisissä suhteissa.

Tiedon tasojen käsitteellistämässä puhutaan **tiedon arvoketjusta**. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon paradigman taustalla on käsitys tiedon arvoketjusta, jonka mukaan ensin on data, sitten informaatio, tieto, tietämys ja lopulta viisautta. Ymmärtäisin, että esimerkiksi kirjaimet ja yksittäiset sanat ovat dataa, lauseiksi järjestyneet sanat ovat informaatiota, jossakin kontekstissa käytetyt lauseet ovat tietoa, toisiinsa liittyvät kappaleisiin järjestyneet lauseet ovat tietämystä ja tietämyksen soveltaminen toiminnassa voi olla viisautta. Silloin kun puhutaan tietojärjestelmän rakentamisesta, tiedon arvoketju vaatii mielestäni sen suunnan kääntämisen, kuten Tuomi (2000) on tehnyt. Data voi formaatiltaan olla eräänlaista alkeellisempaa tietokuvausta, jos sitä tarkastellaan tietojärjestelmien ymmärtäminä bitteinä, eri tavoin järjestäytyneinä nollina ja ykkösinä. Ennen tietojärjestelmään järjestäytymistä tulevat muut vaiheet; informaatio, tieto, tietämys ja kenties joskus jopa viisautta. Kriittisen reflektion mukaisesti tieto ei synny tyhjästä vaan aina tiedonmuodostajan suhteessa ympäristöönsä. Ympäröivä maailma hahmottuu ihmisen ymmärtäminä käsitteinä. Tietojärjestelmät voivat muokata vain sitä tietoa, jonka ihminen on järjestelmään tuottanut.

Palveleeko aikuissosiaalityön palvelusuunnitelman tietosisältö suunnitelma-asiakirjan tarkoitusta? Oman tutkimukseni vastaus tähän ei ole yksiselitteinen. Tutkimuksessani ei ollut mahdollista selvittää sitä, tukeeko suunnitelma-asiakirjan dokumentointi suunnitelmallisen sosiaalityön toteuttamista. Jatkotutkimuksessa voisi selvittää sitä, miten suunnitelmallinen sosiaalityö toteutuu suunnitelma-dokumentin tuella, tukeeko suunnitelma-asiakirja sosiaalityöntekijän työtä ja saako asiakas tarvitsemansa palvelun. Kiinnostavaa olisi selvittää, mikä merkitys suunnitelma-asiakirjalla tässä prosessissa on. Myös asiakaskategorioiden merkitys asiakasasiakirjoissa ja dokumentoinnin tarkoituksenmukaisuus olisivat jatkotutkimusta vaativia aiheita. Sosiaalityöntekijän tiedon käyttötarkoitukset asiakasasiakirjoissa ja sosiaalityöntekijän toiminnassa vaatisivat myös lisätutkimusta nimenomaan suomalaisessa kontekstissa. Kulttuuristen merkitysten huomioiminen tiedon käyttämisessä ja tuottamisessa voisivat jopa tuottaa toisenlaisia tiedon

käyttötarkoituksia. Oman tutkimukseni aineisto oli sen verran suppea, että senkin takia jatkotutkimus aiheesta olisi paikallaan. Dokumentoitujen palvelusuunnitelmien tutkiminen, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden haastattelu ja suunnitelmien laatimistilanteiden havainnointi voisivat yhdessä tuottaa arvokasta tietoa suunnitelmallisen sosiaalityön toteutumisen ja tarpeenmukaisen dokumentoinnin välisistä suhteista.

LÄHTEET

Adams Robert, Dominelli Lena & Payne Malcolm 2009. Perspectives on the life course: later life. Teoksessa Adams Robert, Dominelli Lena & Payne Malcolm (toim.) Social work. Themes, Issues and Critical Debates. 3rd Edition. Palgrave Macmillan, Basingstoke, 129-142.

Agger Ben 2006. Critical Social Theories. An Introduction. 2nd Edition. Paradigm Publishers, Boulder.

Ala-Kauhaluoma Mika, Keskitalo Elsa, Lindqvist Tuija & Parpo Antti 2004. Työttömien aktiivointi. Kuntouttava työtoiminta -lain sisältö ja vaikuttavuus. Tutkimuksia 141. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes, Helsinki.

Ala-Kauhaluoma Mika 2007. Toimeenpanon ratkaisuja ja arvioinnin haasteita. Tutkimus uusista työllistymisen tukemisen tavoista. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 76/2007, Helsinki.

Alastalo Marja & Åkerman Maria 2011. Tietokäytännöt ja hallinnan politiikka. Teoksessa Alastalo Marja & Åkerman Maria (toim.) Tieto hallinnassa. Tietokäytännöt suomalaisessa yhteiskunnassa. Vastapaino, Tampere, 17-38.

Alasuutari Pertti 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos, Vastapaino, Tampere.

Alasuutari Pertti 2006. Suunnitteluloudesta kilpailulouteen: miten muutos oli ideologisesti mahdollinen? Teoksessa Heiskala Risto & Luhtakallio Eeva (toim.) Uusi jako. Miten Suomesta tuli kilpailukyky-yhteiskunta? Gaudeamus, Helsinki, 43-64.

Alvesson Mats & Deetz Stanley 2000. Doing Critical Management Research. SAGE Publications Ltd, Lontoo.

Anttonen Anneli & Sipilä Jorma 2000. Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Osuuskunta Vastapaino, Tampere.

Aust Andreas & Arriba Ana 2005. Towards Activation? Social Assistance Reforms and Discourses. Teoksessa Taylor-Gooby Peter (toim.) Ideas and Welfare State Reform in Western Europe. Palgrave Macmillan, Basingstoke, 100–123.

Banks Sarah 2004. Ethics, Accountability and the Social Professions. Palgrave Macmillan, Basingstoke.

Banks Sarah 2006. Ethics and values in social work. 3rd Edition. Palgrave Macmillan, Basingstoke.

Banks Sarah & Gallagher Ann 2009. Ethics in professional life: virtues for health and social care. Palgrave Macmillan, Basingstoke.

Beckett Chris 2010. Assessment & Intervention In Social Work. Preparing for Practice. SAGE Publications Ltd, Lontoo.

Björklund Liisa & Airio Ilpo 2009. Moraali ja kannustinrakenteen muutos. Miten kannustamisesta tuli suomalaisen hyvinvointipolitiikan valtavirtaa? Teoksessa Kananen Johannes & Saari Juho (toim.) Ajatuksen voima. Ideat hyvinvointivaltion uudistamisessa. Minerva Kustannus Oy, Jyväskylä, 153–184.

Björklund Liisa 2008. Kannustaminen ja moraali. Kannustamisen idea suomalaisessa yhteiskuntapolitiikassa 1990-luvulta alkaen. Helsingin yliopisto, Systemaattisen teologian laitos. Teologian väitöskirja.

Borg Pekka & Mannerström Kaija 2002. Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti. [Verkkodokumentti] Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2002:11. Saatavissa: <http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Julkaisut> (Luettu 26.5.2011).

Brookfield Stephen D. 1987. *Developing Critical Thinkers. Challenging Adults to Explore Alternative Ways of Thinking and Acting.* Open University Press, Milton Keynes.

Brookfield Stephen 2009. The concept of critical reflection: promises and contradictions. *European Journal of Social Work*, Vol. 12, No. 3, September 2009, 293-304.

Burton Judith & van den Broek Diane 2009. Accountable and Countable: Information Management Systems and the Bureaucratization of Social Work. *British Journal of Social Work* (2009) 39, 1326-1342.

Carrillio Terry E. 2007. Using Client Information Systems in Practice Settings: Factors Affecting Social Workers' Use of Information Systems. *Journal of Technology in Human Services*, Vol.25(4), 2007, 41-62.

Choo Chun Wei 1998. *Information management for the intelligent organization. The art of scanning the environment.* Information Today, Medford, NJ.

Clarkeburn Henriikka & Mustajoki Arto 2007. *Tutkijan arkipäivän etiikka.* Vastapaino, Tampere.

Cook Scott D.N. & Brown John Seely 1999. Bridging Epistemologies: The Generative Dance Between Organizational Knowledge and Organizational Knowing. *Organization Science* 10 (4), 381-400.

Cox Robert Henry 1998. The Consequences of Welfare Reform: How Conceptions of Social Rights are Changing. *Journal of Social Policy*, 27, 1, 1-16.

Dant Tim 2003. *Critical Social Theory: Culture, Society and Critique.* SAGE Publications Ltd, Lontoo.

Epstein Laura 1999. *The Culture of Social Work.* Teoksessa Chambon Adrienne S, Irving Allan & Epstein Laura (toim.) *Reading Foucault for Social Work.* Columbia University Press, New York, 3-26.

Eriksson Ulla Britt, Engström Lars-Gunnar, Starrin Bengt & Janson Staffan 2008. Falling between two stools; how a weak co-operation between the social security and the unemployment agencies obstructs rehabilitation of unemployed sick-listed persons. *Disability and Rehabilitation*, 2008; 30(8): 569-576.

Eskola Jari & Suoranta Juha 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen.* Vastapaino, Tampere.

Fay Brian 1987. *Critical Social Science. Liberation and its Limits.* Cornell University Press, Ithaca, New York.

Ferguson Harry 2008. The theory and practice of critical best practice in social work. Teoksessa Jones Karen, Cooper Barry & Ferguson Harry (toim.) Best Practice in Social Work. Critical Perspectives. Palgrave Macmillan, Basingstoke, 15-37.

Fook Jan 2007. Social Work. Critical Theory and Practice. 2nd Edition. SAGE Publications Ltd, Lontoo.

Fook Jan & Askeland Gurid Aga 2006. The 'critical' in critical reflection. Teoksessa White Sue, Fook Jan, & Gardner Fiona (toim.) Critical Reflection in Health and Social Care. Open University Press, McGraw-Hill Education, Berkshire, 40-53.

Fook Jan & Askeland Gurid Aga 2007. Challenges of Critical Reflection: 'Nothing Ventured, Nothing Gained'. Social Work Education, Vol. 26, No. 5, August 2007, 520-533.

Fook Jan & Gardner Fiona 2007. Practising critical reflection. A Resource Handbook. Open University Press, McGraw-Hill Education, Berkshire.

Fook Jan, White Sue & Gardner Fiona 2006. Critical reflection: a review of contemporary literature and understandings. Teoksessa White Sue, Fook Jan, & Gardner Fiona (toim.) Critical Reflection in Health and Social Care. Open University Press, McGraw-Hill Education, Berkshire, 3-20.

Foucault Michel 2010. Turvallisuus, alue, väestö. Hallinnallisuuden historia. College de Fran-
cen luennot 1977–1978. Suomentanut Antti Paakkari. Tutkijaliitto, Helsinki. Alkuperäisjulkaisu
2004.

Gardner Fiona 2006. Using critical reflection in research and evaluation. Teoksessa White Sue, Fook Jan, & Gardner Fiona (toim.) Critical Reflection in Health and Social Care. Open University Press, McGraw-Hill Education, Berkshire, 144-155.

Garland David 2001. The Culture of Control. Crime and Social Order in Contemporary Society. Oxford University Press, Oxford.

Garrett Paul Michael 2005. Social work's 'electronic turn': notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families. Critical Social Policy Vol. 25(4): 529-553.

Haasio Ari & Savolainen Reijo 2004. Tiedonhankintatutkimuksen perusteet. BTJ Kirjastopalvelu Oy, Saarijärvi.

Handler Joel F. 2005. Myth and ceremony in workfare: rights, contracts, and client satisfaction. The Journal of Socio-Economics 34 (2005), 101-124.

HE 137/1999. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuoltolain muuttamisesta ja eräiksi niihin liittyviksi laeiksi. [Verkkodokumentti] Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/1999/19990137> (Luettu 26.5.2011).

Healy Karen 2005. Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice. Palgrave Macmillan, Basingstoke.

Healy Karen & Mulholland Joan 2007. Writing Skills for Social Workers. SAGE, Lontoo.

Heikkilä Matti & Keskitalo Elsa 2002. Aktivointipolitiikka ja työvoima- ja sosiaalihuollon yhteistyö. Poliittien muutos ja paikalliset käytännöt. Aiheita 8/2002. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes, Helsinki.

Heiskala Risto 2006. Kansainvälisen toimintaympäristön muutos ja Suomen yhteiskunnallinen murros. Teoksessa Heiskala Risto & Luhtakallio Eeva (toim.) Uusi jako. Miten Suomesta tuli kilpailukyky-yhteiskunta? Gaudeamus Kirja, Helsinki, 14-42.

Helne Tuula 2003. Syrjäytymisen yhteiskunta. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Tutkimuksia 123, Helsinki.

Hepworth Dean H. & Larsen Jo Ann 1993. Direct Social Work Practice. Theory and Skills. 4th Edition. Brooks/Cole Publishing Company, Pacific Grove.

Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara Paula 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Tammi, Helsinki.

Hugman Richard 2010. Understanding International Social Work: A Critical Analysis. Palgrave Macmillan, Basingstoke.

Huuskonen Saila & Vakkari Pertti 2010. Client Information System as an Everyday Information Tool in Child Protection Work. [Verkkodokumentti] IiX '10: Proceeding of the Third Symposium on Information Interaction in Context, New Brunswick, New Jersey, 3-12. <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1840788&dl=ACM> (Luettu 26.5.2011).

Hämäläinen Juha 1993. Esimerkkejä sosiaalialan työssä kohdattavista ammattieettisistä ongelmista ja ongelma-alueista. Teoksessa Hämäläinen Juha & Niemelä Pauli. Sosiaalialan etiikka. WSOY, Helsinki, 173-191.

Hänninen Sakari 2005. Huono-osaisuuden mieli. Teoksessa Hänninen Sakari, Karjalainen Jouko & Lahti Tuukka (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 94-117.

Hänninen Sakari 2009. Kansallisen oikeuden muuttuvat ehdot. Teoksessa Rakenteet, avuttomuus ja lainsäädäntö. Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät -työryhmä. Raportti II. Raportti 14/2009. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki, 15-45.

Hänninen Sakari 2010. Sosiaalioikeudet ja perustuslakiuudistus. Teoksessa Pajukoski Marja (toim.) Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät -työryhmä. Raportti III. Raportti 19/2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki, 183-227.

Ife Jim 2008. Human Rights and Social Work. Towards Rights-Based Practice. 2nd Edition. Cambridge University Press, Cambridge, New York.

Jokinen Arja 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Osuuskunta Vastapaino, Tampere, 110-144.

Jouttimäki Riitta-Maija 2010. Sosiaalihuollon asiakirjat, julkisuus ja salassapito. Teoksessa Pahlman Irma (toim.) Asiakastietojen käsittely, salassapito ja asiakkaan tiedonsaantioikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Edita Publishing Oy, Helsinki.

Juhila Kirsi 2002. Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Roinainen Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. SoPhi 65, Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, 11-19.

Juhila Kirsi 2003. Creating a 'Bad' Client. Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. Teoksessa Hall Christopher, Juhila Kirsi, Parton Nigel & Pösö Tarja (toim.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices*. Jessica Kingsley Publishers, London.

Juhila Kirsi 2004. Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Jokinen Arja, Huttunen Laura & Kulmala Anna (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Gaudeamus, Helsinki, 20-32.

Juhila Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino, Tampere.

Juhila Kirsi 2008a. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Osuuskunta Vastapaino, Tampere, 14-47.

Juhila Kirsi 2008b. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Osuuskunta Vastapaino, Tampere, 82-108.

Juhila Kirsi 2009. Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* vol. 17(4) 2009, 296-312.

Julkunen Raija 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. *Stakes. Sosiaali- ja terveystalouden tutkimus- ja kehittämiskeskus*, Helsinki.

Julkunen Raija 2008. Sosiaalipolitiikan kansalainen: aktivoitu, valtaistettu, vastuutettu, hylätty? Teoksessa Niemi Petteri & Kotiranta Tuija (toim.) *Sosiaalialan normatiivinen perusta*. Gaudeamus Helsinki University Press/Palmenia, Helsinki, 183-220.

Juul Søren 2009. Recognition and judgement in social work. *European Journal of Social Work*, Vol. 12, No. 4, December 2009, 403-417.

Kagle Jill Doner 1983. The Contemporary Social Work Record. *Social Work*, March-April 1983, 149-153.

Kagle Jill Doner 1993. Record Keeping: Directions for the 1990s. *Social Work*, Volume 38, Number 2, March 1993, 190-196.

Kagle Jill Doner & Kopels Sandra 2008. *Social Work Records*. 3rd Edition. Waveland Press, Long Grove.

Kalpa Hanna & Kuusisto-Niemi Sirpa 1997. Jäsennellyn tiedon avulla palveluketjujen hallintaan. Asiakas- ja potilasasiakirjaprojektin loppuraportti. Aiheita 11/97, Sosiaali- ja terveystalouden tutkimus- ja kehittämiskeskus, Helsinki.

Kananen Johannes & Kantola Anu 2009. Kilpailukyky ja tuottavuus. Kuinka uudet käsitteet saavuttivat hallitsevan aseman hyvinvointivaltion muutoksessa? Teoksessa Kananen Johannes & Saari Juho (toim.) *Ajatuksen voima. Ideat hyvinvointivaltion uudistamisessa*. Minerva Kustannus Oy, Jyväskylä, 119-151.

Kananoja Aulikki, Niiranen Vuokko & Jokiranta Harri 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. PS-Kustannus, Jyväskylä.

Kananoja Aulikki & Pentinmäki Anni 1977. *Yksilökohtainen sosiaalityö. Teoria ja käytäntö*. WSOY, Porvoo.

Karjalainen Jarno & Karjalainen Vappu 2010. Kuntouttava työtoiminta -aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. [Verkkodokumentti] Raportti 38/2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Saatavissa: http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/julkaisut/verkojulkaisut (Luettu: 26.5.2011).

Karjalainen Lea 2008. Alistetut ja ahdistetut pitkäaikaistyöttömät. Teoksessa Hirvilampi Tuuli & Laatu Markku (toim.) Toinen Vääräyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Kelan tutkimusosasto, Helsinki, 109-124.

Karvinen-Niinikoski Synnöve, Salonen Jari, Meltti Tero, Yliruka Laura, Tapola-Haapala Maria & Björkenheim Johanna 2005. Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. [Verkkodokumentti] Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:28. Saatavissa: <http://pre20090115.stm.fi/h11136808640322/passthru.pdf> (Luettu 26.5.2011).

Karvinen-Niinikoski Synnöve 2009. Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli & Pösö Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus, Jyväskylä, 131-159.

Kitchener Karen Strohm & Kitchener Richard F. 2009. Social Science Research Ethics. Historical and Philosophical Issues. Teoksessa Mertens Donna M. & Ginsberg Pauline E. (toim.) The Handbook of Social Research Ethics. SAGE Publications, Los Angeles, 5-22.

Kokko Riitta-Liisa 2003. Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiö, tutkimuksia 72/2003, Helsinki.

Koskinen Anna-Kaisa 2007. ”Vaihtoehtoinen tarina” Mitä on sosiaalinen muutostyö? [Verkkodokumentti] SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 14, 2007. Saatavissa: <http://www.socca.fi/julkaisut/julkaisusarja/> (Luettu 26.5.2011).

Kotiranta Tuija 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 335, Jyväskylän yliopisto.

Kotkas Toomas 2009. Terveyden ja sosiaalisen turvallisuuden hallinnointi 2000-luvun Suomessa -menettelylliset oikeudet ja aktiivinen kansalaisuus. Lakimies 2/2009, 207-225.

Kuula Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino, Tampere.

Kuusisto-Niemi Sirpa 1999. Sosiaalihuollon tietotekniikka. Teoksessa Saranto Kaija & Korpela Mikko (toim.) Tietotekniikka ja tiedonhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. WSOY, Porvoo, 226-240.

Kuusisto-Niemi Sirpa & Kääriäinen Aino 2005. Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan -puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. JANUS. Sosiaalipoliittinen yhdistys vol. 13(4), 452-460.

Kuusisto-Niemi Sirpa & Saranto Kaija 2009. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinta. Paradigma tieteenalan perustana. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 2009; Vol 1, Nro 1; 19-23. [Verkkodokumentti] Saatavissa: <http://ojs.tsv.fi/index.php/stty/article/view/1734/1577> (Luettu 26.5.2011).

Kärki Jarmo 2007. Asiakaskohtaisen sosiaalityön luokitukset. Sosiaalityöntekijän asiakaskohtainen toimintoluokitus ja Asiakaskohtaisen sosiaalityön kohdeluokitus versiot 1.0. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Ohjeita ja luokituksia 2007:2, Stakes.

Kärki Jarmo, Tossavainen Päivi ja Väyrynen Riikka (toim.) 2009. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 24/2009.

Kääriäinen Aino 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopiston sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsingin yliopisto, Helsinki.

Kääriäinen Aino, Leinonen Ansa & Metsäranta Hannele 2006. Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Palmenia-sarja. Yliopistopaino, Helsinki.

Lahti Tuukka 2007. Ei edes työtön. Teoksessa Hänninen Sakari, Karjalainen Joukko & Lehtelä Kirsi- Marja (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Helsinki, 192–209.

Lainsäädäntö:

L 189/2001. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta.

L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

L 621/1999. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta.

Sosiaalihuoltoasetus 607/1983.

L 710/1982. Sosiaalihuoltolaki.

Liukko Eeva 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja 9/2006. [Verkkodokumentti]
http://www.socca.fi/kehittaminen/aikuissosiaalityo/julkaisut_ja_materiaalit/ (Luettu 26.5.2011).

Marin Marjatta 2001. Aikuisuus ja keski-ikäisyys. Teoksessa Sankari Anne & Jyrkämä Jyrki (toim.) Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa. Vastapaino, Tampere, 225-265.

Mason Jennifer 2002. Qualitative Researching. 2nd Edition. SAGE Publications, Lontoo.

Metsämuuronen Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. 3. uudistettu painos, International Methelp, Helsinki.

Miettinen Taina 2000. Sosiaalityön raportointi: sosiaalityöstä kunnallisille päätöksentekijöille tuotettu tieto ja sen käyttö -kohti vuorovaikutteista raportointia. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Miller Peter & Nikolas Rose 2010. Miten meitä hallitaan. Suomentanut Risto Suikkanen. Osuuskunta Vastapaino, Tampere. Alkuperäisjulkaisu 2008.

Moffat Ken 1999. Surveillance and Government of the Welfare Recipient. Teoksessa Chambon Adrienne S, Irving Allan & Epstein Laura (toim.) Reading Foucault for Social Work. Columbia University Press, New York, 219-245.

Morén Stefan 1992. Förändringens gestalt. Om villkoren för mänskligt bistånd. Publica, Stockholm.

Mutka Ulla 1998. Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylän yliopisto, Kampus kirja, Jyväskylä.

Muukkonen Tiina (toim.) 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. [Verkkodokumentti] Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17, 2008. Saatavissa:

http://www.socca.fi/kehittaminen/lastensuojelu/julkaisut_ja_materiaalit/lastensuojeluprosessin_kehittaminen (Luettu 26.5.2011).

Mäki Helmi 2006/1966. Hyvä kysymys. Sosiaalityöntekijän asiakaskohtaisen työn sisältöä etsimässä 1960-luvulla. Toim. Mirja Satka. PS-kustannus, Jyväskylä.

Mäkinen Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Vaajakoski.

Mäkinen Päivi 2008. Ammatillisuus ja etiikka ristipaineissa. Teoksessa Hirvilammi Tuuli & Laatu Markku (toim.) Toinen Vääryyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Kelan tutkimusosasto, Helsinki, 253-266.

Mäntysaari Mikko 1991. Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana. Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Vastapaino, Tampere.

Naccarato Toni 2010. Child welfare informatics: A proposed subspecialty for social work. *Children and Youth Services Review* 32 (2010) 1729-1734.

Ngwenyama Ojelanki K. 2002. The Critical Social Theory Approach to Information Systems: Problems and Challenges. Teoksessa Myers Michael D. & Avison David (toim.) *Qualitative Research in Information Systems. A Reader*. SAGE Publications, Lontoo.

Niiniluoto Ilkka 1980. Johdatus tieteenfilosofiaan. Käsitteen- ja teorianmuodostus. Kustannusosakeyhtiö Otava, Helsinki.

Niiniluoto Ilkka 1996. Informaatio, tieto ja yhteiskunta. Filosofinen käsiteanalyysi. Hallinnon kehittämiskeskus. Oy Edita Ab, Helsinki.

Niskala Asta 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppaan -Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. *Acta Universitatis Lapponiensis* 150, Rovaniemi.

Nummela Tuija 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. *Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 17, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Itä-Suomen yliopisto, Kuopio*.

Nurminen Markku I. 1986. Kolme näkökulmaa tietotekniikkaan. WSOY:n graafiset laitokset, Juva.

Ojaniemi Pekka & Rantajärvi Kaisa-Maria 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa Laitinen Merja & Pohjola Anneli (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, Helsinki, 219-244.

Osmond Jennifer 2006a. A quest for form: the tacit dimension of social work practice. *European Journal of Social Work*, Vol. 9, No. 2, June 2006, 159-181.

Osmond Jennifer 2006b. Knowledge Use in Social Work Practice: Examining its Functional Possibilities. *Journal of Social Work* 2006; 6; 221-237.

Pahlman Irma (toim.) 2005. *Asiakirjajulkisuus ja tietosuojaja sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Edita Publishing Oy, Helsinki.

Parton Nigel & O'Byrne Patrick 2000. *Constructive Social Work. Towards a New Practice*. Palgrave Macmillan, Basingstoke.

Payne Malcolm 2005. *Modern Social Work Theory*. 3rd Edition. Palgrave Macmillan, Basingstoke.

Pietilä Veikko 1973. *Sisällön erittely*. Gaudeamus, Helsinki.

Pohjola Anneli 2003. Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Pohjola Anneli (toim.) *Eettisesti kestävä sosiaalityöntutkimus*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Lapin Yliopistopaino, Rovaniemi, 53–67.

Pohjola Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen Merja & Pohjola Anneli (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, Helsinki, 19–74.

Poikela Ritva 2010. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. *Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2010:5*, Helsingin yliopisto.

Posio Sirpa 2008. Yksityisyyden suoja sosiaalihuollossa. *Suomalaisen Lakimiesyhdistyksen julkaisuja A-sarja N:o 283*, Helsinki.

Raitakari Suvi 2006. Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retoriisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa. [Verkkodokumentti] Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. *Sosiaalityön väitöskirja*. Saatavissa: <http://acta.uta.fi/pdf/951-44-6753-1.pdf> (Luettu 26.5.2011).

Raunio Kyösti 2000. *Sosiaalityö murroksessa*. Gaudeamus Kirja, Helsinki.

Raunio Kyösti 2004. *Olennainen sosiaalityössä*. Gaudeamus Kirja, Tampere.

Rose Nikolas 1999. *Powers of Freedom. Reframing Political Thought*. Cambridge University Press, Cambridge.

Rostila Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. *Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet*. SoPhi, Jyväskylän yliopisto.

Räikkä Juha 2002. Ammattietiikan merkitys. Teoksessa Karjalainen Sakari, Launis Veikko, Pelkonen Risto & Pietarinen Juhani (toim.) *Tutkijan eettiset valinnat*. Gaudeamus, Helsinki.

Saario Sirpa & Hämäläinen Pertti 2007. Mielenterveystoimiston käytäntöjen muotoutuminen tietojärjestelmän välittämänä. *Janus vol. 15 (2) 2007*, 149-164.

Sarvimäki Pirjo & Siltaniemi Aki (toim.) 2007. *Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus*. [Verkkodokumentti] Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Saatavissa: <http://www.stm.fi/julkaisut/julkaisuja-sarja/lista/2007> (Luettu 26.5.2011).

Saurama Erja 2002. *Vastoin vanhempien tahtoa*. Helsingin kaupungin tietokeskus. *Tutkimuksia 2002:7*.

Smith Roger 2008. *Social Work and Power*. Palgrave Macmillan, New York.

Stakes 2006. *Oikeus ja kohtuus*. Arvioita ja ehdotuksia yksityisestä ja julkisesta hyvinvointivastuusta. *Hyvinvointivaltion rajat -hanke*. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Helsinki.

STM 2011. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveystieteiden strategia. [Verkkodokumentti] Julkaisuja 2011:5. Saatavissa: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1550874 (Luettu 26.5.2011).

Ståhle Pirjo & Grönroos Mauri 1999. Knowledge management -tietopääoma yrityksen kilpailutekijänä. *Ekonomia-sarja*. WSOY, Porvoo.

Särkelä Antti 2001. Välittäminen ammattina. Vastapaino, Tampere.

Taylor-Gooby Peter 2009. Reframing Social Citizenship. Oxford University Press, New York.

Tesch Renate 1990. *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*. The Falmer Press, Basingstoke.

Tikesos. Hankesuunnitelma 2008–2011. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Verkkodokumentti] Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/tikesos/tikesosohanke/suunnitelmat-ja-raportit/> (Luettu 26.5.2011).

Toikko Timo 2005. Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Vastapaino, Jyväskylä.

Tuomi Ilkka 2000. Data Is More Than Knowledge: Implications of the Reversed Knowledge Hierarchy for Knowledge Management and Organizational Memory. *Journal of Management Information Systems*. Winter 1999–2000, 16 (3), 103–117.

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Tuusa Matti 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. *Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005*, Helsinki.

Vakkari Pertti 2006. Tiedonhankinnan tukeminen ja informaatiotutkimus. Teoksessa Mäkinen Ilkka (toim.) *Tiedon tie: johdatus informaatiotutkimukseen*. BTJ Kirjastopalvelu Oy, Helsinki, 9-31.

Valokivi Heli 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkajien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. *Acta Universitatis Tamperensis 1286*, Tampere.

Vartola Juha 2004. Näkökulmia byrokraatiaan. Tampereen yliopiston johtamistieteiden laitos, Tampere.

Von Krogh Georg, Ichijo Kazuo & Nonaka Ikujiro 2000. Enabling knowledge creation. How to unlock the mystery of tacit knowledge and release the power of innovation. Oxford University Press, New York.

Vuorela Mika 2008. Lannistamisesta kannustamiseen. Työtä haluaville mahdollisuuksia työllistymiseen. Teoksessa Hirvilampi Tuuli & Laatu Markku (toim.) *Toinen Vääräyyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista*. Kelan tutkimusosasto, Helsinki, 41-54.

Väisänen Raija & Hämäläinen Juha 2008. Aikuissosiaalityö kuntien sosiaalitoimistoissa. Teoksessa *Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Tutkimus aikuissosiaalityön yleisestä luonteesta, tiedosta ja toiminnasta*. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja A. 6:2008, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom, 90–135.

Witkin Stanley 2003. Päämääränä hyvän tekeminen. Pohdintoja ihmisoikeuksista ja etiikasta sosiaalityössä. Teoksessa Laitinen Merja & Pohjola Anneli (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. PS-kustannus, Jyväskylä, 237-253.

Wrede-Jännti Matilda 2010. Pengarna eller livet? En kvalitativ och longitudinell studie om långtidsarbetslösa unga i ett aktörsperspektiv. Forskning 31/2010, Institutet för hälsa och välfärd, Helsinki.