

KURAATTORITYÖN DOKUMENTOINTI
HELSINGIN KAUPUNGIN ESI- JA PERUSOPETUKSEN
OPPILASHUOLLOSSA

Noora Mäkinen

Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Lasten- ja perhepalveluiden
sosiaalityö
Maisterintutkielma
Huhtikuu 2021

Tiivistelmä

Tiedekunta: Valtiotieteellinen tiedekunta

Koulutusohjelma: Sosiaalitieteiden maisteriohjelma

Opintosuunta: Lasten- ja perhepalveluiden sosiaalityö

Tekijä: Noora Mäkinen

Työn nimi: Kuraattorityön dokumentointi Helsingin kaupungin esi- ja perusopetuksen oppilashuollossa

Työn laji: Maisterintutkielma

Kuukausi ja vuosi: Huhtikuu 2021

Sivumäärä: 77 s. + 3 liitettä

Avainsanat: dokumentointi, kuraattori, koulun sosiaalityö, oppilashuolto, sosiaalityö

Säilytyspaikka: Helsingin yliopiston kirjasto

Tiivistelmä:

Tämän tutkimuksen tehtävänä on tarkastella kuraattorityön dokumentointia kolmesta eri näkökulmasta selvittämällä, millaisia asiakirjoja kuraattorin asiakastyöstä kirjoitetaan, miten työstä kirjoitetaan ja millaisia merkityksiä kuraattorit näkevät dokumentoinnilla olevan osana työtään.

Tutkimusaineisto muodostuu kahdesta erillisestä aineistosta. Pääasiallisena tutkimusaineistona on Helsingin kaupungin esi- ja perusopetuksen oppilashuollossa työskentelevien kuraattorien laatimia asiakasasiakirjoja vuosilta 2019–2020, yhteensä 206 yksittäistä kirjausta. Tämän lisäksi tutkimusaineistona on kuraattoreille teetetty kysely, jolla on selvitetty esi- ja perusopetuksen kuraattorien ymmärrettävyyden, hallittavuuden ja mielekkyyden kokemusta dokumentoinnista osana omaa työtään.

Tutkimus on laadullinen ja tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä on sisällönanalyysi. Tämän lisäksi tekstien tulkitsemisessa tukeudutaan Fairclough'n (1997) kolmiulotteiseen tekstien tulkitsemisen malliin. Mallin perusteella tarkastellaan kuraattorityössä laadittuja asiakirjoja ottaen huomioon niin teksti, tekstin laatimisen käytännöt sekä tekstien tuottamisen sosiokulttuurinen ympäristö.

Kuraattorityössä kirjoitetaan monia eri asiakirjatyyppejä, jotka tallennetaan oppilashuollon Aurasasiakastietojärjestelmään. Laaditut asiakirjat eroavat tutkimuksen perusteella toisistaan ja kuraattorityön dokumentointia tehdään käyttäen kolmea eri tyyliä: toteava (26 %), raportoiva (63 %) ja jäsentävä (11 %) dokumentointityyli. Kuraattorien näkemysten mukaan dokumentoinnin koetaan olevan tärkeä osa omaa työtä, mutta siihen ei nähdä olevan riittäviä sisällöllisiä ohjeistuksia tai yhteistä ymmärrystä. Myös asiakastietojärjestelmän heikkoudet ja oman työnkuvan epäselvyys aiheuttavat kuraattorityön dokumentoinnin pirstaleituneisuutta. Dokumentointeja ei myöskään tehdä yhdessä oppilaiden kanssa ja oppilaat eivät aina ole tietoisia siitä, että kuraattori laatii asiakirjoja yhteisestä työskentelystä.

Tiedonmuodostuksen näkökulmasta kuraattorityön dokumentointi vaatii kehittämistä ja erityisesti yhdessä tietäminen, oppilaiden osallisuuden lisääminen ja asiakastyöstä eettisesti kirjoittaminen nousevat esiin tekijöinä, joita on syytä tarkastella kuraattorityön dokumentointia kehitettäessä. Yhtenäisten ohjeistusten laatiminen sekä yhteisen ymmärryksen muodostaminen asiakirjojen laatimisen tarpeesta ovat tutkimuksen perusteella tarpeen.

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Tutkimuksen lähtökohdat ja toimintaympäristö.....	3
2.1 Helsingin kaupungin oppilashuolto	3
2.2 Sosiaalityö esi- ja perusopetuksessa	5
2.3 Dokumentointi kuraattorityössä.....	8
2.4 Aura-asiakastietojärjestelmä.....	12
2.5 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	14
3 Teoreettiset ja käsitteelliset lähtökohdat.....	15
3.1 Asiakirjojen merkitys.....	15
3.2 Dokumentointi tiedonmuodostuksena.....	19
3.3 Tekstien tulkitsemisesta	22
3.4 Fairclough´n malli tekstien tulkinnasta.....	26
4 Tutkimusaineisto ja tutkimusmetodologia.....	27
4.1 Aineiston kerääminen ja tutkimusprosessin kuvaus	27
4.2 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi ja analyysiprosessi.....	30
4.3 Tutkijapositio ja tutkimusetiikka	36
5 Kuraattorityön dokumentointi	38
5.1 Kuraattorityön tekstilajit ja tekstin piirteet.....	38
5.1.1 Sosiaalinen selvitys	38
5.1.2 Tukikäynnit.....	41
5.1.3 Neuvottelut	43
5.1.4 Sähköinen viestintä	45
5.1.5 Konsultaatiot.....	46
5.2 Tekstityylit.....	47
5.2.1 Toteava dokumentointityyli.....	48

5.2.2 Raportoiva dokumentointityyli	49
5.2.3 Jäsentävä dokumentointityyli	51
5.3 Kuraattorien käsitykset dokumentoinnista	54
6 Fairclough´n tekstintulkinnan malli kuraattorityön dokumentoinnin jäsentäjänä.....	61
7 Johtopäätökset	64
7.1 Pohdinta ja kuraattorityön dokumentoinnin kehittäminen	64
7.2 Tutkimuksen toteutuksen arviointi	69
Lähteet	71
Liitteet.....	78

1 Johdanto

Tämän maisterintutkielman tarkoituksena on selvittää, millaista dokumentointia Helsingin kaupungin oppilashuollon kuraattorityössä tehdään. Tutkimukseni tavoitteena on luoda uudenlaista ymmärrystä kuraattorityössä kirjoitetuista asiakirjoista ja siitä, miten ne näyttäytyvät suhteessa sosiaalityön dokumentoinnille annettuihin ohjeistuksiin ja lainsäädäntöön. Tutkimusintressinäni on selvittää sitä, miten kuraattorityössä tehdystä asiakastyöstä kirjoitetaan. Tutkimukseni tavoitteena on tuottaa myös tietoa kuraattorien asenteista ja ajatuksista dokumentointia kohtaan osana omaa työtään. Tutkimukseni keskittyy koulun sosiaalityössä tehtyihin asiakirjoihin ja tehdyn työn dokumentointiin, ei kuraattorityöhön laajemmassa kontekstissa, joka on paljon enemmän kuin työstä tuotetut asiakirjat.

Kiinnostus tämän tutkimuksen toteuttamiseen on herännyt omista kokemuksistani kuraattorityön sekä myös laajemmin sosiaalityön dokumentoinnista. Työskentelen kuraattorina esiopetuksessa Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla oppilashuollon palveluissa. Kuraattorityössä dokumentoinnit ja asiakirjaanviennit poikkeavat paljon siitä, mihin aiemmissa työpaikoissani sosiaalialalla olen tottunut ja tästä syystä asiakirjojen tutkiminen näyttäytyi merkityksellisenä tutkimuskohteena. Koin varsinkin kuraattorin työtä aloittaessani suurta epätietoisuutta ja -varmuutta siitä, millaisia dokumentointien tulisi olla, kun vertailukohtia tai ohjeistuksia aiheesta ei juurikaan ollut. Kuraattorityössä asiakastyöstä kirjoittaminen koetaan usein oman kokemukseni mukaan niin sanotusti ”välttämättömäksi pahaksi”, eikä sitä samalla tavalla nähdä tiedonmuodostuksen ja työn jäsentämisen keinona kuin esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityössä (esim. Kääriäinen 2003). Halusin paneutua tässä tutkimuksessa erityisesti kuraattorien näkemyksiin siitä, miten asiakastyöstä kirjoittaminen koetaan osana omaa työtä ja millaisia ajatuksia dokumentointi ylipäätään osana koulun sosiaalityötä herättää.

Koen, että dokumentointi on yksi sosiaalityön tärkeimmistä tehtävistä. Dokumentointiin kuuluu paljon muutakin kuin vain tekstin tuottaminen ja oleellista onkin kokonaisvaltaisesti ymmärtää asiakirjojen laajamittaiset vaikutukset niin työskentelyprosessiin asiakkaan kanssa kuin myös niiden vaikutukset asiakkaan elämään (Roose, Mottart, Dejonckheere, van

Nijnatten & De Bie 2009, 329). Viranomaistyössä tuotetuilla teksteillä rakennetaan todellisuuksia, eivätkä tekstit ole koskaan irrallisia meitä ympäröivästä maailmasta. Asiakastyön dokumentoinnilla voi olla kauaskantoisia seurauksia asiakkaan elämään, jolloin dokumentointeja tekevien ammattilaisten on merkityksellistä tiedostaa vastuunsa tässä tiedonmuodostuksessa. (Kääriäinen 2016a, 189–190; 195.)

Dokumentoinnin voidaan nähdä olevan sosiaalityön perustehtävä, jonka avulla pelkistetään tehtyä työtä tiedoksi, jonka perusteella on mahdollista suunnitella, arvioida ja kehittää toimintaa (Kääriäinen 2016a, 185). Kuraattorityössä dokumentoinnille ei ole yleisiä valtakunnallisia kirjaamisohjeistuksia eikä dokumentointia ole aiemmin kuraattorityön näkökulmasta Suomessa tutkittu. Kuraattorityön dokumentointi ei myöskään ole aiemmin saanut kuraattorityöstä muusta näkökulmasta tehtävissä tutkimuksissa juurikaan huomiota eikä sitä ole oikeastaan tutkimuksissa tuotu esiin osana kuraattorityötä. Dokumentointi näyttäytyy siis kuraattorin työssä hyvin irrallisena asiana myös tutkimusten valossa. Tämä tutkimus on osana kuraattorityön perustehtävän kirkastamisen jatkumoa, koska tarkoitukseni on muodostaa nykyistä kattavampi kuva siitä, millaista kuraattorityöstä tehtävä dokumentointi on ja miten se suhteutuu sosiaalityön dokumentointiohjeistuksiin sekä dokumentointia ohjaavaan lainsäädäntöön.

Sosiaalityön tiedonmuodostuksessa on tapahtumassa murros tiedon mitattavuuden ja reaaliaikaisuuden vaatimuksissa. Sosiaalityön dokumentointiin ja kirjaamisosaamisen kehittämiseen on alettu kiinnittää viime vuosina entistä enemmän huomiota ja aloitettu esimerkiksi Kansa-Koulu-valmennukset, Kanta-palvelun käyttöönotto sekä sosiaali- ja terveysalan yhtenäiset asiakastietojärjestelmät (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020a). Määrämuotoisen tiedon lisääntyminen kirjaamisen rakenteiden ja tietojärjestelmien muuttuessa on suuri muutos siihen, miten miellämme sosiaalityöstä dokumentoitua tietoa. Digitalisaatio ja kansalaisen lisääntyneet mahdollisuudet osallistua tiedon tuottamiseen ja viestimiseen ammattilaisen kanssa tuovat merkittävän muutoksen sosiaalityön tiedonmuodostukseen ja asiakkaan osallisuuteen siinä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020b; Kansa-Koulu II 2019a.) Koulun sosiaalityötä eli kuraattorityötä ei voida pitää tästä sosiaalityön dokumentoinnin murroksesta irrallisena osana, vaan myös kuraattorityön dokumentointia ja kuraattorien dokumentointiosaamista on kehitettävä osana sosiaalityön muuttuvaa kirjaamiskulttuuria. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on linjannut kannanotossaan (2018), että kuraattorin asiakaskertomusta ei

ainakaan tällä erää tallenneta Kanta-arkistoon osana sosiaalihuollon palveluita, sillä kuraattorityö on osa opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonala.

Tutkimukseni raportti koostuu seitsemästä luvusta. Ensin käsittelen tutkimukseni lähtökohdista, sen toimintaympäristöstä ja kuvaan Helsingin kaupungin oppilashuoltoa sekä oppilashuoltotyössä käytössä olevaa Aura-asiakastietojärjestelmää tarkemmin. Tämän jälkeen kolmannessa luvussa paneudutaan sosiaalityössä tehtyjen asiakirjojen merkitykseen sekä siihen, miten ne ovat osa sosiaalityön tiedonmuodostusta. Liityn tutkimuksellani osaksi tekstien tutkimisen traditiota ja näen tekstien tuottamisen ja laatimisen moniulotteisena asiana. Neljännessä luvussa käyn tarkemmin läpi tutkimusaineistoani sekä valitsemaani tutkimusmetodologiaa ja tekemiäni valintoja analyysin suhteen. Tämän jälkeen raportissa keskitytään tutkimuksen tuloksiin, joita tarkastellaan kuraattorityön dokumentoinnin tyyppin, tyylin ja laadun sekä työntekijöiden koherenssin näkökulmasta. Lopuksi kuvaan Norman Fairclough'n (1997) mallin keinoin saamiani tutkimustuloksia ja raportin päättää pohdinta ja johtopäätökset sekä tutkimuksen toteuttamisen arviointi.

2 Tutkimuksen lähtökohdat ja toimintaympäristö

2.1 Helsingin kaupungin oppilashuolto

Tutkimuksen toimintaympäristönä on Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan esi- ja perusopetuksen oppilashuollon kuraattorityö. Helsingin kaupungissa oppilashuolto on osa kasvatuksen ja koulutuksen toimialaa, kuten myös varhaiskasvatus ja perusopetuspalvelut, joten yhteistyö saman viraston alaisuudessa on toimivaa. Helsingin oppilashuolto on jaettu neljään alueeseen. Alueet ovat etelä-keskinen, länsi-pohjoinen, koillinen ja itä-kaakko. Jokaisella alueella on oma oppilashuollon aluevastaavansa sekä ammattiryhmittäin jokaisen alueen työntekijöille on nimetty myös oma ammatillinen esihenkilö. Kuraattoreilla ammatillinen esihenkilö on koulutukseltaan sosiaalityöntekijä.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) mukaan oppilashuoltotyön tulee olla edistämässä opiskelijoiden oppimista, terveyttä ja hyvinvointia sekä osallisuutta ja ehkäistä ongel-

mien syntymistä. Sen on edistettävä opiskeluympäristön hyvinvointia, terveellisyttä ja turvallisuutta, esteettömyyttä, yhteisöllistä toimintaa sekä kodin ja oppilaitoksen välistä yhteistyötä. Oppilashuollolla tarkoitetaan oppilaan hyvän oppimisen, hyvän psyykkisen ja fyysisen terveyden sekä sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä sekä niiden edellytyksiä lisäävää toimintaa kouluympäristössä. Ensisijaisesti oppilashuoltoa toteutetaan ennaltaehkäisevänä, koko koulu yhteisöä tukevana yhteisöllisenä oppilashuoltotyönä. Yksilökohtaista opiskeluhuoltotyötä ovat kouluterveydenhuollon palvelut sekä oppilashuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut. Kuraattorien ja psykologien tehtävänä on edistää koulu yhteisön hyvinvointia sekä yhteistyötä oppilaiden perheiden ja muiden läheisten kanssa sekä tukea oppilaiden oppimista ja hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia. Oppilashuollon palvelujen tarkoituksena on siis oppilaiden hyvinvoinnin lisääminen, joka puolestaan lisää heidän oppimisen edellytyksiään. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013, § 2–5, § 7; Korpela 2012, 274.)

Helsingissä jokaisessa koulussa on nimetty koulun tai esiopetusyksikön oma kuraattori, joka vastaa osaltaan esi- ja perusopetuksessa sosiaalityön asiantuntijana oppilaiden hyvinvoinnin tukemisesta niin yksilö- kuin yhteisötasollakin. Kuraattoreilla saattaa olla useampi koulu vastuullaan, mutta oppilasmäärä on pyritty rajoittamaan 800 oppilaaseen yhtä kuraattoria kohden. Oppilashuoltotyön tarkoituksena on edistää oppilaiden kasvua ja kehitystä sekä luoda koulussa parhaita mahdollisia edellytyksiä hyvälle oppimiselle. Oppilashuoltotyön tavoitteena on, että oppilas kokee koulun turvalliseksi ja viihtyisäksi paikaksi sekä saa tarvitsemaansa ohjausta ja tukea mahdollisissa ongelmatilanteissa.

Oppilaalle on järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti oppilashuollon kuraattorin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun oppilas tai hänen huoltajansa on tapaamista pyytänyt. Kiireellisissä tapauksissa tapaamisaika on järjestettävä joko samana tai seuraavana koulun työpäivänä. Kuraattorien työskentelystä muodostuu oppilashuollon asiakaskertomus, johon kirjataan yksilökohtaisen oppilashuollon järjestämiseksi ja toteuttamiseksi tarpeelliset tiedot. Kuraattorit kirjaavat yksilötapaamisissa kertyvät asiakastiedot omaan asiakaskertomukseensa, joiden käsittelystä säädetään laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013, § 15, § 20.)

Helsingin kaupungin oppilashuollossa dokumentoinnit tehdään selainpohjaiseen Aura-asiakastietojärjestelmään. Aura-ohjelmistoa on kehitetty erityisesti koulupsykologien ja kuraattorien tietojärjestelmäksi yhteistyössä viiden kunnan (Helsinki, Espoo, Lohja, Kotka ja Karjaa) ja Etelä-Suomen lääninhallituksen yhteistyönä vuosina 1998–2009 (Etelä-Suomen aluehallintovirasto 2010). Oppilashuoltotyön dokumentoinnin tueksi on olemassa kaksi lyhyttä Helsingin kaupungin omaa ohjeistusta, toinen Aura-asiakastietojärjestelmästä (Helsingin kaupunki 2019) ja toinen asiakaskertomuksen kirjaamisesta (Helsingin kaupunki 2010). Kuraattorityön dokumentointia tehdään niin yksilökohtaisen työskentelyn dokumentointina kuin myös yhteisöllisenä oppilashuoltotyönä tehdyn työn tilastoimisena. Tässä tutkimuksessa keskityn tutkimaan nimenomaisesti yksilötyöstä tehtyjä asiakirjaanvientejä.

2.2 Sosiaalityö esi- ja perusopetuksessa

Suomessa on ollut kuraattoreita, sosiaalityön asiantuntijoita kouluympäristössä, jo yli puoli vuosisataa. Tästä huolimatta niin koulun työntekijöille, oppilaille kuin vanhemmille sekä kuraattorien yhteistyökumppaneille on edelleen epäselvää se, millaisia asioita kuraattorin työhön sisältyy (Wallin 2011, 21). Aila Wallin (2011, 85–87) tuo esiin koulun sosiaalityöntekijän perustehtävän olevan usein hukassa ja epäselvä myös sosiaalityöntekijöille itselleenkin. Wallin korostaa perustehtävän kirkastamisen merkitystä niin työntekijöitä motivoivana asiana kuin ammattimaisen ja tuloksellisen työn edellytyksenä. Koulun sosiaalityötä määrittelee vahvasti oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (OPH 1287/2013) sekä yleisesti opiskeluhuollon toimintaa monet eri lait, kuten esimerkiksi perusopetuslaki (628/1998), lastensuojelulaki (417/2007), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja tietosuojalaki (1050/2018). Kuraattorityötä määrittelee lainsäädännön lisäksi organisaatioiden omat, usein hyvin vahvatkin toimintakulttuurit (Wallin 2011, 87).

Koulu toimintaympäristönä on poikkeuksellinen sosiaalityön toimintaympäristö, johon yhdistyy vahvasti pedagoginen ajattelu ja näkökulmat. Kuraattorityössä on läsnä sosiaalipedagoginen ulottuvuus sosiaalityön toteuttamiseen. Sosiaalipedagogiikan on nähty pitkään kohdentuvan vain syrjäytyneiden auttamiseen, mutta nykypäivän kouluissa opettajat tarvitsevat poikkeuksetta apua ja tukea vanhemmuuden tukemiseen ja ei-didaktiseen työhön, lasten ja

perheiden kasvatukselliseen ohjaamiseen. Lasten ja nuorten mukana kouluihin tulevat heidän koko historiansa, perhetilanteensa ja haasteensa, joiden käsittelyyn niin luokassa kuin sen ulkopuolellakin vaaditaan vankkaa sosiaalista osaamista opettajan pedagogisen osaamisen lisäksi. On siis selvää, että opetustyö ei onnistu ilman sosiaalista näkökulmaa eikä taas toisaalta sosiaalinen työ ilman pedagogisen kohtaamisen dialogia. (Kurki, Nivala & Sipilä-Lähdekorpi 2006, 9–10.)

Koulu sosiaalityön työympäristönä on haasteellinen siksi, että kuraattori on ainoa sosiaalialan ammattilainen hyvin laajassa moniammatillisessa työskentely-ympäristössä. Kuraattorin työskentelyorientaatio eroaa muista koulun toimijoista, jotka toteuttavat kasvatuksellisia ja pedagogisia tavoitteita. Tästä johtuen on oleellista kiinnittää erityistä huomiota sosiaalityöntekijän vankan ammatti-identiteetin kehittymiseen kouluyhteisössä toimittaessa. (Laitinen ym. 2018, 154.) Koulumaailma on myös lasten ja nuorten normaalia arkiympäristöä, jossa sosiaalityöllä on vahvasti ennaltaehkäisevä ja oppilaita koulutyössä tukeva rooli ja työskentelyote poikkeaa paljon esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtävistä. Kuraattorityö on hyvin monialaista ja sen juuret ovatkin kasvatuksen ja koulutuksen tavoitteissa, jolloin sen päämäärät heijastelevat myös koko yhteiskunnan päämääriä (Sipilä-Lähdekorpi 2004, 28).

Koulun sosiaalityötä tehtäessä kuraattorin rooli on moninainen sekä tietyllä tavalla myös kahtiajakautunut. Oppilasta tukiessaan kuraattorin tulee ottaa aina huomioon niin kouluympäristö ja sen eri tasot suhteessa eri interventioihin kuin myös oppilaan henkilökohtainen tukeminen hänen tarpeistaan lähtien oppimisvalmiuksia vahvistaen. Kuraattorilla on moninaisia eri rooleja kouluyhteisön sisällä ja jokainen koulu on omanlaisensa yhteisö tehdä kuraattorityötä. Kuraattori toimii perheiden tukena sekä linkkinä koulun ja perheiden välillä rohkaisten perheitä tuomaan esiin huolenaiheitaan ja toisaalta auttamassa perheitä ymmärtämään oppilaiden oppimiseen kohdentuvia tarpeita ja mahdollisia haasteita. Kuraattori on konsultatiivisessa roolissa suhteessa opettajiin ja koulun henkilökuntaan tehden heidän kanssaan myös tiivistä yhteistyötä niin yksilö- kuin yhteisölliselläkin tasolla. Kuraattoreilla on myös vahva rooli koulun ulkopuolisten yhteistyötahojen kanssa työskenneltäessä ja toisaalta myös kaiken edellä mainitun kehittämisessä. (Dupper 2002, 5, 10–11.) Voidaan siis sanoa, että kuraattorin työ on laaja-alaista sekä laajojen kokonaisuuksien hallintaa vaativaa sosiaalialan asiantuntijatyötä.

Koulun sosiaalityön asiakkaina ovat siis lapset ja nuoret, oppilaat ja opiskelijat. Kuraattorin asiakkaaksi hakeudutaan monista erilaisista syistä ja työskentely voi olla niin yksilön kuin luokan tai muun ryhmän sekä koko kouluyhteisön kanssa tapahtuvaa, yksilöllistä tai yhteisöllistä oppilashuoltotyötä. Kuraattorin asiakkaaksi voidaan tulla monella eri tavalla ja mielenkiintoista onkin se, miten oppilaan osallisuus huomioidaan asiakkuuden alkamisessa kuin myös koko asiakkuuden aikana. Usein aloite asiakkuuteen tulee aikuiselta, opettajalta tai vanhemmalta, eikä oppilaalta itseltään. Pirkko Sipilä-Lähdekorven (2004, 122–123) väitöskirjatutkimuksen mukaan kuraattorin asiakkaaksi tullaan yleisimmin koulunkäynnin laiminlyönnin, psyykkisten ongelmien, käytöshaasteiden sekä kotona olevien vaikeuksien ja kiusaamis- ja kaverisuhdeasioiden vuoksi.

Kuraattorit käyttävät pääsääntöisesti työssään sosiaalityön tietopohjaa ja Sipilä-Lähdekorven (2004) mukaan kuraattorin koulutus pohjana parhaimmaksi kuraattorien näkökulmasta koetaan sosiaalityöntekijän koulutus. Kuraattorit kokevat kuitenkin kaipaavansa työnsä tueksi myös muiden alojen tietoa, kuten esimerkiksi psykologista ja pedagogista tietoa sekä ryhmien kanssa työskentelyyn kohdentuvia taitoja. Kuraattorin työ vaatii vankkaa vuorovaikutustaitojen hallintaa, rohkeutta ja jämäkkyyttä sekä kärsivällisyyttä, rehellisyyttä ja empatiakykyä. Vuorovaikutustaidot korostuvat asiakastyössä sekä laajoissa verkostoissa toimitaessa, kuten myös moninaisissa vaihtuvissa ja joustamista vaativissa tilanteissa koulun arjessa. Jämäkkyyttä tarvitaan, jottei kuraattori jää sosiaalialan ainoana edustajana kouluorganisaatiossa hiljaiseksi asiantuntijaksi, joka ei saa omaa ääntään koulun pedagogisten ydinosaajien joukossa kuuluviin. (Sipilä-Lähdekorpi 2004, 156.)

Tutkimusaiheeni on merkityksellinen sosiaalityön tutkimuskohde, sillä tutkimuksen kohteena on koulun sosiaalityö ja siitä tehdyt asiakaskirjaukset ja dokumentointi. Aihetta ei ole tästä näkökulmasta aiemmin tutkittu eikä aiheeseen ole otettu esimerkiksi Sipilä-Lähdekorven (2004) kuraattorityötä koskevassa väitöskirjassa kantaa. Tutkimuksessani on merkityksellistä ottaa huomioon sosiaalityön tutkimuksen näkökulmasta kuitenkin se, että kaikki kuraattorit eivät ole koulutukseltaan sosiaalityöntekijöitä. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013, § 7) mukaisesti kuraattorin kelpoisuusvaatimuksena on vähintään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä säädetyn lain (817/2015, § 8.1) mukainen kelpoisuus, eli tehtävään soveltuva sosiaalialalle suuntaava sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto (sionomi). Kuraattorina voi toimia myös henkilö, jolla on soveltuva korkeakoulututkinto,

jonka lisäksi on suoritettuna sosiaalityön aineopinnot tai vähintään kahden vuoden työkokemus kuraattorin tai sitä vastaavasta sosiaalityön tehtävästä. Jokaisen oppilaitoksen käytettävissä on kuitenkin oltava sellaisen opiskeluhoitoon vastaavan kuraattorin palveluja, jolla on ammattihenkilölain (817/2015) 7. pykälän mukainen kelpoisuus, eli ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Tutkimuksessani tutkimuskohteena ovat koulutustasustaan huolimatta kaikki Helsingin kaupungin esi- ja perusopetuksen kuraattorit ja heidän laatimansa asiakirjat.

2.3 Dokumentointi kuraattorityössä

Myös kuraattorityöstä tehtävään asiakastyön dokumentointiin kohdentuu monenlaisia epäselvyyksiä ja oppilashuollossa on ollut myös sähköiset asiakastietojärjestelmät käytössä vasta verrattain lyhyen aikaa, Helsingissä vuodesta 2002 lähtien. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1278/2013) uudistus selvensi kuitenkin dokumentointiin kohdentuvaa epäselvyyttä ottamalla kantaa siihen, että kuraattorit kirjaavat yksilötapaamisissa kertyvät asiakastiedot opiskeluhoitoon kuraattorin asiakaskertomukseen (Helsingissä Aura-asiakastietojärjestelmään), minkä käsittelystä säädetään sosiaalityön asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä laissa sosiaalityön asiakasasiakirjoista (254/2015) (OPH 1287/2013; Perälä ym. 2015, 100).

Asiakasasiakirjalaisissa (254/2015) säädetään kuraattorityön kirjaamisvelvoitteesta sekä sosiaalityön asiakaskertomusten tietosisällöistä. Tehdessään oppilaan kanssa yhteistyötä, on kuraattori velvollinen kirjaamaan asiakaskertomukseen selvityksen siitä, mitä on tehty sekä tiedon siitä, ketkä ovat olleet osallisia asian käsittelyssä. Oppilashuoltoon kuraattoripalveluihin sovelletaan lisäksi sosiaalityönlain (1301/2014) sosiaalityöpalveluja koskevia säännöksiä sekä palveluissa syntyviin asiakaskertomuksiin ja muihin asiakasasiakirjoihin lakia sosiaalityön asiakasasiakirjoista (245/2015) (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 16). Käytän tässä työssä edellä mainittuja käsitteitä puhuessani dokumentoinnista. Asiakirja, dokumentti tai asiakirjaanvienti kuvaa kuraattorin laatimaa kirjausta asiakastyön erinäisistä tapahtu-

mista, joita kirjataan asiakaskertomukseen Aura-asiakastietojärjestelmään. Dokumentoinnilla tarkoitan toimintaa, joka kuvastaa niin kuraattorin tekemää asiakirjojen laadintatyötä kuin muutakin tehdyn asiakastyön tallentamista.

Erityisesti kuraattorityön dokumentoinnista ei ole tehty aiemmin Suomessa tieteellistä tutkimusta, joten suoranaisesti siihen kohdentuvaa tutkimusta ei ole löydettävissä. Dokumentointiin on otettu muutamissa kuraattorityötä käsittelevissä tutkimuksissa lyhyesti kantaa. Kansainvälistä tutkimusta koulun sosiaalityön dokumentoinnista löysin hakujeni perusteella vain yhden (Garret 2012). Ylipäätään koulun sosiaalityö tutkimuskohteena vaikuttaa olevan ainakin vielä sosiaalityön alue, jota ei ole erityisen paljon tutkittu. Kuitenkin ajatus siitä, että sosiaalityössä ennaltaehkäisyn ja varhaisen puuttumisen tulisi olla sosiaalihuoltolainkin (1301/2014) mukaan keskeisiä teemoja, on mielestäni oleellista tutkia kenties kaikkein matalimman kynnyksen sosiaalityön palvelua, joka on jokaisen lapsen ja nuoren saatavilla omassa arjen ympäristössään, esiopetuksessa ja koulussa. Tästä johtuen olen tehnyt tietoisien valinnan ottaa tutkimukseni tausta-aineistoksi sellaisia tutkimuksia, jotka ovat edes joiltain osin kohdentuneet koulun sosiaalityöhön ja sen asiakastyön dokumentointiin.

Suomessa on tehty Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (Suhonen 2010) selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista koulun sosiaalityön tehtävissä. Selvityksessä pyrittiin sähköpostikyselyn ja henkilökohtaisten tapaamisten sekä haastatteluiden avulla selvittämään koulun sosiaalityötä tekevilta henkilöiltä sitä, millaista koulun sosiaalityön dokumentointi on. Lähtökohtana selvitykselle oli ajatus siitä, että koulun sosiaalityön asiakastietojen kirjaaminen on tutkimuksen tekohetkellä kirjavaa ja käytössä ei ole yhtenäisiä dokumentointivälineitä ja -tapoja. Selvityksessä korostui erityisesti se, miten kuraattorit toivoivat selkeämpää, yhtenäistä ohjeistusta dokumentointiin ja kannanottoja esimerkiksi siihen, voiko joistain tietyistä arkaluontoisista asioista, kuten esimerkiksi asiakkaan huumeiden käytöstä kirjata jotain asiakaskertomukseen. (Suhonen 2010, 303.)

Selvityksessä todetaan myös yhtenäisten dokumentointiohjeistusten lisäksi kuraattorien toive siitä, että kuraattorityötä pyrittäisiin valtakunnallisesti yhtenäistämään ja luomaan yhteisiä ohjeistuksia ja linjauksia asiakastyöhön sekä rakenteita hyvien käytäntöjen levittämiseksi. Selvityksen mukaan myös asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa ja sen toimivuutta pidettiin erityisesti dokumentoinnin näkökulmasta oleellisena asiana työn sujuvuuden kannalta. Myös tilastotiedon käyttö ja yhteisöllisen työn huomioiminen dokumentoinnissa nousi

kuraattorien haastatteluiden pohjalta isoksi teemaksi ja myös siihen koettiin tarvittavan selvennystä. (Suhonen 2010, 303–307.)

Yhdysvaltalaisessa Kendra Garretin (2012) tutkimuksessa selvitettiin sitä, mitä tietoja ja millä perusteella koulun sosiaalityöntekijät valitsivat dokumentoidessaan asiakastyötään. Tutkimuksessa selvitettiin myös sitä, millainen käsitys koulun sosiaalityöntekijöillä on kansallisista ja paikallisista säädöksistä dokumentoinnista. Tutkimuksessa kävi ilmi, että kuraattorien mielestä kiireinen työtahti vaikeutti kirjaamisten tekemistä ja sille ajan löytämistä. Koulun sosiaalityöntekijät toivat tutkimustulosten mukaan esiin sitä, että heidän on haasteellista saada tehtyä kirjaukset riittävän nopeasti. Tutkimuksen perusteella koulun sosiaalityöntekijöillä kului keskimäärin hieman vajaat viisi tuntia työaika viikossa asiakastyön kirjaamiseen. Garretin mukaan koulun sosiaalityöntekijät tarvitsisivat myös selkeämpiä ohjeituksia eettisesti kestävien dokumentointien laatimiseen sekä kattavampaa ymmärrystä dokumentoinnin merkityksestä. (Garret 2012, 243, 247.)

Kuraattorityötä on tutkittu myös rekisteriaineistotutkimuksena. Matti Määttänen (2017) tutki pro gradu -tutkielmassaan lukiokuraattorin työtä Helsingin kaupungin lukioiden kuraattorien asiakasrekisteritilastoja tarkistelemalla. Määttänen tutkimuksessa todetaan, että lukiokuraattorien asiakasrekisterien perusteella kuraattorit tekevät yksilötyötä noin kaksi kolmasosaa ja yhteisöllistä työtä yhden kolmasosan työajastaan. Lukiokuraattorilla on ollut tyypillisesti koulukohtaisesti 285 kirjattua yksilötyön tapahtumaa noin 45 asiakkaan kanssa vuositasolla.

Samankaltainen tutkimus on myös Terhi Pippurin (2015) lisensiaatintutkimus espooalaisten peruskoulujen kuraattorien asiakkaista ja asiakasprosesseista. Pippurin tutkimuksen mukaan Espoossa kuraattoripalveluja on lukuvuosittain käyttänyt keskimäärin kymmenen prosenttia perusopetuksen oppilaista. Kuraattorin työskentely oppilaan kanssa oli tutkimuksen mukaan useimmiten sisältänyt kolmesta viiteen tapaamista, neuvottelua tai muuta tapahtumaa. Koulun sosiaalityö on Pippurin mukaan onnistunut pienillä interventioilla saamaan aikaan muutoksia oppilaiden tilanteissa. Kuraattorin selvittely ja tuki on Pippurin mukaan ollut riittävää 74 prosentissa asiakkuuksista. Neljäsosalle oppilaista oli tehty ohjaus koulun ulkopuolisiin tukitoimiin, yleisimmin lastensuojelun, perheneuvolan tai nuorisopsykiatrian palveluihin.

Tarja Miettinen (2008) on pro gradu -tutkielmassaan tarkastellut koulun sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä siitä, miten lapsikeskeisiä oppilashuollon palvelut ovat. Tutkimustuloksissa

nousee esiin myös oppilashuollon dokumentointikäytännöt ja kuraattorien toive niiden kehittämiseksi paremmin lasta huomioiviksi. Miettisen tutkimuksen mukaan yli puolet (56 %) kuraattoreista ei kerro asiakkailleen edes yleisellä tasolla dokumenttien laatimisesta ja niiden tarkoituksesta. Vielä suurempi osuus (75 %) kuraattoreista vastasi, ettei käy lapsen kanssa säännöllisesti läpi sitä, millaisia sisältöjä tapaamisista dokumentoidaan. Kuraattoreista suuri osa (77 %) koki myös, että lasten ymmärrys dokumentoinnista ja sen merkityksestä on heikkoa. Miettinen toteaa, että oppilashuollon dokumentoinnissa ja siihen kohdentuvissa menettelyissä on paljon kehitettävää. Oppilaan osallisuus omassa asiassaan tehtävään dokumentointiin on oleellista, jotta oppilas pystyy ottamaan kantaa itsestään kirjattuihin asioihin. (Miettinen 2008, 51–52, 57.)

Voitaneen siis todeta, että aiemman tutkimuksen perusteella kuraattorityön dokumentointi näyttäytyy melko tutkimattomana ja kartoittamattomana osana sosiaalityön ammattikäytäntöjen tutkimusaluetta. Kuraattorityössä dokumentoinnin on nähty olevan epäselvää, vailla yhtenäisiä ohjeistuksia eikä erityisesti asiakasta, eli oppilasta osallistavaa. Kuraattorien työstään tekemät kirjaukset jäävät siis pitkälti asiakastietojärjestelmien sisällöiksi, eikä dokumentointia nähdä yleisesti osana yhteistä tiedonmuodostusta tai asiakkuusprosessin jäsentämistä oppilaan kanssa.

Jo Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (Suhonen 2010) teettämän selvityksen perusteella on nähty tarvetta sille, että kuraattorityön dokumentointia kehitettäisiin ja sille luotaisiin yhtenäisempiä raameja valtakunnallisellakin tasolla. Edellä esittelemäni tutkimukset jäävät vääjäämättä irrallisiksi kokonaisuuksiksi osana tutkimukseni taustoitusta, eikä niiden perusteella ole mahdollisuutta luoda kattavaa ja tutkimustani taustoittavaa kokonaiskuvaa siitä, mitä koulun sosiaalityössä tehtävä dokumentointi on. Tämä on kuitenkin ollut merkittävä motivoiva tekijä tutkimukseni toteuttamisessa ja siinä, että tutkimukseni voisi olla luomassa jäsentyneempää kuvaa yhtäältä siitä, millaisia asiakirjoja kuraattorityössä kirjoitetaan ja toisaalta siitä, miten kuraattorit itse kokevat dokumentoinnin osana omaa työtään.

2.4 Aura-asiakastietojärjestelmä

Helsingin kaupungin oppilashuollossa on käytössä Aura-asiakastietojärjestelmä, joka on erityisesti oppilashuollollisen työn kirjaamiseen ja dokumentointiin suunniteltu selainpohjainen asiakastietojärjestelmä, joka koostuu kuraattorien ja psykologien asiakasrekistereistä. Aura-ohjelmistoon muodostuvan asiakasrekisterin tarkoituksena on asiakasasiakirjojen laa-
timinen ja tallettaminen asiakassuhteen hoitoa sekä tilastollista käyttöä varten. (Helsingin kaupunki 2019, 2.) Aura-asiakastietojärjestelmään kirjataan ja tilastoidaan kaikki tehty asiakastyö, on kyse sitten yksilökohtaisesta tai yhteisöllisestä oppilashuoltotyöstä. Aura-asiakastietojärjestelmään kirjataan kuraattorin osallistuminen esimerkiksi koulun oppilashuolto-ryhmään, kokouksiin, työnohjaukseen, koulutuksiin sekä myös erilaiset yhteisölliseen oppilashuoltoon kohdentuvat työt, kuten oppituntien pitämiset, erilaiset ryhmämuotoiset työskentelymuodot sekä työn suunnittelu ja kehittämistyö.

Kuraattorin yksilöasiakkuuden alkaessa kuraattori perustaa Aura-asiakastietojärjestelmään asiakkuuden oppilaalle. Asiakkuus on aina kuraattorikohtainen, vaikka oppilaalla olisi aiemmin ollut kuraattorin tai koulun vaihtuessa asiakkuus, perustetaan siitä huolimatta asiakkuus uudelleen. Kuraattori voi käydä lukemassa asiakkaaksi tulevan oppilaan asioissa aiemmin kirjatut asiakirjaanviennit. Aura-ohjelmisto vaatii perustelun sille, miksi tietoja halutaan lukea ja tieto siitä, että asiakirjoja on lukenut joku muu kuin niiden kirjaaja, rekisteröityy ohjelmistoon. Psykologit ja kuraattorit eivät näe asiakastietojärjestelmästä toistensa kirjauksia, sillä Aura-järjestelmässä on erilliset osarekisterit kuraattorien ja psykologien asiakastietojärjestelmille eikä myöskään toisten kuraattorien laatimia asiakirjoja ole mahdollista lukea ilman asiakkuusperustetta. (Helsingin kaupunki 2019, 5–6.)

Yksilöasiakkuuden alkaessa Aura-asiakastietojärjestelmään kirjataan oppilaan tulosityy sekä se, kuka on ohjannut oppilaan kuraattorille. Tulositytä voi määrittellä asiakastietojärjestelmässä vain yhden, kohdentuen seuraaviin oppilaan elämän osa-alueisiin: oppiminen, käyttäytyminen, tunne-elämä, perhe, sosiaaliset suhteet, koulunkäyntijärjestelyt ja elämänhallinta. Yksilötyössä kirjataan tehdyn asiakastyön, eli erinäisten tapahtumien asiakirjaanvientien lisäksi asiakastyön kohteet edellä mainitun osa-alueistauksen mukaan. Lisäksi dokumentoidaan mahdollinen ohjaus muihin palveluihin sekä tehdyt toimenpiteet. Näitä voivat

olla esimerkiksi koulunkäyntijärjestelyt, ohjaus jatkotutkimuksiin tai hoitoihin, koulunkäyntiä tukeva yhteisöllinen työ tai opiskeluhuollolliset toimenpiteet. (Helsingin kaupunki 2019, 6–7.)

Aura-asiakastietojärjestelmään muodostuu oppilaan asiakaskertomus, johon kirjataan päivittäiset tapahtumat viipymättä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, § 4). Asiakaskertomukseen kirjataan asiakkuuden aloitteentekijän ja tulosityn lisäksi suunnitelma sekä työn tavoitteet, tapahtumat (läsnäolijat, sopimukset ja jatkosuunnitelmat), saapuneet ja lähteneet asiakirjat, aikojen peruutukset ja peruuttamattomat poissaolot, neuvottelut viranomaisten ja yhteistyötahojen kanssa sekä saatu ja annettu konsultaatio. Aura-asiakastietojärjestelmään merkitään myös ensimmäisen tapaamisen toteutuminen määräajassa uusien asiakkuuksien osalta. Yhteydenoton syy on se, jonka perusteella oppilaan asiakkuus päätetään aloittaa. Aura-ohjelmistossa on mahdollista valita vain yksi tulosyy, joka olisi oleellista keskustella yhdessä ensimmäisessä tapaamisessa ja kirjata myös ensimmäisen tapaamisen selostustekstiin, koska se ei muutoin näy asiakaskertomuksessa. (Helsingin kaupunki 2019, 6.)

Selvityksessä palvelukohtaisista asiakastiedoista (Suhonen 2010) koulun sosiaalityön tehtävissä on toteutettu kyselytutkimus kuraattoreille, jossa heiltä on tiedusteltu Aura-asiakastietojärjestelmän soveltuvuutta koulun sosiaalityön dokumentointiin sekä selvitetty Aura-järjestelmään kohdentuvia kehittämistarpeita. Asiakastietojärjestelmän on kyselyn mukaan nähty jäsentävän oppilaan asiakkuuteen tuloa sekä sen syytä, kuten myös asiakkuuden pituuteen ja asiakkuusprosessin selkeyteen kohdentuvia asioita. Asiakastietojärjestelmän on nähty rakenteistavan ja yhdenmukaistavan dokumentointia sekä vahvistavan niin asiakkaan kuin työntekijänkin oikeusturvaa. Aura-asiakastietojärjestelmän on nähty toimivan tehdyn työn muistiin kirjaamisen tukena, mutta toisaalta koettu myös työn suunnittelun helpottuvan, kun asiakastiedoista voi yhdellä silmäyksellä lukea yksittäisen oppilaan asiakaskertomuksen ja hahmottaa koko työskentelyprosessia. (Suhonen 2010, 270–271.)

Asiakastietojärjestelmään kohdentui selvityksen perusteella kuitenkin useita kehittämistarpeita, kuten se, että järjestelmän valikoissa ei ole riittävän laajasti vaihtoehtoja esimerkiksi työn kohteiden tai asiakkuuteen tulosityn määrittelyyn. Yksi oleellinen, dokumentoinnin tiedonmuodostukseen ja läpinäkyvyyteen kohdentuva kehittämistarve Aura-asiakastietojärjestelmässä on ollut asiakkuuden sitominen tiettyyn työntekijään ja kouluun. (Suhonen 2010,

271–272.) Kuraattorin asiakaskertomus rakentuu siis Aura-järjestelmässä työntekijäsido-
naisesti eikä oppilassidonnaiseksi, jolloin yksittäisen oppilaan kanssa työskentelyä on voinut
dokumentoida järjestelmään monet eri työntekijät toisistaan irrallisina asiakaskertomuksina.

2.5 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tässä maisterintutkielmassani tutkin, millaista kuraattorityön asiakastyöstä tehty dokumen-
tointi on. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa siitä, millaisia tekstejä kuraattorityössä
kirjoitetaan. Tarkoituksena on analysoida myös sitä, millaisia merkityksiä kuraattorit koke-
vat dokumentoinnilla olevan osana omaa työtään ja millaisia asenteita ja ajatuksia siihen
kohdistuu.

Tutkimuksessani vastaan seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Millaisia asiakirjoja kuraattorin asiakastyöstä kirjoitetaan?
- 2) Miten kuraattorin asiakastyöstä kirjoitetaan?
- 3) Millaisia merkityksiä kuraattorit näkevät dokumentoinnilla olevan osana työtään?

Tutkijana minulla on kriittis-emansipatorinen tiedonintressi. Saksalaisen tieteenfilosofi Jür-
gen Habermasin muodostama tiedonintressin teoria rakentuu ajatukselle, jonka mukaan tie-
donmuodostus on sidoksissa tutkijan historiallisesti, kulttuurisesti ja sosiaalisesti muodos-
tettuihin taustamotiiveihin ja kiinnostuksen kohteisiin (Habermas 1987, 304–305). Haber-
masin näkemyksen mukaan jokaisen tutkimuksen taustalla on tiedostettuja tai tiedostamat-
tomia motiiveja, joista tietoiseksi tulemalla tutkija voi löytää objektiivista ja luotettavasti
perusteltavissa olevaa tietoa (Habermas 1987, 311–312). Emansipatorinen tiedonintressi,
jollaiseksi myös oman tiedonintressini tässä tutkielmassani määrittelen, kohdentuu yksilön
vapauttamiseen niin historian, yhteisön ja ajattelun erilaisista rakenteista ja sidoksista (Ha-
bermas 1987, 310).

Elina Pekkarisen (2011) mukaan emansipatorista tiedonintressiä esiintyy tutkimuksen teossa silloin, kun tutkimuksen tavoitteena on jollain tavalla saavuttaa muutosta nykyisiin olosuhteisiin (Pekkarinen 2011, 17). Tämä Pekkarisen havainto on pohjana myös omassa ajattelussani, sillä tarkoitukseni on tämän tutkimuksen avulla löytää laajempaa ymmärrystä kuraattorityössä tehtyjen dokumentointien nykytilanteesta sekä sen lisäksi muodostaa käsitys siitä, miten kuraattorityössä tehdyt dokumentoinnit suhteutuvat sosiaalityön dokumentointiohjeistuksiin ja miten dokumentoinnista olisi mahdollista tehdä nykyistä toimivampaa.

Tarkoitukseni on siis tarkastella tutkimuksessani kriittisesti kuraattorityön dokumentointia, mutta toisaalta tutkia sitä niin, että ilmiön osalliset voivat tutkimuksen avulla voimaantua ja tulla paremmin tietoisiksi omasta toiminnastaan sekä myös sen vaikutuksista. Emansipatorisella tiedonintressillä pyritäänkin selvittämään yhteiskunnallisen toiminnan lainalaisuuksia, tutkimukseni tapauksessa kuraattorityön dokumentointia ja sen erilaisia riippuvuussuhteita (Habermas 1976, 133). Tavoitteenani on tuottaa tutkimuksellani sellaista tietoa, jonka avulla kuraattorityön dokumentointia voitaisiin pyrkiä kehittämään jatkossa toimivampaan suuntaan niin sisällöllisesti kuin myös osallistavampaan ja dokumentoinnin tekijöitä ja kohteita, kuraattoreja ja oppilaita, paremmin palvelemaan suuntaan.

3 Teoreettiset ja käsitteelliset lähtökohdat

3.1 Asiakirjojen merkitys

Sosiaalityössä kirjatut tekstit ovat työn kohteen, eli asiakkaiden kannalta merkittäviä tekstejä. Dokumentointien perusteella tehdään päätöksiä ja johtopäätöksiä, jotka voivat vaikuttaa asiakkaiden elämään merkittävällä tavalla. Esimerkiksi lastensuojelun sijoittamat asiakkaat saattavat myöhemmin elämässään palata heistä kirjoitettujen asiakirjojen ääreen, jolloin dokumentoinnit ovat jäsentämässä myös asiakkaan käsitystä omasta elämästään. Sosiaalityössä tuotettujen asiakirjojen merkitys ei suinkaan ole yhdentekevä, vaan dokumenttien laatimiseen ja dokumentointitapaan, dokumenteissa kerrottaviin asioihin sekä kirjoittamisen kohteeseen tulisi kiinnittää huomiota. (Kääriäinen 2004, 97.)

Kuraattorityön dokumentoinnin tulisi noudattaa sosiaalityön dokumentoinnille asetettua lainsäädäntöä (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015). Asiakasasiakirjalain (254/2015, § 4) mukaan asiakkaiden asiakirjoihin tulisi kirjata palvelujen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot ajantasaisesti ja selkeästi. Dokumentointia ohjaa lainsäädännön lisäksi myös erilaiset dokumentoinnin ohjeistukset sekä käytössä olevat asiakastietojärjestelmät. Asiakasasiakirjalaisissa (254/2015, § 6) todetaan, että asiakirjoissa käytettävän kielen tulee olla selkää ja ymmärrettävää. Lisäksi asiakasasiakirjoissa saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Myös hallintolaissa (434/2003, § 9) todetaan, että viranomaisten on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Asiakkaalla on oikeus eettisesti kestävään dokumentointiin. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle on aina kerrottava se mitä, miksi ja minne häneen kohdentuvia asiakastietoja kirjaetaan. Jokaisella on oikeus nähdä rekisteriseloste, jonka perusteella asiakkaan tietoja tallennetaan ja asiakkaalle tulee myös kertoa se, miten ja milloin hänellä on mahdollisuus saada itsestään kirjoitetut asiakirjat luettavaksi. Dokumentointi on turvaamassa olennaisena ja välttämättömänä asiana niin asiakkaan kuin myös työntekijän oikeusturvaa. (Laaksonen ym. 2011, 28–29; Kansa-Koulu II 2019b.)

Kirjaamisen tulisi olla Griet Roetsin ja kirjoittajakumppaneiden (2017) mukaan ennemminkin tarinankerrontaa kuin pelkkää totuuksien luettelemista ja listaamista. Vaikka tekstiin sisällytettäisiin tarkkoja termejä ja ilmauksia, niin asioita jää kuitenkin aina piiloon. (Roets, Roose, De Wilde, & Vanobbergen 2017, 16–17.) Kirjoittaessa onkin oleellista ymmärtää se, miten tapahtuneesta kyettäisiin muodostamaan riittävän kattava kuvaus, mutta myös toisaalta tiedostaa se, että tekstien kyky toisintaa ja dokumentoida asiakastyötä ja siinä tapahtuneita kohtaamisia on aina vaillinainen, eikä siihen kontekstiin koskaan ole paluuta. Sen vuoksi tarkka ja moniääninen dokumentointi on hyvän ja eettisen sosiaalityön perusta.

Asiakasta koskevia dokumentteja laatiessa teksti tulisi suunnata ensisijaisesti aina ihmiselle eikä pohtia organisaatioiden tarpeita. Teksti tulisi laatia aina niin, että kirjoittaja miettii asiakasta tekstin lukijana. On oleellista tunnistaa tämän lisäksi myös se, että asiakastyön dokumentointi ja siitä kirjoittaminen on aina työntekijän valintojen tekemistä, koska kaikkea keskustelussa esiintynyttä ja tapaamisessa havaittua ei voi täydellisesti tallentaa asiakirjoihin,

eikä se myöskään ole tarkoituksenmukaista. Kirjoittaminen on valintojen tekemisen näkökulmasta vallankäyttöä suhteessa siihen, miten työntekijä päättää rajata tuottamaansa tekstiä sekä myös toisaalta siitä näkökulmasta, miten asiakas pääsee osalliseksi dokumentointiin. Asiakaskirjausten tekemisen tulisi aiheuttaa eettistä pohdintaa ja sosiaalityöntekijän olisi tärkeää tarkastella sitä, millä tavalla asiakkaan tilanteesta voi kirjoittaa, mitkä ovat olleet keskustelun ydinteemat, miten paljon voin tuoda esiin omia havaintojani ja voinko dokumentoida jotain sellaista, mistä ei ole asiakkaan kanssa puhuttu ääneen. (Laaksonen ym. 2011, 38–39.)

Sosiaalityöntekijä tekee aina asiakirjojen kirjoitushetkellä valinnan, mitä asiakirjoihin kirjoitetaan ja mitä niihin jätetään kirjoittamatta. Kun tekstejä jälkikäteen luetaan ei tämä valintaprosessi tule näkyväksi ja asiakirjojen muodostama totuus on vain se, mitä asiakirjaan on kirjoitettu. (Kääriäinen 2007a, 247–249.) Asiakastyötä dokumentoivalla työntekijällä on mahdollisuus valita ne sanat, joilla hän kuvaa niin omaa kuin muidenkin toimintaa asiakkaan asiakirjoissa (Kääriäinen 2016a, 195), mutta onko asiakkaalla mahdollisuutta päästä vaikuttamaan siihen, miten ja millä sanoin hänen elämästään tuotetaan tietoa. Tekstien kirjoittamista tehdään aina nykyhetkestä käsin, jolloin kirjoittajalla ei ole tietoa tulevasta tai siitä, millaisia merkityksiä kirjoitetuilla teksteillä voi tulevaisuudessa olla. Tekstit ovat vahvasti syntyajankohtaansa sidottuja, kontekstuaalisia kuvauksia siitä hetkestä ja tiedosta missä tekstin tuottamisen hetkellä ollaan. (Kääriäinen 2003, 158; Kääriäinen 2007a, 247; Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2006, 20.)

Kirjoittaessaan esimerkiksi asiakasasiakirjoja niiden laatija ei koskaan voi olla varma siitä, että hänen kirjoittamansa ymmärretään siten, kuin hän on sen kirjoitushetkellä tarkoittanut. Mikko Lehtosen (2000) mukaan me emme omista kielellisiä tuotoksiamme, vaan jokainen kielellinen valintamme ja tekemme tulee tulkituksi muihin merkityksiin yhteydessä olevana, joista emme esimerkiksi tekstin tuottajina tule aina tietoisiksi. Tekstin kirjoittajalla ja lukijalla ei aina ole käytössään samaa tietoa, saati ymmärrystä tekstissä olevasta asiasta, jolloin kieli ja kielelliset valinnat saatetaan ymmärtää eri tavalla lukijan toimesta kuin kirjoittaja on tarkoittanut. Kieli on aina yhteydessä siihen ympäristöön, tilanteeseen ja kontekstiin, jossa sitä käytetään. Kieli on inhimillisenä tietoutena osa todellisuutta sekä yhteisöllistä ja sosiaalista tietoutta. (Lehtonen 2000, 52–53.) Tekstien tuottajilla on olemassa myös enemmän valtaa, kuin niiden tulkitsijoilla. Tekstien tuottamisessa on aina jokin funktio, joiden merkitysten muodostuminen on aina lukijoihin kohdentuvan kontekstuaalisen tietämyksen tulosta.

Tekstien merkitysten muodostumista onkin oleellista tarkastella aina itse tekstin ja sen lukijan vuorovaikutusta tutkailemalla. (Lehtonen 2000, 151–152.)

Ulla Tiililä (2007) on väitöskirjassaan Tekstit viraston työssä tutkinut etuuspäätösten kieltä ja kontekstia. Tiililän mukaan usein vaativia tekstejä tehdään vaatimattomin resurssein, eikä aikaa ja välineitä tekstien tuottamiseen ole riittävästi. Tiililä tuo esiin, että siihen, miten eri päätöstekstejä tekevillä ihmisillä tulisi olla kontakti toisiinsa, olisi merkityksellistä kiinnittää työyhteisöissä nykyistä enemmän huomiota. Konkareiden tulisi olla opettamassa aloittelijoita ja työyhteisön olisi merkityksellistä muodostaa yhdessä ymmärrystä siitä, miten työtä koskettavia asiakirjoja luodaan ja miten sekä millaista tekstiä tuotetaan jokaisen asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioon ottaen. (Tiililä 2007, 232–233.) Kuraattorityössä ei myöskään ole yhteistä ymmärrystä asiakirjojen tuottamisen tavasta ja tarkoituksesta eikä pääsyä yhteisesti lukemaan jo aiemmin tehtyjä asiakirjaanvientejä, jolloin yksittäinen työntekijä jää pitkälti oman ymmärryksensä varaan siinä, mikä on tarkoituksenmukaista dokumentaatiota. Kuraattorien toimiessa yksin sosiaalityön asiantuntijana esiopetus- tai kouluyhteisössä ei heillä ole luontevaa mahdollisuutta myöskään keskustella kirjaamiseen kohdentuvista teemoista ja linjauksista kollegojen kanssa työn arjessa.

Dokumentointeja tehtäessä on oleellista myös ymmärtää käytössä olevan asiakastietojärjestelmän vaikutus tiedon jäsentämistä säätelevänä elementtinä. Sosiaalialalla käytössä olevat asiakastietojärjestelmät on nähty monelta osin toimimattomaksi esimerkiksi tiedonvaihdon ja yhteistyön mahdollistamisen osalta. Asiakastietojärjestelmien ei myöskään nähdä tukevan asiakkuuden prosessien hallintaa ja kokonaiskuvan luomista asiakkuudesta. Erinäisten tietojärjestelmien haasteena on nähty olevan myös heikko tuki oman työn hallintaan sekä asiakaslistojen hallinnalle ja asiakkuuksien käsittelylle. Asiakastietojärjestelmien kehittämisessä on oleellista ottaa mukaan sosiaalityöntekijöitä, jolloin kehittämistyössä ymmärretään laajemmin sitä, millaisia tarpeita käytännön työtä tekevillä ihmisillä asiakastietojärjestelmiin kohdentuu. (Ylönen ym. 2020, 37–39.)

3.2 Dokumentointi tiedonmuodostuksena

Sosiaalialalla on kiinnitetty yhä enemmän huomiota dokumentointiin ja sen tärkeyteen sekä tiedostettu dokumentoinnin merkittävä asema tietämisen ja tiedonmuodostuksen välineenä (Kääriäinen 2016a, 189). Tiedonmuodostuksen voidaan nähdä olevan yhdistelmä erinäisiä tiedonhankkimisen tapoja ja prosesseja (Hämäläinen 2015, 65). Sosiaalityön dokumentointi on tiedonmuodostuksessa tiedon käsittelyn keskeinen alue. Se on työn tekemisen lisäksi tärkeä tiedonmuodostuksen väline. Asiakirjojen kirjoittamisen keinoin muodostuu ymmärrystä sekä tallennetaan tietoa ja suunnitellaan työtä. Tiedonmuodostuksen dynamiikka koostuu kirjauskäytäntöjen sekä kirjoittamisen ja lukemisen alueella, jossa myös erinäisten työyhteisön toimintakäytäntöjen rooli on merkittävä. Tiedonmuodostus on siis paljon muutakin kuin kirjoittamista, se on asiakirjatekstien lukemista, käyttämistä ja niiden analyttistä tarkastelua. Työstä tehtävät dokumentoinnit tuotetaan aina tiettyssä sosiokulttuurisessa kontekstissa, jolla on aina vaikutusta myös tuotettaviin teksteihin. (Kääriäinen 2003, 171; Kääriäinen 2016a, 189.)

Sosiaalityön dokumentointi on kokonaisvaltaista ymmärrystä asiakirjojen vaikutusten havaitsemisesta sekä asiakkaan elämään, että koko työskentelyprosessiin. Tekstit rakentavat ja niillä rakennetaan todellisuuksia, eivätkä tekstit koskaan ole irrallisia ympäröivästä maailmasta tai muista teksteistä. Asiakastyön dokumentointi on vastuullista laaja-alaista tiedonmuodostusta ja sillä voi olla kauaskantoisia seurauksia asiakkaan elämään. (Kääriäinen 2016a, 189–190, 195.) Kääriäinen (2016b) kysyy oikeutetusti, mistä me tiedämme, mitä me tiedämme. Millainen on se prosessi, jossa ammattilainen tulee tietoiseksi omasta tietämisestään? Nämä ovat kysymyksiä, joista jokaisen tiedosta kirjoittavan tulisi olla tietoinen kirjoitusprosessissaan.

Kääriäinen (2016b) toteaa myös, että tietämisen yhteys olosuhteisiin ja tilanteisiin on äärimmäisen suuri. On eri asia tehdä asiakkaasta havaintoja hänen omassa ympäristössään kotikäynnillä, kuin havainnoida asiakasta toimistotapaamisen yhteydessä. Havaintoja tekemällä havaintosisällöt välittävät tietoa paitsi havaitsemastamme kohteesta, mutta myös suhteestamme siihen eli meistä itsestämme. Myös ensivaikutelmat ohjaavat tulkintaamme ja meidän täytyy olla tietoisia siitä, miten nähty ja koettu muuttuu toimintaa ohjaavaksi tiedoksi työssämme. Ihmisen oma kokemustodellisuus toimii aina havainnoinnin taustalla. (Kääriäinen 2007b, 128–129.) Koulun sosiaalityössä havaintoja asiakkaista tehdään koulukontekstissa,

joka luo täysin omanlaisensa sosiaalityön areenan, jossa oppilaita kohdataan osana koulujärjestelmää ja sen omia lainalaisuuksia, perinteitä ja intressejä.

Sosiaalityön tiedonmuodostuksessa pelkästään asiakaskertomukseen ja työstä kirjoitettuihin teksteihin tiedon kerääminen ei riitä, vaan asian ja tilanteiden ymmärtäminen on tiedonmuodostuksessa oleellinen osa. Ilman ymmärtämistä ei mahdollistu asioiden reflektointi, jonka keinoin sosiaalityöntekijä kykenee luomaan uudenlaisen näkemyksen tilanteesta ja ohittamaan mahdolliset aiemmin omaamansa ennakkoluulot ja näkemykset tilanteesta. Sosiaalityössä on oleellista ymmärtää, ettei pelkästään tieto ja sen kerääminen mahdollista työstä hyvin suoriutumista vaan olennaista on onnistua valjastamaan kyky yhdistellä asioita toisiinsa uudenlaisilla tavoilla uuden tiedon ja laajemman ymmärryksen muodostamiseksi. (Kääriäinen 2005, 166.)

Kun myös asiakas pääsee osallistumaan tietämiseen ja päätöksentekoon omissa asioissaan on tästä yhdessä tiedetystä helpompi tuottaa myös eettisesti kestäviä asiakirjoja (Kääriäinen 2007a, 264–265). Yhdessä asiakastyöstä dokumentoiminen edellyttää dialogisuutta ja työntekijän kykyä keskustella asiakkaan kanssa aidosti omista ajatuksistaan koskien asiakkaan tilannetta. Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä työntekijä asioista ajattelee. Vain osalliseksi työntekijän ajattelusta tullessaan asiakas voi ymmärtää asioiden kuvaamista asiakirjoissa. Tällöin asioiden käsittely asiakkaan kanssa ja asiakirjojen kirjoittaminen eivät ole erillisiä tapahtumia toisistaan vaan ne sulautuvat toisiinsa ja ovat tehdystä asiakastyöstä muodostunutta ja työtä ohjaavaa käyttötietoa. (Laaksonen ym. 2011, 43.)

Eettinen asiakirjojen kirjoittaminen edellyttää myös aina asiakkaan osallisuutta. Tiedonmuodostuksen eettisyys sosiaalityön asiakastyössä tarkoittaa yhdessä tietämistä. Ja yhdessä tietäminen vaatii yhdessä asioista puhumista, niiden läpinäkyvyyttä ja asiakkaan aitoa osallisuutta. (Kääriäinen 2007a, 265.) Eettisyyden perusta on dialogissa, aidossa kohtaamisessa (Värri 2000, 84). Mikäli aitoa dialogia ei synny, ei voi syntyä myöskään yhteistä tiedonmuodostusta asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on oikeus olla osallinen myös dokumentointiprosessissa, kuten muissakin asiakkuuden vaiheissa. On merkityksellistä nähdä yhteinen tiedonmuodostus ja asiakkaiden osallisuus dokumentoinnissa asiana, joka edesauttaa asiakkaiden ymmärrystä esimerkiksi tehdyistä päätöksistä ja sujuvoittaa asiakkuusprosessia sekä tekee työtä läpinäkyvämmäksi ja ymmärrettävämmäksi (Pyykönen 2012, 34).

Osallisuudelle on olemassa myös vahva lakiperusta. Esimerkiksi Suomen perustuslaki (1999/731, § 1, § 6, § 17), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812, § 8) ja sosiaalihuoltolaki (2014/1301, § 36) korostavat asiakkaan mielipiteiden ja toiveiden huomioimista, itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa itseään koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan kanssa olisi hyvä kirjata kohtaamistilanteissa yhdessä tai ainakin käydä asiakkaan kanssa tapaamisen perusteella tehty asiakirjaanvienti yhdessä läpi ja muokata sitä tarvittaessa. Minimissään työntekijä on velvollinen kertomaan tapaamisen jälkeen ne pääkohdat, jotka asiakirjaanvientiin aiotaan kirjata ja kysymään kirjattavista asioista myös asiakkaan mielipidettä. Osallistava kirjaaminen mahdollistaa asiakkaalle kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemuksen sekä tunteen siitä, että hänen mielipiteensä ovat tärkeitä. Tämä vahvistaa asiakkaan itseluottamusta ja voimaannuttaa, mutta myös varmistaa sitä, ettei työntekijälle muodostu asiakkaan omasta näkemyksestä poikkeavaa kuvaa asiakkaan tilanteesta. Työntekijän näkökulmasta osallistava kirjaaminen lisää luottamusta, vähentää virheitä sekä myöhempiä asiakirjojen korjaustarpeita ja mahdollisia asiakkaiden tekemiä valituksia. Kirjaaminen tulee tehtyä myös ajallaan asiakastapaamisten aikana, jolloin kirjaukset ovat lainmukaisesti ajantasaisia. (Kansakoulu II 2019c.)

Osallistavassa dokumentoinnissa on kuitenkin myös omat haasteensa. Tarja Vierula (2017) tuo väitöskirjassaan esiin, että asiakkaita osallistava dokumentointi ei ole aina automaattisesti hyvä asia, sillä osallistava dokumentointi sisältää myös monenlaisia valtarakenteita, jotka ovat sosiaalityössä merkityksellisiä tiedostaa. Osallistavan dokumentoinnin korostamisen tekee Vierulan mukaan ongelmalliseksi se, että asiakkailla ei ole aitoa osallisuutta, koska he eivät pysty itse määrittelemään oman osallisuutensa muotoja, saati tasoja. (Vierula 2017, 30.)

Kääriäinen (2019, 388) esittelee dokumentointitavan, jossa olosuhdeselvitysteksteissä lapsille esitettyjä kysymyksiä ei ollut kirjoitettu näkyviin asiakastietojärjestelmään tehtyyn asiakirjaanvientiin. Tästä seuraa väistämättä se, että lapsen ääni on talletettu asiakirjaan, mutta tulkinta jää lukijan vastuulle. Millaista todistusvoimaa tällaisilla asiakirjamerkinnoilla voikaan olla? Vaikka kyse olisi tahattomasta ja ehkä tiedostamattomastakin kirjaustavasta, voi sillä olla kauaskantoiset seuraukset. Jos kysymyksiä ei ole kirjattu ylös, emme voi tietää, miten tieto on muodostunut keskustelussa. Onko kyseessä lapsen tuottama tarina vai kirjoittajan tulkinta lapsen kertomasta. Kääriäinen (2019, 391) toteaaakin, että lapsen mielipiteen

kuuleminen edellyttää myös vastuun ottamista siitä, mitä saadulla tiedolla tehdään, mihin tiedot vaikuttavat ja miten tietoa käytetään osana päätöksentekoprosessia.

Asiakirjojen moniäänisyys ja asiakkaan äänen esiin tuominen on yksi tarkastelukulma sosiaalityön asiakasasiakirjoihin, mutta yksi oleellinen näkökulma on myös se, miten työntekijän oma ääni kuuluu ja näkyy asiakirjoissa. Valentin Vološinovin (1990) mukaan teksteissä on olemassa vierasta puhetta, joka samalla on tekijän puheen rakenteellinen osa, on se myös tekijän puheen teema. Tekijä muokkaa vierasta puhetta osana omaa kirjoittamistyyliään, säilyttäen ainakin osittain vieraan puheen alkuperäistä sisältöä, jonka johdosta se on tunnistettavissa. Vieraan puheen ja tekijän suhde on dynaaminen ja ongelmallinen, sillä kirjoittaja voi suhtautua vieraaseen puheeseen aktiivisesti, jolloin hän kiinnittää huomiota sen eheyteen ja autenttisuuteen jättäen tällöin lukijalle epäselväksi sen, mitä eri osapuolet ovat sanoneet. Vieraan puheen voi myös sijoittaa tekstiin tekijän puheen sekaan, jolloin se hälvenee tekstiin. Tällöin lukijan on entistä vaikeampaa tajuta vieraan puheen eri puolia. Vieras puhe voi myös olla tekstiä dominoivaa ja aktiivista. Sosiaalityössä kirjoitettujen asiakirjojen moniäänisyyden tarkastelussa vieraan puheen rooli on mielenkiintoinen. Erityisesti sen hahmottaminen, miten sosiaalityöntekijä asemoituu kirjoittaessaan, onko hän subjekti, joka hallitsee omaa työtään, osa tekijän kontekstia vai voimakkaan vieraan puheen kirjaaja. (Vološinov 1990, 138–139, 142–147; Kääriäinen 2003, 49–50.)

3.3 Tekstien tulkitsemisesta

Tekstit ovat monenlaisissa rooleissa virkatyössä. Ensinnäkin työ on erilaisten tekstien tuottamista, jolloin tekstit voidaan nähdä ikään kuin työn tuloksina. Tekstejä tuotetaan myös sen vuoksi, että niiden varaan rakennetaan ajatusta mahdollisesta tulevasta tekstinkäyttötarpeesta ja työssä tuotetut tekstit nähdään ikään kuin työn välineinä. Tekstit ovat myös asioiden ja tilanteiden edistämistä ja jäsentämistä ja niitä tuotetaan yhdessä hetkessä toisia, tulevaisuuden tilanteita varten. Tekstejä tuotetaan työssä tilanteessa, jossa samalla tehdään myös muunlaista työtä. Tekstit ovat siis osa monia erilaisia tehtäviä ja niissä käytetty kieli on sidoksissa ja suhteessa aina myös siihen kontekstiin, jossa tekstejä tuotetaan. (Heikkinen 2000, 297.) Teksteihin kohdentuu myös monenlaisia arviointeja. Tekstit työssä voisivat usein olla

tehokkaampia ja osuvampia sekä olennaisen oivaltavammin kiteyttäviä ja erityisesti ajantaisemmin valmistuvia (Hiidenmaa 2000, 34).

Tekstien tuottaminen sosiaalialalla on lisääntynyt viime aikoina paljon ja siihen kohdentuu myös lainsäädännöllisiä ja muita konkreettisia sekä laadullisia vaatimuksia aiempaa enemmän. Kirjoitetun tekstin ajatellaan olevan aina totta ja sen voimaan uskotaan edelleen vahvasti ja usein sosiaaliallakin monia haastavia tilanteita pyritään ratkomaan tekemällä niistä suunnitelmia, suosituksia tai erinäisiä dokumentointeja. Tekstien kaikkivoipaisuuden lisäksi myös kirjoittamisella voidaan nähdä olevan vankka asema osana työtä. Kirjoittamisen keinoin vankistetaan sosiaalialan tietoperustaa ja saadaan muutettua hiljaista ja kokemuksellista tietoa kirjalliseen muotoon. (Tiililä 2011, 169–170.)

Hyvän kirjoittamisen edellytyksiä voidaan tarkastella kolmesta eri näkökulmasta: teknis-materiaalisista olosuhteista, yleisemmistä työoloista sekä kirjoittajien koulutuksesta käsin. Se, millaiset laitteet ja tilat, aika ja resurssit sekä kirjaamiseen kohdentuvaa koulutusta on työntekijälle tarjolla, vaikuttaa huomattavasti siihen, millaiset edellytykset työssä on laatia hyviä dokumentteja. Sosiaalityössä erityisesti ajan ja resurssien puute on merkittävä ongelma kirjoittamisen näkökulmasta, kun päätyönä on kuitenkin ihmisten kanssa kasvokkain vuorovaikutuksessa oleminen. Tällöin ajaututaan helposti kaksinkertaisen kirjoittamisen kehään, jolloin ensin asiakastapaamisella kirjoitetaan muistiinpanot käsin vihkoon ja vasta myöhemmin teksti tulee puhtaaksikirjoitettua asiakastietojärjestelmään. (Tiililä 2011, 172–173.) Kunnissa nimenomaisesti ajan puute ja vakiintuneet käytännöt on koettu dokumentointiin kohdentuvina suurimpina ongelmina Kotimaisten kielten keskuksen ja Kuntaliiton vuonna 2013 toteuttamassa kyselyssä kuntien kielenhuollon tilanteesta. Ratkaisuna näihin ongelmiin on pidetty sitä, että kirjoitettaessa asiakasta ajatellaan lukijana, yksinkertaistetaan dokumentointiprosesseja ja otetaan hyvä kielenkäyttö osaksi tulostavoitteita. (Viertö 2014.)

Oleellista on selventää sitä, mitä ajattelemme tekstien olevan ja millaisia merkityksiä niille ja niissä käytetylle kielelle voidaan ylipäätään antaa. Pohjaan oman ajatukseni tekstien tulkitsemisesta ja tekstien ”mielestä” Paul Ricœurin (2000) ajatukseen siitä, miten ”tekstin mieli ei ole tekstin takana vaan sen edessä”. Tekstit eivät myöskään ole olemassa ilman lukijoita. Tekstin voi nähdä ikään kuin nuotteina, joita kapellimestari, eli lukija, tulkitsee. Tekstien ymmärtäminen ei siis ole pelkästään dokumentoidun tapahtuman toistamista samassa tapahtumassa, vaan uudenlaisen ymmärtämisen luomista ja tietyllä tavalla lukemisen

keinoin uuden tapahtuman synnyttämistä tekstien ymmärtämisen välityksellä. Tekstien tulkitsejan tuleekin tietyllä tavoin kyetä arvaamaan tekstien merkityksiä, sillä kirjoittajan intentio on lukijan tavoittamattomissa. Tekstiä voidaan tarkastella myös objektimaisena kokonaisuutena, jota voidaan tarkastella eri puolilta, mutta ei kuitenkaan koskaan yhtä aikaa sen kaikilta puolilta. Näkökulma tekstiin on siis aina suhteessa nähtyyn objektiin ja sitä katsottavaan kuvakulmaan. Erinäiset tekstit on siis mahdollista nähdä hyvinkin erilaisina eri näkökulmista katsottuna. (Ricoeur 2000, 120, 123, 137.) Asiakastyössä sosiaalityöntekijä voi usein kohdata tilanteita, joissa ei pystytä, uskalleta, haluta tai voida sanoa ääneen sellaisia asioita, jotka saattavat olla liian loukkaavia ja joiden puheeksi ottaminen herättää työntekijässäkin epävarmuutta. Kohtaamisessa voi jäädä piiloon asioita, joita ei pystytä myöskään kirjoittamaan asiakirjoihin, sillä ammattilainen ei voi kirjoittaa arvauksia, omia tunnelmiaan tai sanomatta jääneitä asioita asiakkaan asiakaskertomukseen.

Ricoeurin (2000) mukaan oleellista ei ole ymmärtää sitä, millaisessa tilanteessa diskurssi on luotu, koska siihen ei ole enää milloinkaan paluuta. Oleellista olisikin ymmärtää pikemminkin sitä, mikä tekstissä osoittaa kohti sitä mahdollista maailmaa, joka avautuu sen ansiosta mitä teksti ilmaisee. Oleellisempaa on siis tekstin lukijana kyetä ymmärtämään tekstien avaamaa maailmaa sekä suunnata huomio siihen liikkeeseen, joka siirtyy tekstin mielestä tekstin tarkoitusta kohden ollen kiinnostunut siitä, mitä teksti lukijalle sanoo ja mitä se puhuu. (Ricoeur 2000, 137.) Asiakirjoja tutkiessani ja niihin lukijana tutustuessani tekstit avasivat täysin uudenlaisen maailman itselleni entuudestaan tutusta kuraattorityöstä ja siinä tuotetuista asiakirjoista. Tekstejä pääsee ikään kuin tarkastelemaan ulkopuolisena, irrallisena niiden tuottamisesta. Toisaalta, pääsen tutkailemaan kuraattorien tekemiä valintoja ja näkemymiä siitä, miten he kielellisillä ja kommunikatiivisillakin valinnoillaan ovat päättäneet tuoda omia ajatuksiaan esiin, tekstin keinoin.

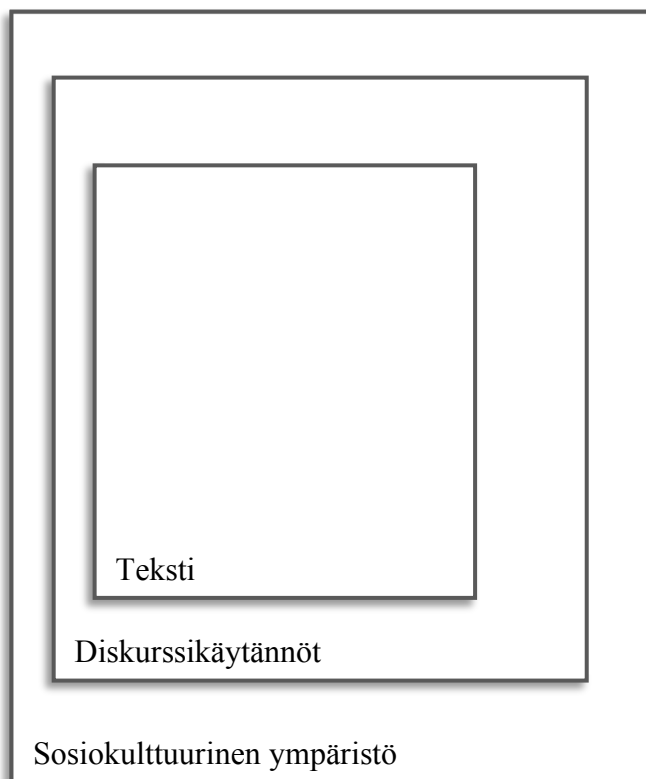
Sosiaalityön laadullisessa tutkimuksessa on alettu viimeisten vuosikymmenten aikana olla entistä kiinnostuneempia kielellisestä tutkimuksesta erilaisten tekstien ja niiden merkityksen tutkimisen myötä. Tekstilajitutkimus ja sosiaalityössä tehtävä laadullinen tutkimus ovat lähentyneet toisiaan ja ne jakavatkin useita keskenään samoja tutkimuksellisia areenoja, kuten tutkimusintressejä, analyttisiä käsitteitä sekä tutkimusaineistoja. (Raitakari & Günther 2012, 656.) Itse miellän oman tutkijapositioni vahvasti sosiaalityön tutkimukselliseen perinteeseen, mutta koen kuitenkin olevani myös tekstintutkija, jolloin on oleellista ymmärtää tekstintutkimuksen peruseriaatteita ja lainalaisuuksia.

Sosiaalitutkimuksessa tutkittavat tekstit jaetaan yleisesti luonnollisiin teksteihin, eli jo olemassa oleviin aineistoihin sekä tutkimustarkoitusta varten kerättyihin ja tuotettuihin teksteihin. Tekstejä tutkivassa laadullisessa sosiaalitutkimuksessa ollaan tekstintutkijoiden tavoin kiinnostuneita puheesta ja teksteistä, joita yhteiskunnassa tuotetaan. Rajanveto sosiaalitutkimuksen, sosiaalityön tutkimuksen ja tekstilajitutkimuksen välillä on haasteellinen, sillä tekstilajitutkimuksen laajuus ja toisaalta myös tutkijan omat identifioitumisajatukset määrittelevät paljon sitä, millaiseksi tehty tutkimus määrittyy. Sosiaalityön tutkimuksessa on kieltä ja tekstejä tutkittaessa tarpeellista hyödyntää ja yhdistellä tekstintutkimuksen käsitteitä, metodologiaa ja näkökulmia, joka luo osaltaan uudenlaista tapaa tehdä tutkimusta. (Raitakari & Günther 2012, 656–657.) Tutkimukseni tutkimusaineisto muodostuu luonnollisista teksteistä, kuraattoriyössä laadituista asiakirjoista, jotka ovat olemassa ilmankin tutkimustarkoitusta ja toisaalta myös tuotettu muussa kuin tutkimustarkoituksessa. Mielenkiintoista luonnollisten tekstien tutkimisesta tekee mielestäni se, että ne kuvaavat tutkittavaa ilmiötä autenttisesti ilman tausta-ajatusta siitä, että ne tulevat olemaan tutkimuksellisen tarkastelun kohteina.

Kielitieteilijöitä ja laadullisen sosiaalitutkimuksen tekijöitä yhdistää kirjoitettuja tekstejä tutkittaessa kolme käsitettä: intertekstuaalisuus, diskurssi ja kategoria. Intertekstuaalisuuden mukaan tuotetut tekstit syntyvät aina suhteessa aiempiin kielenkäyttötilanteisiin ja teksteihin nähden eikä mikään teksti voi olla irrallinen tai muotoutua ilman ympäröivän todellisuuden kanssa vuorovaikutuksessa olemista. Diskurssilla tarkoitetaan aikaan, paikkaan ja tilanteeseen sidottua kielen käytön tapaa, joka yhdistää erilaisia ryhmiä tai yhteisöjä. Sosiaalityön tutkimuksessa diskurssi on erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä rakentuva merkityssystemi. Kategoria ja kategorisointi on luokittelua, jossa tutkimuksen kohteesta pyritään luomaan konstruktio eli tietty kuva, joka on olennainen osa ihmisten välistä sosiaalista vuorovaikutusta ja sen ymmärtämistä. (Raitakari & Günther 2012, 658–659.) Voidaan siis nähdä, että sosiaalityön tekstien tutkimisessa on tarkoitus pyrkiä selittämään ja näkemään tekstit suhteessa niitä ympäröivään maailmaan ja toisaalta myös ymmärtää sitä kontekstia, jossa tekstit on tuotettu. Seuraavassa luvussa esittelen Fairclough'n (1997) mallin tekstien tulkinna, joka nimenomaisesti ottaa huomioon tekstin, tekstin tuottamisen ja tulkitsemisen käytänteet sekä kontekstin ja sosiokulttuuriset käytänteet, joissa teksti on tuotettu.

3.4 Fairclough'n malli tekstien tulkinnasta

Tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä ja koko tutkimusta läpileikkaavana ajatuskehikona käytän Norman Fairclough'n (1997, 82) kolmiulotteista tekstien tulkitsemisen mallia (Kuvio 1). Mallissaan Fairclough tuo esiin, miten diskurssien tutkimisessa tekstianalyysin lisäksi tulee ottaa huomioon myös diskurssikäytännöt sekä niiden sosiokulttuurinen ympäristö. Tekstejä tutkiessa on oleellista ymmärtää, miten tekstinulkoisesta todellisuudesta siirrytään tietoa eräänlaisena merkityksen materiaana tuotettaviin teksteihin moninaisista yhteisöjen käytänteistä, kuten esimerkiksi käyttäytymisestä tai totutuista normeista. Tekstien tuottamiselle ja tulkitsemiselle on myös olemassa käytänteet, jotka ovat kulttuurisia toimintoja esimerkiksi työyhteisössä tai tietyssä tekstejä tuotettavassa kontekstissa, jolloin on merkityksellistä tutkia sitä, millaisia tekstien tuottamisen ja tulkitsemisen käytäntöjä on olemassa. Näiden ulottuvuuksien lisäksi Fairclough tuo esiin myös tekstin- ja tekstilajinulkoisen todellisuuden, joiden näkökulmasta voidaan tutkia tekstien diskurssikäytäntöjä ja käsitellä toisaalta tekstejä myös esimerkkeinä niistä. (Heikkinen 2000, 297–299.)



Kuvio 1: Norman Fairclough'n (1997) malli tekstien tulkinnasta

Tekstejä tutkittaessa on merkityksellistä ymmärtää se, kuka tekstejä tuottaa, missä kontekstissa ja mikä on tekstien tuottamisen tarkoitus. Toteutan tutkimusaineiston analyysin sisällyönanalyysinä ja käytän Fairclough'n (1997) ajattelua tekstin tuottamisen ja käyttämisen ulottuvuuksista analyysini taustalla, tietyllä tavalla silmälaseina, joiden läpi katson tutkittavia tekstejä. Se on kehyksenä ja taustateorianä sille, miten ymmärrän tutkittavana olevat tekstit ja niiden tuottamisen kouluympäristössä sosiaalityön näkökulmasta. Pysin siis kolmiulotteisesti ymmärtämään tutkimusaineistoani mallin mukaisesti. Aluksi pyrin kuvaamaan sekä esittelemään tekstin rakenteellisia ominaisuuksia ja luonnehtimaan sitä, millaisia kuraattorityössä tuotetut dokumentoinnit ovat. Seuraavassa vaiheessa pyrin tulkitsemaan tekstin ja diskurssikäytäntöjen välistä suhdetta. Lopuksi, selittämisen vaiheessa, käsittelem teksteissä käytettyjen diskurssikäytäntöjen ja sosiokulttuurisen ympäristön välistä suhdetta. (Fairclough 1997, 98, 208–212; Kääriäinen 2003, 6–7.)

Omassa tutkimuksessani pyrin tutkimuskysymyksiini vastaamalla luomaan laajempaa ymmärrystä siitä, 1) millaisia kuraattorityössä tuotetut tekstit ovat, 2) miten niitä kirjoitetaan ja 3) miten tekstien konteksti vaikuttaa ja näyttäytyy osana tekstien tuottamista suhteessa tekstien tuottajien, eli kuraattorien omiin ajatuksiin ja näkemyksiin dokumentoinnista. Miellän tekstien tuottamisen näiden kolmen eri ulottuvuuden muodostamana prosessina, jossa kuraattori on osa laajempaa kokonaisuutta, johon vaikuttaa niin koulukontekstin erityisyys, sosiaalityön dokumentointiohjeistukset ja toisaalta eettiset periaatteet ja velvollisuudet kuin myös kieli, kirjoittamisen valinnat sekä siihen kohdentuvat konventiot.

4 Tutkimusaineisto ja tutkimusmetodologia

4.1 Aineiston kerääminen ja tutkimusprosessin kuvaus

Tutkimukseni pääasiallinen aineisto muodostuu oppilashuollon Aura-asiakastietojärjestelmästä haetuista kuraattorien laatimista asiakirjaanvienneistä. Koska kuraattorityön dokumentointia ja sen sisältöjä ei ole aiemmin tutkittu, on tarpeen kartoittaa ja selvittää sitä, mitä kuraattorityössä tehdystä yksilötyöskentelystä dokumentoidaan ja millaista dokumentointi on. Tutkimusaineisto oli tarkoitus kerätä satunnaisotoksella kaikista vuonna 2019 tehdyistä

asiakirjaanvienneistä kaikkien kuraattorien osalta, mutta tämä ei teknisistä eikä resurssisyistä valitettavasti onnistunut, joten tutkimusaineisto koottiin jokaisen kuraattorin itse Aura-asiakastietojärjestelmästä tekemän koonnin perusteella.

Kaikille Helsingin kaupungin oppilashuollossa esi- ja perusopetuksessa työskenteleville 67 kuraattorille lähetettiin pyyntö (Liite 2) kerätä kuusi mahdollisimman erilaista dokumenttia vuoden 2019 aikana tehdyistä kirjauksista ja poistaa niistä tunnistamisen mahdollistavat tiedot. Tutkimusaineiston koostamisessa kuraattoreja ohjeistettiin lähettämään mahdollisimman monenlaisia kuraattorityön yksilötyössä tehtyjä asiakirjaanvientejä, eikä pelkästään esimerkiksi neuvottelukirjauksia tai lausuntoja, jotta tutkimusaineiston perusteella olisi mahdollisuus saada luotua kuraattorityön dokumentoinnista kattava ja dokumentointia läpileikkaava otos. Aineisto ei ole yksittäisten oppilaiden asiakasprosessin dokumentoinneista koostuvaa, joten aineistosta ei muodostu henkilökisteriä. Kuraattorit lähettivät kirjaukset anonymisoituina erillisenä Word-tiedostona kevään 2020 aikana ensin oppilashuollon aluevastavalle, joka lähetti kirjaukset eteenpäin minulle, jolloin myös kirjaukset tehnyt kuraattori jäi itselleni tutkijana anonymiksi.

Tutkimusaineistoni on laajuudeltaan 206 dokumenttia, yhteensä 128 tekstiliuskaa (Times New Roman, koko 12, riviväli 1,5). Kaikkiaan 67 kuraattorista 34 lähetti laatimiaan asiakirjoja osaksi tutkimusaineistoa. Aineistopyyntöön vastasi siis hieman yli puolet kuraattoreista. Osa kuraattoreista lähetti tutkimusaineistoksi pyydettyä enemmän ja osa vähemmän kirjauksia pyydetyn kuuden sijaan. Aineistopyynnössä pyydettiin kuraattoreita lähettämään vuoden 2019 aikana laadittuja asiakasasiakirjoja. Osa kuraattoreista lähetti kuitenkin myös vuonna 2020 laadittuja tekstejä, jotka otin kuitenkin myös mukaan tutkimusaineistoon. Aineisto koostuu seuraavista (Taulukko 1) asiakirjaanvienneistä:

Taulukko 1: Tutkimusaineisto tekstilajeittain jaoteltuna

Asiakirjaanvienti	Määrä aineistossa
Tukikäynti	60 kpl (35 sivua)
Neuvottelu	56 kpl (48 sivua)
Puhelu	36 kpl (16 sivua)
Sosiaalinen selvitys	26 kpl (18 sivua)
Konsultaatio	11 kpl (4 sivua)
Wilma-viesti	8 kpl (4 sivua)
Perhetapaaminen	4 kpl (4 sivua)
Lastensuojeluilmoitus	2 kpl
Havainnointi	1 kpl
Ryhmään osallistuminen	1 kpl
Asiakkuuden yhteenveto	1 kpl
<u>Yhteensä</u>	<u>206 kpl</u>

Jätin varsinaisen tutkimusaineiston analyysin ulkopuolelle kaikki yksittäisiin kirjaustyyppiin lukeutuvat kirjaukset, eli kirjaus tehdystä lastensuojeluilmoituksesta (2 kpl), kirjaus havainnointikäynnistä (1 kpl), kirjaus ryhmään osallistumisesta (1 kpl) sekä asiakkuuden yhteenveto (1 kpl). Päädyin tähän ratkaisuun, koska yksittäisten kirjausten perusteella on mahdotonta tutkia sitä, miten kyseessä olevasta asiasta tyypillisesti kuraattorityössä kirjoitetaan. On kuitenkin huomioitavaa, että tämänkin tutkimusaineiston perusteella voidaan selkeästi nähdä, miten erilaisia ja eri aiheisiin kohdentuvia asiakirjoja kuraattorityössä tuotetaan.

Edellä mainitun dokumentointiaineiston lisäksi tutkimusaineistonani on esi- ja perusopetuksen kuraattoreille teettämäni kysely dokumentoinnista (Liite 1), jolla pyrin selvittämään väittämien avulla kuraattorien ajatuksia, asenteita ja näkökulmia omassa työssään tehtävästä dokumentoinnista erityisesti koherenssin, eli ymmärrettävyyden, hallittavuuden ja merkityksellisyyden näkökulmasta. Kysely pohjautui Aaron Antonovskyn (1979) koherenssin tunne-käsitteeseen, jolla tarkoitetaan ihmisen sisäistä asennoitumista niin maailmaan kuin siinä tapahtuviin muutoksiinkin. Sen voidaan nähdä olevan sellainen psyykkinen voimavara, joka auttaa ihmistä näkemään niin itsensä sisältä kuin ulkopuoleltakin tulevat ärsykkeet itselleen

merkityksellisinä, hallittavina sekä ymmärrettävinä. Kun ihminen kokee vahvaa koherenssia, kykenee hän selviytymään haastavista tilanteista elämässään ja on motivoitunut erinaisten haasteiden ratkaisemiseen ja voittamiseen, mutta toisaalta myös ymmärtää ympärillään tapahtuvia asioita ja niiden merkityksiä niin, ettei stressireaktiota pääse syntymään. (Volanen 2011, 244.)

Kyselyssä oli väittämien lisäksi myös mahdollisuus avata tarkemmin avoimessa viestikentässä omia ajatuksiaan ja näkemyksiään dokumentoinnista. Kyselyyn vastasi 67:stä kuraattorista 31. Kyselyn avoimeen kenttään vastauksia tuli myös 31, joista muodostui seitsemän A4-liuskan mittainen aineisto (Times New Roman, fonttikoko 12, riviväli 1,5). Halusin tutkijana selvittää erityisesti työntekijöiden ajatuksia ja näkemyksiä dokumentoinnista osana omaa työtään ja tuottaa moniulotteista näkökulmaa kuraattorityön dokumentoinnista Helsingin kaupungin oppilashuollossa.

Käytän tässä tutkimusraportissa aineistolainauksia sekä kuraattorien tutkimusaineistoksi lähettämistä esi- ja perusopetuksen oppilashuollossa tehdyistä kuraattorityön asiakirjaanviennistä kuin myös kuraattoreille suunnatun kyselyn avoimista vastauksista. En ole muokannut aineistolainauksen tekstiä, enkä korjannut niissä esiintyviä kirjoitusvirheitä tai muutoinkaan tehnyt niihin anonymisoinnin yhdenmukaistamista lukuun ottamatta mitään muutoksia. Anonymisoinnin yhdenmukaistaminen on kohdentunut pääsääntöisesti siihen, miten oppilaaseen on asiakirjoissa viitattu. Olen anonymisoinut myös mahdollisesti tekstiin jääneet diagnoosit ja esimerkiksi asuinpaikkaan tai terveystietoihin kohdentuvat asiat. Olen numeroinut kuraattoreille suunnatun kyselyn vastaukset niiden saapumisjärjestyksessä ja viittaan aineistolainauksen yhteydessä kyselyihin tämän numeroinnin perusteella.

4.2 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi ja analyysiprosessi

Halusin käyttää tutkimuksessani sisällönanalyysia analyysimenetelmänä, sillä koen, että sen avulla pystyn parhaalla mahdollisella tavalla vastaamaan asettamiini tutkimuskysymyksiin ja löytämään tiivistettyä kuvausta kuraattorityössä tuotettujen asiakirjojen sisällöstä. Laadullinen sisällönanalyysi on analyysimenetelmä, jonka avulla tutkijana pystyn luomaan tut-

kittavasta ilmiöstä käsitteellisemmän näkemyksen ja löytämään vastauksia asettamiini tutkimustehtäviin yhdistelemällä kahta eri lähtökohdista tutkittavaa asiaa, kuraattorityön dokumentointia, katsovaa tutkimusaineistoa (Tuomi & Sarajärvi 2006, 115).

Olen ennen tutkimukseni tutkimusaineistoon perehtymistä ja analyysin aloittamista tutustunut aiheeseen oman kokemukseni sekä aiemman tutkimuksen keinoin, mutta pyrkinyt mahdollisimman paljon olemaan analyysissa avoinna sille, mitä tutkimusaineistostani on nähtävissä. En siis puhtaasti pysty tekemään täysin aineistolähtöistä sisällönanalyysia, mutta aineistoni analyysia ei kuitenkaan ohjaa mikään tietty teoria – pyrin selvittämään sitä, miten aineisto suhteutuu sille asettamiini tutkimuskysymyksiin, katsomalla sitä Fairclough'n (1997) tekstien tulkitsemisen kolmiulotteisen mallin näkökulmasta. Sisällönanalyysin aineistolähtöisyyttä on helpottanut se, että kuraattorityön dokumentointia ei juurikaan ole aiemmin tutkittu, jolloin aineistoa on ollut helpompi katsoa ilman etukäteen aiheesta jäsen-tyneitä ennako-oletuksia. Olen keskittynyt myös aiemmassa tutkimuksessa pääosin suomalaisessa kontekstissa tehtyyn tutkimukseen, koska sekä koulujärjestelmissä että koulun sosiaalityössä on eroja siinä, missä, miten ja millä koulutusvaatimuksilla koulun sosiaalityötä tehdään.

Sisällönanalyysin voidaan nähdä olevan perusanalyysimenetelmä, joka on useimpien laadullisen tutkimuksen eri analyysitapojen taustalla. Analyysimenetelmän haasteena on kuitenkin se, miten analysoidusta aineistosta kyetään tekemään johtopäätöksiä, eikä tuloksina esitellä vain uudelleen jäsentynyttä aineistoa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103, 117.) Olen tutkimusprosessin alusta asti pitänyt tutkimuspäiväkirjaa, johon olen kirjannut ylös ajatukseni ja huomioni analyysiprosessin varrelta ja näin myös dokumentoinut tutkimusprosessia sekä siinä tekemiäni valintoja ja ratkaisuja. Olen analyysiprosessin jokaisessa vaiheessa myös suunnannut huomioni tutkimusaineistossa niihin tekijöihin, jotka muodostavat yhtäältä laajaa näkökulmaa kuraattorityön dokumentointiin, mutta toisaalta antautunut aineiston pienimpienkin nyanssien vietäviksi, jolloin olen huomannut aineistosta täysin uudenlaisia asioita, joita en siitä ajatellut voivani löytää.

Sisällönanalyysiin ei kuitenkaan analyysimenetelmänä voi suhtautua ilman kritiikkiä. Ulla-Maija Salo (2015) tuo sisällönanalyysia käsittelevässä artikkelissaan esiin sisällönanalyysin olevan analyysimenetelmänä haasteellinen, sillä tutkija voi helposti omien oivalluksiensa ja teoreettisten jäsenysten sijaan vain uudelleen kategorisoida aineistoa ilman aitoa analyysia.

Salo korostaa refleksiivisyyden merkitystä tutkimuksen tekemisessä sekä sen pohtimista, miten tuotetaan tutkimustietoa sekä miten sitä tulkitaan. (Salo 2015, 166.) Artikkelissaan Salo tuo myös esiin aineistokatkelmien käytön haasteita tutkimusraportissa erityisesti siitä näkökulmasta, miten helposti tutkija ajautuu tuomaan tutkimuksessaan esiin pitkiä aineistokatkelmia kuitenkin tekemättä analyysiprosessia riittävän näkyväksi (Salo 2015, 183). Pyrin itse kiinnittämään erityisesti huomiota tutkimusraporttia kirjoittaessani siihen, että käyttämäni aineistokatkelmat kuvaisivat mahdollisimman hyvin koko aineistoa ja siitä analysoimiani havaintoja.

Aloitin tutkimusaineiston analysoinnin jaottelemalla kaikki 206 kuraattorityön asiakastyössä laadittua dokumentointia asiakirjan tyyppin perusteella. Ajatuksenani ensimmäisessä läpiluennassa oli käydä kaikki dokumentoinnit läpi ja jaotella ne erilaisiin kategorioihin tekstityypeittäin. Muodostin tässä kohtaa analyysiprosessia dokumentointiaineistosta kuusi tekstityyppikoodia kirjausaiheen perusteella: neuvottelu, tukikäynti, sosiaalinen selvitys (johon yhdistyi perhetapaamiset), sähköinen viestintä (puhelu ja Wilma-viesti), konsultaatio sekä sekalaiset (yksittäiset kirjaukset eri aiheista). Aiemmin esittämässäni taulukossa (Taulukko 1) on avattu tarkemmin aineiston jakautumista dokumentointityypeittäin. Tässä vaiheessa analyysia tein myös dokumentointien anonymisoinnista yhteneväisen.

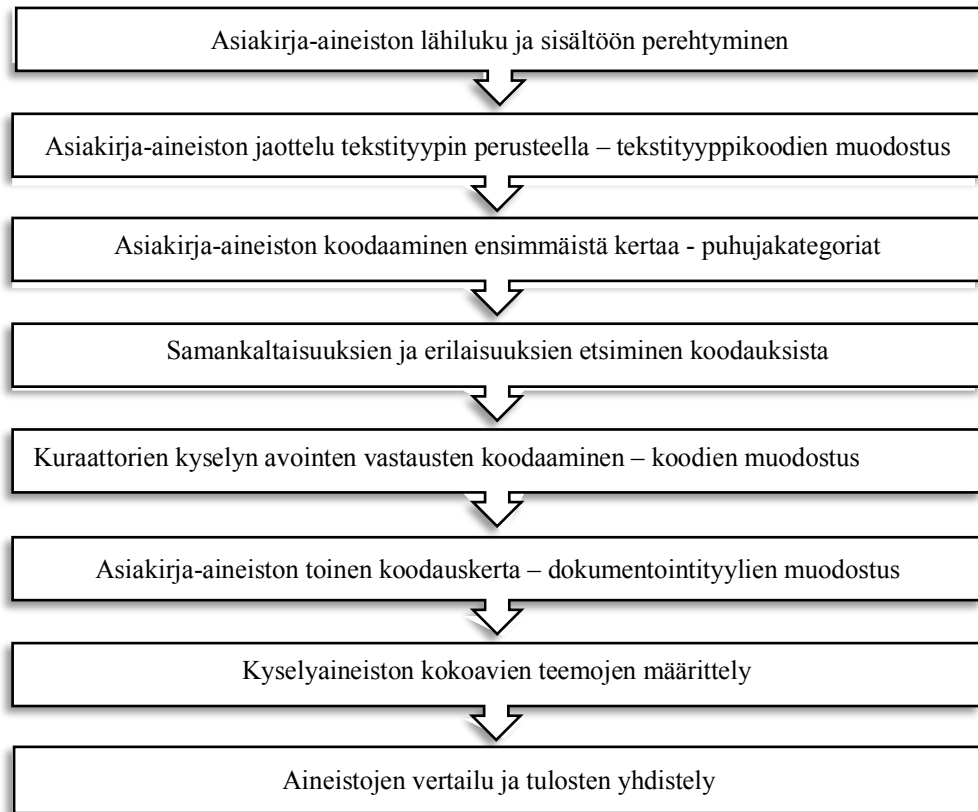
Ensimmäisen läpiluennan ja asiakirja-aineiston jaottelun jälkeen jatkoin analyysiprosessia koodaamalla kaikki dokumentit. Pyrin jo ensimmäisellä koodauksella siihen, että pääsisin ”tekstin sisään” ja pois deskriptiiviseltä, tekstiä kuvaavalta tasolta, vaikka pyrinkin luomaan ensin yleisiä, aineistoa kokoavia koodeja. Koodauksen tarkoituksena onkin nousta tekstin yläpuolelle, jolloin abstraktien ajatusten ja kategorioiden luominen onnistuu (MacLure 2013, 169). Pidin myös koko analyysiprosessin ajan mielessä sen, että laadullisessa analyysissä on oleellista pyrkiä pelkistämään tutkimusaineistosta tehdyt havainnot suppeaksi havaintojen joukoksi, jotta ne kuvastaisivat mahdollisimman hyvin tutkimusaineistosta löydettäviä tuloksia eikä olisi liiaksi tutkimusaineiston moninaisuuteen uppoutuvaa vaan oleelliseen keskittyvää (Alasuutari 2014, 43).

Koodauksen aluksi loin uudet Word-tiedostot jokaisen tekstityyppikoodin perusteella, mihin siirsin kaikki kyseisen tekstityypin kirjaukset. Koodauksessa kävin läpi yksitellen jokaisen kirjauksen ja pyrin löytämään niistä kyseiselle tekstityypille ominaisia tekijöitä. Koodasin

jokaisesta asiakirjasta tutkimuspäiväkirjaani sen aiheen, mitä se koskee sekä sen, millä tavalla ja kenen äänellä asiakirja on kirjattu sekä sen, miten dokumentoija, kuraattori, kirjoittaa asiakirjaanviennissä itsestään. Kiinnitin erityistä huomiota dokumentointien moniäänisyyteen, kirjaustapaan sekä tavoitteiden ja työskentelyn jäsentämiseen.

Hyödynsin myös ensimmäisellä koodauskerralla Aino Kääriäisen (2003, 47–52) väitöskirjassaan kehittämää puhujakategoria-mallia ja analysoin sen avulla dokumenttien moniäänisyyttä. Kääriäinen tuo esiin, että tutkimuksessaan hän havaitsi lastensuojelun asiakasasiakirjoista neljää eri puhetta: työntekijän, asiakkaan, sukulaisten ja epävirallisten tahojen sekä muiden viranomaisten ja työntekijöiden puhetta (Kääriäinen 2003, 50–51). Omassa analyysissäni kiinnitin erityisesti huomiota siihen, miten kuraattorien ääni tulee asiakirjoissa esiin ja millä tavoin sitä niihin on kirjoitettu. Tein jokaisesta dokumentoinnista kirjaukset tutkimuspäiväkirjaani ja jäsentelin jokaisen dokumentoinnin kohdalla sen, kenen äänellä tekstiä on kirjoitettu kirjaamalla ylös sen, oliko dokumentointi selkeästi asiakkaan näkökulmasta, moniäänisyyden näkökulmasta vai työntekijän tarpeita vastaamaan tehty dokumentointi.

Huomasin ensimmäisellä koodauskerralla myös löytäväni dokumentoinneista niitä yhdistäviä ja erottavia kirjaamistyylin erityispiirteitä. Päätin tarttua tähän huomioon, sillä se oli jotain sellaista, jota en ajatellut tutkimusaineistosta löytäväni ja jatkaa analyysin tekoa toisella koodauskerralla. Kategorisoidut ja yksitellen koodatut asiakirjatekstikappaleet johdattivat minut huomaamaan, miten tietynlaiset samankaltaiset kirjaustyyliä toistuvat läpi tutkimusaineistoni dokumenttien, riippumatta siitä, mikä on dokumentoinnin tyyppi ja aihe. Toisella koodauskerralla kävin uudelleen koko tutkimusaineiston läpi ja koodasin sen dokumentointityylin mukaisesti. Tässä koodausvaiheessa muodostin dokumentoinneista kolme eri dokumentointityyliä esittelevää teemaa: toteava, raportoiva ja jäsentävä dokumentointityyli. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 2) esitän tarkemmin aineiston analyysin etenemisen.



Kuvio 2: Sisällönanalyysiprosessin eteneminen

Tutkimusaineistooni kuuluu dokumentointiaineiston lisäksi myös kuraattoreille tehty kysely (Liite 1), joka sisältää niin väittämiä, joihin on vastattu asteikolla 1–5, sekä avoimia kysymyksiä. Aloitin kyselyn pohjalta saamani aineiston analyysin myös koodaamalla avoimet vastaukset värikoodein Word-ohjelmalla pyrkien keskittymään tutkimuskysymyksiini ja selvittämään vastauksia niihin kuraattorien ajatuksista dokumentoinnista. Avoimista vastauksista muodostin seuraavat koodit: oppilaan oikeusturva, yhtenäisten ohjeistusten puute ja epäselvyys kirjaamiskäytännöissä, oppilaan äänen esiin tuominen, koulutustarve, oppilaan osallisuus dokumentoinnissa, työntekijän tarpeet/muistiinpanojatetus ja kritiikki Aura-asiakastietojärjestelmää kohtaan. Analyysiprosessin ja koodien sekä teemojen tarkempi muodostaminen on kuvattu seuraavassa taulukossa (Taulukko 2).

Taulukko 2: Kyselyaineiston analyysiprosessin jäsenitys

Alkuperäiset ilmaukset:	Koodit:	Teemat:	
<p>”Kuraattorityössä mietityttää kirjaustapojen laaja kirjo ja suhteellisen epäselvät ohjeistukset.” (Kysely, 6)</p> <p>”...meiltä puuttuu selkeä ohjeistus dokumentointiin.” (Kysely, 20)</p>	Yhtenäisten ohjeistusten puute ja epäselvyys kirjaamiskäytännöissä	Rakenteelliset haasteet	Kuraattorien koherenssin tunne dokumentoinnista osana omaa työtään
<p>”Koulutusta pitäisi olla, tai kirjaamisen työpajoja, sekä uusille työntekijöille että jo pitempään toimineille” (Kysely, 13)</p> <p>”Olisikin tärkeää saada asiaan koulutusta taas lisää ja ajatuksia ja keskustelua kuraattoreiden kesken.” (Kysely, 21)</p>	Koulutustarve		
<p>”Haastavaksi koen sen, että Aurassa on kovin paljon erilaisia vaihtoehtoja työkohteista jne.” (Kysely, 7)</p> <p>”Aura voisi olla hieman enemmän ohjautuvampi.” (Kysely, 27)</p>	Aura-asiakastietojärjestelmään kohdennettu kritiikki		
<p>”...dokumentointi hyödyttää työntekijää arvioimaan asiakastyön prosessia.” (Kysely, 18)</p> <p>”...tulee kirjattua ylös ja muistiin, mistä on puhuttu, mitä on sovittu.” (Kysely, 27)</p>	Työntekijän tarpeet/ muistiinpanoajatus	Sisällölliset haasteet	
<p>”Itseni pitäisi muistaa paremmin infota asiakkaita kirjaamisesta sekä ottaa heitä myös mukaan prosessiin.” (Kysely, 17)</p>	Oppilaan osallisuus		
<p>”Toisaalta asiakkaan oikeudet ja oikeusturva mietityttää ajoittain: mitä asiakirjoissa pitää lukea ja minkä kirjoittamisesta voi olla suoranaista haittaa lapselle.” (Kysely, 3)</p> <p>”Dokumentointi on kuraattorityössä erittäin tärkeää etenkin oppilaan oikeusturvan näkökulmasta, vaikka se tuntuukin minusta usein ikävältä työtehtävältä.” (Kysely, 12)</p>	Oppilaan oikeusturva		
<p>”... asiakkaan tilanteen seurannan lisäksi äänen antaminen asiakkaan kokemukseksi.” (Kysely, 16)</p>	Oppilaan äänen esiintuominen		

Pyrin koko analyysiprosessin pitämään molempia tutkimusaineistojani mukana analyysin kaikissa vaiheissa ja peilaamaan niitä Fairclough'n (1997) tekstien tulkitsemisen ajatukseen, jota jäsenän vielä tarkemmin luvussa kuusi. Tein aineistojen koodausta limittäin ja pyrin löytämään niistä yhdistäviä tekijöitä. Pyrin myös vertaamaan dokumentointiaineistoa sekä

kyselyaineistoa keskenään niin, että etsin ikään kuin vastauksia kyselyaineistosta niille kysymyksille, joita dokumentointiaineisto minussa analyysiprosessin eri vaiheissa herätti. Miksi asioista kirjataan näin ja miksi tästä asiasta ei kirjata mitään? Oli mielenkiintoista huomata analyysiprosessin eri vaiheissa, miten laaja asiakirja-aineisto ja kuraattorien vastaukset heille tehtyyn kyselyyn olivat hyvin samankaltaisia toistensa kanssa ja tekemäni havainnot dokumentointiaineistosta saivat myös vahvistusta kuraattorien omista ajatuksista dokumentoinnista ja sen haasteista kuraattorityössä.

4.3 Tutkijapositio ja tutkimusetiikka

Ollessani itse osa tutkimuksen kohteena olevaa työyhteisöä on erityisen merkityksellistä pohtia omaa tutkijapositioniani. Koen, että työyhteisön osana oleminen ja käytännössä oman ja kollegojen työn tutkiminen luo mielenkiintoisen, mutta toisaalta kahtiajakautuneen näkökulman tutkittavaan aiheeseen. Yhtäältä työn sisällön, dokumentointikäytäntöjen, asiakastietojärjestelmän ja ylipäätään työyhteisön tunteminen tuo laajempaa ymmärrystä tutkittavaan aiheeseen, kun taas toisaalta kriittisesti ja tutkijan silmälasien läpi oman ja kollegojen työn tarkastelu voi vaikeutua nimenomaan tuttuuden myötä.

Olen myös pohtinut paljon sitä, että luen oppilaiden elämästä kirjattuja asiakastietoja ilman heidän omaa suostumustaan. Vaikka olenkin saanut tutkimusluvan asianmukaisesti ja tiedostan, että anonymisoiduista dokumentointiteksteistä kukaan oppilas ei ole tunnistettavissa, herättää toisten elämän ”tirkistely” tietyllä tavalla haastavia tunteita itsessäni. Samoin myös se, miten suhtaudun kollegoiden tekemään työhön ja millaisia havaintoja siitä teen, asettaa minut haastavaan asemaan, jonka tiedostaminen ja prosessoiminen on tutkimuksen luotettavuuden, oman tutkijapositioni ja riippumattomien tutkimustulosten muodostamiseksi todella oleellista.

Tähän teemaan kohdentuen yksi eettinen näkökulma tekstintutkimuksessa on myös se, millaisia tulkintoja tutkimusaineistosta tehdään. Tiililä (2007) toteaa, että tekstintutkimuksessa tutkitaan sellaisia tekstejä, jotka oikeat ihmiset ovat elävässä elämässä ja aidoissa työtilanteissa tuottaneet. Tällaisia tekstejä tutkittaessa tekstien laatijat antautuvat sellaiselle tutkimusjulkisuudelle, jossa tutkijan tulisi tiedostaa oman toimintansa vastuu ja se, ettei tutkimus

ole loukkaava tutkittavia henkilöitä ja heidän tuottamiaan tekstejä kohtaan, vaikka tekstin-
tutkimuksen onkin tarpeen olla myös kriittistä. (Tiililä 2007, 27.)

Kääriäinen (2003) kuvaa sitä, miten edellä kuvailemani tutkijan kaksoisrooli, oma ammatil-
linen ymmärrys tutkittavasta aiheesta, on alati läsnä tutkimuksen ja analyysin teossa sekä
tutkijan tekemissä tulkinnoissa ja valinnoissa. Kääriäinen käyttää esiymmärryksen termiä,
joka kuvaa hyvin sitä, mitä tutkittavasta ilmiöstä käytännössä ymmärtäminen tuottaa, toi-
saalta laajaa ymmärrystä ja tietoa aiheesta, mutta toisaalta myös haastetta irrottautua tutki-
jana aiheesta ja oman ammattikunnan edustajista, jotta tutkimustulokset voivat olla mahdol-
lisimman luotettavia. Kääriäinen kirjoittaa myös siitä, miten asiakirjojen tutkiminen aiheut-
taa tutkijalle eettistä pohdintaa ensinnäkin siitä, voiko tekeillä olevasta tutkimuksesta olla
haittaa jollekin tutkimuksen osapuolelle tai toisaalta myös laajemman ajatuksen siitä, onko
tutkittavana oleva aineisto itsessään eettisesti tuotettua. (Kääriäinen 2003, 37.)

Maisterintutkielmani eettisyyttä tukee se, että koko tutkimusaineisto on anonymisoitu. Do-
kumentointiaineistot on anonymisoitu jokaisen niitä tutkimukseen lähettäneen kuraattorin
toimesta, joten oppilaat pysyvät minulle tutkijana anonyymeinä. En myöskään ole ollut mis-
sään tutkimusprosessin vaiheessa tietoinen siitä, kuka kuraattori on minkäkin aineiston do-
kumentin tuottanut tai ketkä esi- ja perusopetuksen kuraattorit ovat tutkimukseen osallistu-
neet tai asiakasasiakirjoja tutkimusaineistoksi lähettäneet. Myös kuraattoreille suunnattu in-
ternetpohjainen kysely oli täysin anonyymi.

Koska tutkimusaineistoni koostuu kuraattorien Aura-asiakastietojärjestelmästä otetusta asia-
kirja-aineistosta, ei tutkittavien erillistä suostumusta tutkimuksen tekoon tarvita (Tietosuo-
jalaki 1054/2018, § 4, § 6, § 31). Dokumenttien anonymisoinnin avulla tutkittavien yksityi-
syyden suojaa kunnioitetaan, jolloin he säilyvät tutkijalle anonyymeinä niin asiakirja-aineis-
tossa kuin kyselyn tuottamassa aineistossakin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8).
Tutkimusaineistooni on otettu kirjauksia riittävän kattava otos, jolloin kirjauksia on pyydetty
kattavasti koko kaupungin alueelta, eikä esimerkiksi yhdeltä perusopetusalueelta, jolloin tut-
kittavat dokumentit kohdentuisivat pienempään työntekijämäärään. Toisaalta tutkimus antaa
ylipäättään tärkeää tietoa kuraattorityön dokumentoinnista, sillä aihetta ei ole juurikaan aiem-
min tutkittu. Tutkimus antaa myös tärkeää tietoa kuraattorityön dokumentoinnin jatkokehit-
tämistä ajatellen.

Olen säilyttänyt tutkimusaineiston salasanalla suojatulla tietokoneella salasanalla suojatuissa kansioissa. Internetpohjainen kyselytutkimus kuraattoreille on toteutettu Google Forms -palvelulla, joka on osaltaan myös salasanan takana. Tuhoan tutkimusaineiston tutkimuksen jälkeen viimeistään vuoden kuluttua tutkimuksen julkaisusta poistamalla tutkimusaineiston sisältävät tiedostot sekä tutkimusaineistona olleen kyselyn sekä sen vastaukset.

5 Kuraattorityön dokumentointi

5.1 Kuraattorityön tekstilajit ja tekstin piirteet

Tässä luvussa erittelen tarkemmin sitä, millaisia asiakirjaanvientejä kuraattorit tutkimusaineiston perusteella omasta asiakastyöstään laativat sekä sitä, mitä kuraattorityön asiakastyöstä ylipäättään kirjoitetaan. Esittelen jokaisen tutkimusaineistosta analysoidun tekstityypin erikseen ja kuvaan niiden erityispiirteitä.

5.1.1 Sosiaalinen selvitys

Sosiaalisen selvityksen asiakirjaanvientejä on tutkimusaineistossa 26 kappaletta sekä kahdeksan kirjausta perhetapaamisista, jotka ovat myös kirjattu sosiaalisen selvityksen asiakirjatyyppeihin. Sosiaalisella selvityksellä tarkoitetaan erinäisiä kuraattorin työssään tekemiä selvityksiä ja oppilaan kokonaistilanteen kartoituksia ja tuen tarpeen arviointia, jossa selvitetään oppilaan koulunkäyntiä, henkilökohtaista toimintakykyä, jaksamista ja voimavaroja, perhe- ja kotitilannetta, sosiaalisia suhteita, vapaa-ajan viettoa ja harrastuksia (Suhonen 2010, 291; Duodecim 2018). Sosiaalisen selvityksen ja oppilaan tilanteen kartoituksen pohjalta kerätään pohjatietoa työn aloittamista tai sen seuraamista varten. Silloin kirjataan kaikki se oleellinen tieto, mitä työskentelyn aloittamiseksi kuraattorin on tarpeellista tietää. (Helsingin kaupunki 2010, 3.) Sosiaalinen selvitys on sekä asiakirjatyyppejä että toiminta, josta kirjoitetaan.

Sosiaalisista selvityksistä tehdyissä asiakirjaanvienneissä mainittiin muita kirjaustyyppiejä useammin syy siihen, miksi oppilas on hakeutunut kuraattorin vastaanotolle, erityisesti silloin, kun kyseessä oli ensimmäinen tapaamiskerta. Suurimmassa osassa kirjauksia kuraattori

kirjoittaa itsestään kolmannessa persoonassa tai käyttää itsestään kuraattori tai ak (allekirjoittanut) viittausta. Teksteissä käytetään paljon lyhenteitä. Sosiaalisista selvityksistä tehdyt kirjaukset olivat kategorisesti pidempiä, kuin esimerkiksi tukikäynneistä tehdyt kirjaukset ja vaikuttaa siltä, että tilanteita on selvitetty enemmän ja kattavammin. Toisaalta tutkimusaineistossa on myös sosiaalisen selvityksen osalta paljon eroavaisuuksia siinä, millaisia kirjaukset ovat. Lyhimmillään sosiaalisesti selvitykseksi on kirjattu asioita ranskalaisilla viivoilla (esimerkki 1) tai kirjattu koko asiakkaan tilannetta selvittelevä tapaaminen yhdellä lauseella (esimerkki 2).

Esimerkki 1

”Tavattu [oppilaan] kanssa ensimmäisen kerran.

[Oppilas] toi esille:

- Kaverisuhdeongelmat (erityisesti yhden luokkakaverin kanssa).
- Vaikeudet välillä toimia oman halun, eikä kaverin halun mukaan. Ennakoi kaverin mahdollisesti voimakasta reagointia tilanteeseen.
- Koulussa ja vapaa-ajalla [oppilaalla] on hyviä kavereita.

Keskusteltu em. asioista.

Sovittu, että [oppilas] tapaa kuraattoria säännöllisesti kevään aikana.”

Esimerkki 2

”Oppilas tulee kuraattorin luokse kaverinsa saattamana.”

Sosiaalisen selvityksen asiakirjaanvienneissä on kirjattu muita kirjauksia selkeästi useammin työskentelyn jatkosuunnitelma, mutta suurimmasta osasta kirjauksia puuttuu työskentelyn tavoitteet tai perustelut sille, miksi oppilaan kuraattoriasiakkuus päätetään tai ei päätetä aloittaa. Kirjauksista ei myöskään käy ilmi, mitä oppilaat tai huoltajat ajattelevat asiakkuuden alkamisesta tai mitä asiakkuudella ja tapaamisilla tavoitellaan. Sosiaalisen selvityksen kirjaukset ovat useimmiten kuvaus siitä, mitä tapaamisella on tapahtunut ja mistä asioista on keskusteltu. Kirjauksissa myös todetaan asioita avaamatta niitä sen enempää tai tuomatta esiin, mitä aiheesta on keskusteltu. Tätä suppeaa kirjaamistapaa kuvastaa seuraavat esimerkkikirjaukset (esimerkki 3 ja 4).

Esimerkki 3

”Keskusteltu perhetilanteesta.”

Esimerkki 4

”Sosiaalityöntekijä toi esille isän huolet.”

Erityisenä huomiona tutkimusaineistosta oli nähtävissä asiakirjaanviennit, jotka herättivät itselleni tutkijana paljon kysymyksiä. Esimerkiksi yhdessä sosiaalisen selvityksen asiakirjaanviennissä (esimerkki 5) kuraattori on kirjannut, miten oppilas on kertonut kuraattorille äidin satuttaneen häntä. Kuraattori on dokumentoinut asian niin, että hän aikoo olla yhteydessä oppilaan äitiin, mutta ei mitenkään kirjauksessaan tuo esiin huoltaan oppilaan tilanteesta tai tuo esiin sitä, että hänen tulisi oppilaalta tietoonsa saamien asioiden perusteella tehdä asiasta lastensuojeluilmoitus ja toimia eri tavoin kuin on kirjannut toimivansa.

Esimerkki 5

”...Kuraattorin huoneessa juteltu koulunkäynnistä ja perhetilanteesta. [Oppilas] kertoo että koulussa on tylsää, kotona saa sen sijaan pelata niin paljon kun haluaa pleikkaa ja kännykällä. Pelaa myös aamulla ennen kouluun lähtöä. On usein väsynyt, välillä vaikea saada nukuttua. Ennen kodinvaihtopäivää useammin, kertoo myös välillä heräävänsä liian aikaisin.

Vanhemmat eronneet kesällä, lapset asuvat vuoroviikoin vanhemmilla. [Oppilaalla] on isovelji ja pikkuveli. [Oppilas] on surullinen että äiti ja isä eivät asu enää samassa paikassa. [Oppilas] kertoo että äiti on usein vihainen. Äiti kiroilee kun on suuttunut ja silloin kun [Oppilas] satuttaa äitiä. Myös äiti on satuttanut [oppilasta], mm. tarttunut käteen kovaa kiinni. [Oppilas] näytti kädessä kohtaa johon äiti on satuttanut. Kertoo että äiti on myös satuttanut päähän. [Oppilas] kertoo että itse välillä potkii äitiä. Valittiin tunnekortteja kun keskusteltiin siitä, miltä riitatilanteet kotona tuntuvat. [Oppilas] kertoi että hän itse on vihainen ja murjottaa. Äidin tunteeksi kertoi vihainen. Isällä riidat eivät mene satuttamiseksi, isä huutaa ja [oppilas] huutaa. Juteltu siitä että näistä [oppilaan] kertomista asioista pitää jutella myös vanhempien kanssa.”

Tällainen (esimerkki 5) asiakirjaanvienti herättää huolta siitä, että esimerkinomaisessa tilanteessa on toimittu ainakin asiakirjaanviennin perusteella lainvastaisesti. Toki on muistettava, että kuraattori on voinut kirjata asiasta erillisen asiakirjan, jossa dokumentoi yhteydenoton lastensuojeluun, mutta yksittäisen asiakirjan perusteella kuraattorin tekemät valinnat näyttävät ammattieettisesti pulmallisina. Sosiaalisen selvityksen kirjauksissa ei myöskään juurikaan eritellä sitä, onko oppilas tai huoltaja itse kertonut jotain kysyttäessä vai itse omaaloitteisesti, kuten seuraavasta aineistolainauksesta (esimerkki 6) käy ilmi.

Esimerkki 6

”Tapaaminen koululla. Paikalla [oppilas] ja äiti. Äiti kertoo, että keväällä heillä ollut vaikeaa [oppilaan] kanssa. Hän on itse soittanut lastensuojeluun ja koululääkärikin on tehnyt ls-ilmoituksen. Mitään yhteydenottoa ei ole äitiin koskaan otettu. Kuraattori selvittää syytä.

Koululta tehty lähete keväällä nuorisopsykolille. [Oppilaalla] todettu masennus, johon nyt lääkitys. Kesä mennyt paljon paremmin. [Diagnoosi] epäily, joten tällä hetkellä ei ole kontaktia mihinkään hoitotahoon. Äiti toivoo, että [oppilas] voi jatkaa kuraattorilla käyntejä.

Äidin mukaan [oppilas] alisuoriutuu ja hänellä on mennyt sukset ristiin luokanvalvojan kanssa. Äiti toivoo kaikille [oppilasta] opettaville opettajille tiedon keskittymisvaikeudesta. [Oppilasta] helpottaa, jos hän saa mm. piirtää vihkoon tunnilla.

[Oppilas] kertoo, että hänellä on kavereita ympäri maailmaa. Hän on harrastanut partiota, miettii vielä kokouksiin osallistumista. Tykkää olla metsässä. Asuu [Kaupunginosassa] vanhempien ja kahden nuoremman sisaruksen kanssa. Koulumatka 45 min.

Jään lopuksi vielä kahden [oppilaan] kanssa, kun äiti lähtee. Annan [oppilaalle] uuden ajan. Muistutus tekstiviestillä vielä ennen tapaamista. Äidille wilman kautta aika.”

Tekstien lukijalle jää asiakirjoja lukiessa epäselväksi se, mitä asioita oppilas on itse pitänyt tärkeänä tai oleellisena kertoa ja mitä asioita työntekijä on kysynyt. Useimmiten kirjaus on kirjattu muotoon, jossa oppilas tai muu toimija kertoo asioita ilman tarkempaa kuvausta siitä, miten saatu tieto on muodostunut – kysymyksen vai kertomuksen muodossa.

5.1.2 Tukikäynnit

Tukikäyntikirjauksia on tutkimusaineistossa 60 kappaletta. Tukikäynnit tarkoittavat kuraattorityössä sitä, että kuraattorin asiakkuus on aloitettu ja oppilas käy tapaamassa kuraattoria tiettyjen ennalta määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tukikäyntien kirjaamisessa on oleellista pyrkiä kirjaamaan oppilasta kunnioittavasti ja tavoitteiden saavuttamista tukevasti. Kirjauksen on oltava ymmärrettävä ja hyödyllinen ensisijaisesti oppilaan asiakasprosessin kannalta, mutta myös mahdollisen seuraavan työntekijän kannalta. (Helsingin kaupunki 2010, 3.)

Tukikäyntien dokumentoinnissa kirjaus etenee usein kronologisena kertomuksena olleesta tapaamisesta. Toisaalta myös tukikäyntien kirjaamistavoissa on nähtävissä paljon eroavaisuuksia ja tukikäyntejä on tutkimusaineiston asiakirjaanvienneissä kirjattu myös vain yh-

dellä lauseella (esimerkki 7). Tapaamisesta on tyypillisimmin kirjoitettu vain se, että tapaaminen on ollut etukäteen sovittu ja tapaamisella on ”jutusteltu ja vaihdettu kuulumisia”. Tapaamisen aihe puuttuu kirjauksista monissa kirjauksissa, kuten myös se, mitä tavoitteita työskentelylle on asetettu tai millaisia tulevia tapaamisia tai työskentelyä on suunniteltu (esimerkki 8).

Esimerkki 7

”Oppilaan [nimi] tapaaminen.”

Esimerkki 8

”[Oppilaan] ajatuksissa on nyt paljon identiteettiin liittyvät asiat, pukeutuminen, tyyli ja rooli-tus kaveripiirissä. Hän pohtii myös omaa kasvamistaan ja siihen liittyviä tunteita.”

Myöskään tapaamisella mahdollisesti käytettyjä menetelmiä, esimerkiksi pelejä, kortteja tai kyselyjä, ei ole asiakirjoihin aina kirjoitettu. Tapaamisaiheen tai käytyjen keskustelujen sisältöjen avaaminen ei tukitapaamisten yhteydessä ole ollenkaan tyypillistä, jolloin asiakkaan ääni ei juurikaan nouse kirjauksissa esiin vaan on enemmänkin vain tehty näkyväksi, että oppilasta on tavattu (esimerkki 9).

Esimerkki 9

”[Oppilaan] tapaaminen koululla. [Oppilas] kertoi että kesä oli mennyt hyvin. Ei ollut huolta mistään tällä hetkellä. Keskustelimme murrosiästä ja miltä tuntuu olla 6:lla luokalla.”

Tekstien aikamuodot vaihtelevat tukitapaamisten kirjauksissa paljon ja teksteissä on jonkin verran kirjoitusvirheitä. Kuraattorit kirjoittavat itsestään tyypillisesti kolmannessa persoonassa, esimerkiksi ”varataan aika kuraattorille” tai ”kuraattori hoitaa”. Teksteissä käytetään myös paljon lyhenteitä ja myös itsestä ak-lyhennettä. Lyhenteiden käyttö asiakirjoissa on haitallinen asia, sillä lyhenteiden käyttäminen ei palvele lukijan tarpeita, vaikka saattaakin nopeuttaa kirjoitettaessa tekstin tuottamista. Lyhenteet todennäköisesti hidastavat tekstin lukemista ja heikentävät sen ymmärrettävyyttä. (Mustamo 2002, 123.) Myös laissa sosiaali-huollon asiakasasiakirjoista (254/2015, § 6) todetaan, että kirjattaessa saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä ja tulee pyrkiä kirjoittamaan kaikin

tavoin ymmärrettävää ja selkeää kieltä, joihin esimerkiksi lyhenteiden ei voida nähdä kuuluvan. Kirjaukset ovat tyyliltään lyhyitä ja toteavia.

5.1.3 Neuvottelut

Neuvottelukirjauksia on tutkimusaineistossa 57 kappaletta. Neuvotteluihin kuuluu kaikki oppilaan asioissa pidetyt neuvottelut, ovat ne olleet sitten vain huoltajien kanssa pidettyjä tapaamisia tai laajempia verkostoneuvotteluja. Neuvotteluista tehtyihin asiakirjaanvienteihin on oleellista kirjoittaa kaikkien läsnäolijoiden nimet, asemat ja toimipisteet sekä mainita missä ja kenen aloitteesta neuvottelu tapahtuu sekä neuvottelun aihe. Käydystä keskustelusta kirjataan se, kuka kertoi ja mitä. Erimielisyydet asioista sekä mahdollisesti neuvottelussa sovitut asiat kirjataan. Tulkintoja ei kirjata, ainoastaan faktoja. (Helsingin kaupunki 2010, 4.)

Useimmiten tutkimusaineiston neuvottelukirjauksissa paikalla olivat huoltajat sekä opettaja. Kirjauksissa on kuitenkin usein jäänyt tuomatta esiin se, ketkä neuvotteluun ovat osallistuneet tai jos osallistujien tittelit onkin kirjattu, ei kirjauksessa ole tuotu esiin osallistujien nimiä. Usein myös kuraattori itse on jäänyt mainitsematta osallistujalistasta. Teksteistä uupuu usein myös sen erittely, kuka on kertonut ja mitä. Neuvottelukirjauksista esiin noussut yllättävä asia oli myös se, miten paljon kokonaisia neuvotteluja oli kirjattu vain ranskalaisilla viivoilla neuvottelun pääasiat esiin tuoden (esimerkki 10).

Esimerkki 10

”Paikalla [oppilas], vanhempi, luokanvalvoja ja laaja-alainen erityisopettaja
 -[Oppilas] ei ole pääsääntöisesti kyennyt käymään koulussa tälle syksyä. On joitain kertoja käynyt erityisopettajan pienryhmissä, mutta isompiin ryhmiin ei pystynyt menemään. Saa yksilöllisiä tehtäviä ja on omien sanojensa mukaan kyennyt tekemään niitä kotona. Vanhempi auttaa myös jonkin verran esim. liikuntapäiväkirjan suhteen. Hoitotaho on.

Päätetty:

-Tehdään palvelutarpeen arviointipyyntö ja erityisen tuen päätöstä pohjustavat selvitykset. Yhtenä hyvänä vaihtoehtona nähdään OTE-opetukseen hakeutuminen.
 -Seuraava tapaaminen mahdollisesti yhdessä sosiaalitoimen kanssa.”

Neuvottelut on usein kirjattu raportoivana, kronologisena kuvauksena siitä, mitä neuvottelussa on tapahtunut. Neuvottelukirjaukset näyttäytyvät negatiivissävytteisinä ja vain muutamassa aineiston kirjauksessa oltiin tuotu esiin asiakkaan tai perheen vahvuuksia tai onnistumisia, jolloin haaste- ja ongelmakeskeisyys asiakirjoissa korostuu. Kirjauksissa ei kuvata mitenkään neuvottelun sujumista, tunnetiloja tai neuvottelun ilmapiiriä ja vain harva neuvottelukirjaus sisälsi minkäänlaisia havaintoja neuvottelutilanteesta. Oppilaiden oman äänen kuuluminen oli vähäistä neuvotteluteksteissä ja usein esiin nousi enemmänkin aikuisten ajatukset kuin oppilaan. Neuvottelukirjauksissa jää usein myös epäselväksi se, miten kirjoitettu tieto on saatu ja kuten seuraavassa aineistokatkelmassa (esimerkki 11) on nähtävissä, neuvotteluista kirjatuihin teksteihin on jonkin verran kirjoitusvirheitä, pilkut puuttuvat, sanoja toistetaan ja teksti on välillä puhekielistä, mikä viestittää siitä, että tekstejä kirjoitetaan kiireessä.

Esimerkki 11

”Läsnä vanhemmat, perheneuvolasta psykologi, luokanopettaja, koulupsykologi ja ak.

Akuutti huoli on, että [oppilas] kävisi koulua ja siihen vanhempien tuki sekä koulun tuki on tärkeää.

Opettajan mukaan [oppilas] on ollut 3 luokalta hänen opetuksessaan. Hän on hyvin herkkä, pedantti, tarkka ja taitava [oppilas]. Koulunkäynti on sujunut muutoin hyvin, mutta viime keväänä 2019 ovat alkaneet poissaolot fyysisten oireiden vuoksi. Vanhempien mukaan siirtymätilanteet olleet koulujen välillä [oppilalle] haasteellisia. Vanhemmat myös tuova esille, että [oppilas] kokee olevansa yksinäinen.

Perheneuvolassa on kontakti. Vanhemmat ovat käyneet ihmeelliset vuodet ryhmässä. [Oppilas] ei luota itseensä, ryhmässä oleminen on vaikeaa. [Oppilas] on arka, tukeutuu ja turvautuu vanhempiin ja on iältään pienemmän oloinen kuin ikäisensä. [Oppilaalla] on myös todettu erityisherkkyyttä.

Suunnitelma: Perheneuvolakontakti jatkuu, vanhempien arjen tuki sekä [oppilaan] yksilölliset käynnit psykologin luona – psykoedukatiiviset keinot. Lukujärjestys muokataan siten, että [oppilas] näkee missä hänen oppitunnit päivän aikana ovat. Opettaja pyrkii ohjaamaan ryhmissä siirtymisiä koulujen välillä. Välitunneilla pyritään aikuisen tuella rohkaisemaan [oppilasta] haakeutumaan toisten oppilaiden seuraan.”

Neuvotteluista laadittujen tekstien aikamuodot vaihtelevat niin eri tekstien välillä kuin myös kirjauksien aikana. Useimmiten neuvottelukirjaukset on tehty passiivissa. Teksteissä käyte-

tään paljon lyhenteitä sekä erityisesti neuvotteluteksteissä myös kouluun ja muihin toimijoihin kohdentuvia lyhenteitä, joita ei ole aiemmin tekstissä avattu, esimerkiksi lv, ela-ope, erluokan opettaja, vsop, lastenpsyk., psykpoli, stt., HOPS, hojks, PeNe, Nupoli, psyka. Kuraattori kirjoittaa itsestään kolmannessa persoonassa (kuraattori sanoo, tekee, tapaa, hoitaa) tai käyttää itsestään lyhennettä ak (allekirjoittanut).

5.1.4 Sähköinen viestintä

Sähköinen viestintä, eli puhelimen, sähköpostin tai Wilma-järjestelmän välityksellä käydyistä keskusteluista tehtyjä kirjauksia oli tutkimusaineistossa yhteensä 43 kappaletta. Sähköisestä viestinnästä on oleellista kirjata se, kenelle tai keneltä puhelu tai viesti on tullut, yhteydenoton aihe, keskeinen sisältö sekä tehdyt sopimukset (Helsingin kaupunki 2010, 4).

Sähköisen viestinnän asiakirjaanvienneille on yhtenäistä se, että ne on kirjattu lyhyesti ydinasioihin keskittyen: kenen kanssa viestittelyä tai puhelu on käyty ja mistä aiheesta. Wilma- viestejä on joissain asiakirjaanvienneissä kopioitu suoraan Aura-asiakastietojärjestelmään ja joissain tapauksissa lyhennetty ydinasioita, kuten esimerkissä 12. Puheluiden kirjauksissa on usein kirjattu myös se, jos puhelun aikana on tehty jotain sopimuksia oppilaan asioissa, kuten aineistoesimerkissä 13.

Esimerkki 12

”[Oppilaan] äiti lähetti kuraattorille viestin, jossa kertoi, että [oppilas] kokee kavereiden kiusaavan ja jättävän [oppilaan] ulkopuolelle. Äidin mukaan [oppilas] on pitkin syksyä itkenyt kotona kaverisuhdeongelmia ja sekä joululoma ja että talviloma ovat menneet koulua murehtiessa. Äidin mukaan [oppilas] on kertonut, että hänellä ei ole koulussa yhtään ystävää ja hän viettää suurimman osan välitunneista yksin. Äiti kertoi, että [oppilasta] on kiusattu aiemminkin ja sosiaaliset suhteet ovat hänelle haastavia. [Oppilaalla] on äidin mukaan ollut vaikea puheen tuoton vaikeus ja nyt suuret oppimisvaikeudet. Äidin mukaan [oppilas] on käynyt kaksi vuotta neuropsykologisessa kuntoutuksessa, joka on nyt loppumassa. [Oppilaan] opettaja ja erityisopettaja ovat äidin mukaan tietoisia [oppilaan] kaverisuhdeongelmista. Äiti toivoo kuraattorilta apua tilanteeseen.”

(Wilma-viesti)

Esimerkki 13

”Soiteltu äidin kanssa eilistä viesteistä ja kysely kuulumisia. Äiti oli hyvin huolissaan [oppilaan] voinnista ja systemaattisesta valehtelusta, jossa toisille aikuisille kerrotaan toista ja toisille toista. Sovittiin, että kuraattori ilmoittaa viiltelystä lastensuojeluun sekä nuorisopsykiatriaan.”

(Puhelu)

Useimmiten puhelinkeskustelujen asiakirjaanvienti on kronologinen kuvaus puhelusta ja sen kulusta. Puheluista kirjoitetut tekstit on useimmiten kirjoitettu passiivissa. Kuraattori on kirjauksissa useimmiten kolmannessa persoonassa tai ak (allekirjoittanut).

5.1.5 Konsultaatiot

Konsultaatiokirjauksia tutkimusaineistossa oli 11 kpl (4 kpl annettu konsultaatio ja 7 kpl saatu konsultaatio). Saadun konsultaation tarkoituksena on kirjata toiselta asiantuntijalta kuraattorin saama ohje tai tuki työn selkiyttämiseksi tai eteenpäin saamiseksi. Konsultaatiosta kirjataan asia, johon konsultaatiota on pyydetty sekä se, miksi sitä on päädytty pyytämään. Tämän lisäksi on oleellista kirjata se, keneltä konsultaatio on saatu. Annetusta konsultaatiosta kirjataan konsultaation saaja, konsultaation aihe sekä oppilaan ja työn kannalta oleellinen sisältö. (Helsingin kaupunki 2010, 4.)

Annettujen konsultaatioiden kohteena oli tutkimusaineiston asiakirjaanvienneissä pelkäänsä oppilaan opettaja. Aiheina annetuissa konsultaatioissa olivat oppilaan psyykkiset ongelmat/jaksaminen, oppimisen tuki ja opetusjärjestelyt, kiusaaminen sekä psyykkiset ongelmat/harhat. Saatujen konsultaatioiden kohteina olivat pääsääntöisesti eri toimijat psykiatrian alalla sekä lastensuojelu ja oppilaan opettaja. Aiheina saaduissa konsultaatioissa olivat mielenterveyden haasteet, itsetuhoisuus, aistiyliherkkyys, neuropsykiatriset pulmat, oppimisen tuki ja poissaolot.

Konsultaatiot on kirjattu hyvin lyhyesti ja suppeasti, usein vain ranskalaisilla viivoilla, kuten esimerkki 14 havainnollistaa. Pääasiallisesti konsultaatioista on dokumentoitu vain se, kuka on konsultoinut ja ketä sekä lyhyesti konsultaation aiheesta.

Esimerkki 14

”Konsultoin [opettajaa]:
 -kannattaa tuoda esiin realiteetit
 -kannattaa jatkaa joustavien järjestelyjen tekemistä
 -koulupäivän lyhentäminen-->otej
 -OTE mahdollisuus
 -verkoston tuki --> mitä
 -koulun rooli opetuksen järjestäminen / hoitotahon tehtävä hoidollinen
 -juurisyyt”

Kirjauksista jää epäselväksi monesti se, mitä konsultaatiosta seuraa, vai seurasiiko siitä mitään. Seurataanko tilannetta jotenkin, mitä esimerkiksi saadussa konsultaatiossa on ohjeistettu, miten tieto välitetään oppilaalle tai vanhemmalle tai mitä kuraattori on itse esimerkiksi annetussa konsultaatiossa neuvonut. Esimerkissä 15 on kuitenkin poikkeuksellisesti kirjoitettu työnjakoa auki ja tehty näkyväksi sitä, miten saadun konsultaation perusteella oppilaan asiassa edetään.

Esimerkki 15

”Osallistuttu [oppilaan] asioissa HYKS kuntakonsultaatioon yhdessä koululääkärin kanssa. Kuntakonsultaatio tekee oman suosituksensa, jossa vahvasti suositellaan erityiskoulupaikkaa mahdollisen autisminkirjon sekä oppimishaasteiden takia. Koululääkäri tekee kuntakonsultaation suosituksen pohjalta lähetteen erityissairaanhoidon. Koululääkäri on asiantimoilta yhteydessä sekä kotiin että vastuu sosiaalityöntekijään. Kuraattori informoi luokanvalvojaa.”

Tutkimusaineistoon valikoitujen dokumentointien perusteella voidaan todeta, että kuraattorityöstä tehdyt asiakirjaanviennit vaihtelevat paljon niin eri tekstityyppien sisällä kuin toisiinsa verraten. Tekstien pituudet, tyylit, niihin kirjatut asiat sekä yleiset kielelliset valinnat vaihtelevat teksteissä paljon. Teksteissä ilmenee samankaltaisia asioita dokumentointityypistä riippumatta. Tekstit sisältävät paljon lyhenteitä, tekstien aikamuodot vaihtelevat, kuraattori kirjoittaa itsestään usein kolmannessa persoonassa tai käyttää lyhennettä ak (allekirjoittanut) ja tekstit ovat usein passiivissa. Teksteissä esiintyy jonkin verran kirjoitusvirheitä ja niistä saa vaikutelman, että tekstien työstäminen on jäänyt kesken tai kiireessä asiakirja on laadittu käyttäen ranskalaisia viivoja tai muutoin lyhyttä kirjaamistapaa käyttäen. Teksteistä on nähtävissä myös ongelmakeskeisyys, asiakirjaanvienteihin on harvoin kirjoitettu oppilaan vahvuuksia tai suojaavia tekijöitä.

5.2 Tekstityylit

Aineiston analyysia tehdessäni huomasin, miten tutkimusaineiston asiakirjoissa on nähtävissä kolme erilaista dokumentointityyliä. Kielentutkimuksessa tyyliä tarkastellaan tyypillisesti tietynlaiselle tekstille tai tekstilajille, kielenkäyttäjälle tai tilanteelle ominaisina kielel-

lisiinä valintoina. Tekstien tyylejä ei voi olla suhteuttamatta niitä toisiin teksteihin tai mieli-kuviin erilaisista ominaisista tavoista käyttää kieltä eri tilanteissa. Tekstien tyylien tarkaste-lussa on oleellista kuvata erilaisia tyylejä ja luokitella niitä kielen tilanteisen vaihtelun nä-kökulmasta. Tyylintutkimuksessa painotetaan kontekstin merkitystä kielellisen vaihtelun se-littämisessä. (Semino 2011, 541; Voutilainen 2012, 77, 81.) Tutkimusaineistoni tyyllilliset eroavaisuudet eivät varsinaisesti siis kohdennu tyylintutkimukseen ja tekstintutkimuksen kä-sitteisiin, mutta luovat mielenkiintoisen näkökulman erilaisiin samassa kontekstissa tehtyi-hin kielellisiin ja tekstin tuottamiseen kohdentuviin valintoihin, joita kuraattorit ovat doku-mentointeja kirjoittaessaan tehneet.

Toteava, raportoiva ja jäsentävä dokumentointityyli eroavat toisistaan selkeästi. Niitä on kuitenkin nähtävissä kaikissa eri tutkimusaineistossa edustetuissa dokumentointityypeissä ja eri asiakirjoissa riippuen esimerkiksi tapaamisen aiheesta tai siitä, onko asiakirjaanvienti tehty neuvottelusta tai tukitapaamisesta. Selkeästi eniten tutkimusaineiston asiakirjoista, 63 prosenttia, on raportoivaa dokumentointityyliä käyttäen kirjoitettu. Toiseksi eniten tutkimus-aineiston asiakirjoissa on käytetty toteavaa (26 %) ja vähiten jäsentävää (11 %) dokumen-tointityyliä. Seuraavassa esittelen tarkemmin jokaisen dokumentointityylin ja niille ominai-sia erityispiirteitä.

5.2.1 Toteava dokumentointityyli

Toteavalle dokumentointityylille on ominaista sen lyhyys. Kirjauksista jää sellainen vaiku-telma, että se on enemmänkin kirjaus, joka on tehty itseä varten ja siksi, että ”on pakko” kirjoittaa tehdystä asiakastyöstä jotain. Kirjaukset ovat muistiinpanotekstien kaltaisia. Teks-tit ovat usein kirjattu ranskalaisin viivoin (esimerkki 16) tai pahimmillaan toteavan doku-mentointityylin kirjaus on yksi lause siitä, että oppilas on käynyt tapaamisella (esimerkki 17). Ominaista toteavalle dokumentointityylille on nimensä mukaisesti lyhyt ja tiivis totea-mus: on tavattu ja on keskusteltu.

Esimerkki 16

”Paikalla isä, äiti, [oppilas] opettajat, psykologi ja kuraattori.

- psykologin sdq-testit tehty ja huolta ilmeni isän tuloksista, muiden tulokset tuntuvasti posi-tiivisempia

- koulussa ei huolta [oppilaan] koulun käynnistä, [oppilas] saanut tukea opettajilta käytäntöjen muokkaamisen ja yksilöllisemmän tuen avulla

sovittiin:

- että tukikontakti kuraattorille on olemassa tarvittaessa
 - psykologi tarkkailee mielialaa taustalla yhdessä vanhempien kanssa”
- (Neuvottelu)

Esimerkki 17

”[Oppilas] tulee kuraattorin luokse kaverinsa saattamana.”
(Sosiaalinen selvitys)

Toteavassa dokumentointityylissä kuraattori ei avaa asiakirjaanviennissään juurikaan tai yhtään sitä, mitä keskustelujen sisällöt ovat olleet, vaan teksteissä saatetaan vain todeta, että asioista on keskusteltu, kuten seuraava aineistolainaus (esimerkki 18) havainnollistaa. Toteavassa dokumentointityylissä ei ole kirjattu myöskään siitä, millainen tunnelma tapaamisella on ollut, mitä oppilas tai muut toimijat asioista ajattelevat tai kuvata asiakirjan kirjoittajana omaa työskentelyä tai omia ajatuksia millään tavalla. Toteavassa dokumentointityylissä ei ole myöskään kirjattu tavoitteita tai työskentelyn prosessia osaksi asiakirjaa.

Esimerkki 18

”Tapaaminen [oppilaan] kanssa.
Kerron [oppilalle] isän viestittelystä ja huolesta.
Keskustelemme myös [oppilaan] tunnelmista eri tilanteissa.”
(Tukitapaaminen)

Tekstille on myös tyypillistä runsas lyhenteiden käyttö sekä itsestään kolmannen persoonan tai ak-lyhenteen käyttäminen. Toteavasta dokumentointityylistä näyttää puuttuvan kirjoittajan ymmärrys dokumentoinnin tärkeydestä ja sen merkityksellisestä osasta tiedonmuodotuksessa asiakkuusprosessissa. Tekstit herättävät paljon kysymyksiä eikä käytyjä keskusteluja avata asiakirjassa mahdollisesti esiin tuotua keskustelun teemaa enempää.

5.2.2 Raportoiva dokumentointityyli

Raportoivalle dokumentointityylille ominaista on tapaamisen, neuvottelun tai muun asiakastyön dokumentointi kronologisena ja yksityiskohtauksena tapauskuvauksena tilanteesta ja käydyistä keskusteluista. Teksti toistaa tyypillisesti samaa verbiä, useimmiten kertoo, sanoo tai toteaa, viitattaessa joko asiakkaan tai muun toimijan puheeseen asiakirjatekstissä.

Kirjausta ei ole mitenkään jäsenneilty esimerkiksi tekstin ”puhujan” mukaan vaan tekstissä kuvataan järjestyksessä asioita, joista asiakirjan kirjaamiseen kohdentuvassa asiakastapaamisessa on keskusteltu. Asiakirjaanviennistä muodostuu ikään kuin yksityiskohtainen käsi-kirjoitus tapaamisen tai neuvottelun kulusta. Tekstit ovat pitkiä ja niistä puuttuu työntekijän oma ääni. Tekstit ovat pituutensa ja yksityiskohtaisuutensa vuoksi vaikeaselkoisia, eikä tapahtuneen oleellinen ydin nouse teksteistä esiin. Kirjauksissa ei kuitenkaan nosteta esiin havaintoja tai ajatuksia tapaamisesta tai jäsenneitä tilannetta, vaan dokumentoidaan kuvaus tapahtuneesta ja puhutusta, kuten seuraava aineistolainaus (esimerkki 19) havainnollistaa.

Esimerkki 19

”Neuvottelussa koululla [oppilas], isä, luokanopettaja, puheterapeutti ja ak. Opettaja kertoo, että [oppilas] on tänä vuonna edistynyt koulussa paljon. Aiempaan verrattuna [oppilas] kirjoittaa melko pitkästikin (epäselvästä käsialasta huolimatta) ja tekee tehtäviä tarmokkaasti. Puheterapiassa [oppilas] on käynyt ja puheterapeutti kertoo, että tämän lisäksi olisi tärkeää harjoitella vapaa-ajalla suomea. Viime kesään verrattuna olisi tärkeää, että [oppilas] puhuisi suomea kesän aikanakin. Isä pohtii, jäisikö [oppilas] Suomeen, kun isovanhempi lähtee sukulaisten luo. Aiemmin [oppilas] on ollut tämän mukana. [Oppilaalle] ero isovanhemmasta tuntuu raskaalta. Opettaja kannustaa isää myös päättämään siitä, missä [oppilas] kesän viettää: [Ikä]-vuotiaalle ei ole hyvä antaa vastuuta tehdä tällaista päätöstä itse. Annan kesäleirien esitteitä ja jutellaan myös muista kurseista, joille voi kesällä osallistua. Isä pohtii myös tuettuja lomiam ja kannustetaan hakemaan niitä. Perhe on nyt käynyt päivittäin leikkipuistossa ja [oppilas] tulee mukaan. Tällä tavoitteena saada pelaamista vähenemään ja samalla voisi saada kavereita.

Koulussa [oppilaalla] on kavereita ja opettaja kertoo, että [oppilas] tulee halutessaan hyvin toimeen toisten kanssa. Useammin on kuitenkin pitänyt puuttua toisten ärsyttämiseen ja viimeksi tänään oli kiusannut toista oppilasta siitä, ettei tällä ole varaa ostaa [asia]. Nyt [oppilasta] näyttäisi tilanne hävettävän: kertoo hiljaa isälle, mitä tapahtui. Isä kertoo, että ei hyväksy toisten kiusaamista. Isä ihmettelee, miksi [oppilas] ei tervehti toisia luokkakavereita, jos ovat yhdessä liikkeellä. Sovitaan, että jatkossa [oppilas] tervehtii luokkakavereita.

Jutellaan harrastusasioista ja isä kertoo, että haaste on, että [oppilas] lopettaa aina harrastukset, kun tulee vastoinkäymisiä. Isä pohtii, miksi [oppilas] sietää koulukaveriltaan ihan mitä vain, mutta toisilta ei juuri mitään. Pohditaan, miten itseluottamusta voisi parantaa. Isä toivoo, että [oppilas] uskaltaisi liikkua itsekseen. Edistystä on tosin jo tapahtunut: [oppilas] kulkee itse kouluun. Isä kertoo, että [oppilas] tykkää uimisesta, mutta ei suostu lähtemään sinne kuin isän kanssa ja silloinkin on mustasukkainen siitä, kun isä pitää samalla huolta pikkusisaruksesta. Pikkusisaruksella on [diagnoosi] ja isä kertoo, että hän tarvitsee paljon isän ja äidin huomiota. Kannustetaan ottamaan puheeksi tulevalle [lääketieteen erikoisalan] käynnillä, voisiko tukea saada kotipalvelun tukea myös [oppilaan] kannalta, jotta isällä olisi silloin tällöin mahdollisuus tehdä jotakin [oppilaan] kanssa kahdestaan. Sovitaan, että tavataan syksyllä uudestaan harrastus- ja käyttäytymisen tuki asioissa.”

(Neuvottelu)

Raportoivassa dokumentointityylissä tehty työ tehdään näkyväksi tarkasti, mutta työhön sisältyvää ajattelua tai työn jäsentämistä ei dokumentoinnissa ole nähtävissä. Tekstit on kirjattu selkeästi neuvottelumuistiinpanojen pohjalta ja asioita dokumentoidaan tarkasti sen mukaan, miten tapaaminen on mennyt ja edennyt. Tekstissä käytetään esimerkiksi verbejä pohtii, jutellaan, pohditaan, jotka luovat vaikutelmaa siitä, että neuvottelussa on käsitelty monia asioita, mutta kaikki jää ikään kuin ”auki”.

Myös Kääriäinen (2003) on tutkimuksessaan lastensuojelun sosiaalityössä kirjoitetuista asiakirjoista kiinnittänyt huomiota dokumentointien yksityiskohtaisuuteen. Kääriäinen kuvaa, miten lastensuojelussa kirjoitetut asiakirjat ovat näyttäneet ikään kuin ”näyttämökäsikirjoituksina”, joissa asiakkaan, heidän läheistensä sekä erinäisten viranomaisten ja sosiaalityöntekijän äänet esittävät omia ajatuksiaan omista lähtökohdistaan. Näytelmällisyys on hämmentänyt myös Kääriäistä, sillä ajatellessaan lukevansa sosiaalityössä tehtyjä asiakasasiakirjoja, on ennako-oletus siitä, että asiakirjat sisältävät ”sosiaalityöntekijän institutionaalista puhetta”. (Kääriäinen 2003, 47–48.)

5.2.3 Jäsentävä dokumentointityyli

Jäsentävälle dokumentointityylille on ominaista nimensä mukaisesti jäsennellympi asiakirjaanvienti, jossa dokumentoidun asiakastyön moniäänisyys tulee esille. Jäsentävä dokumentointi luo selkeän kuvauksen tapahtuneesta, asianosaisten ajatukset ryhmiteltyinä omiksi kappaleikseen eikä kronologista kuvausta tapahtuneesta. Jäsentävät dokumentit ovat muita dokumentointityylejä eheämpiä ja yhtenäisempiä sekä helppolukuisempia kokonaisuuksia. Alla oleva aineistokatkkelma (esimerkki 20) havainnollistaa kuraattorin tapaa kirjoittaa itsestään minä-muodossa ja jäsentää tapaamista, tuoda esiin omia havaintojaan sekä esimerkiksi tapaamisten tunnelmaa.

Esimerkki 20

”Tapasin [oppilaan] sovitusti kuraattoritapaamisella koululla. [Oppilas] oli tapaamisella pääasiassa levollinen ja rauhallinen. [Oppilas] vaikutti hyväntuuliselta ja kertoi avoimesti asioistaan. Kun [oppilas] puhui omasta luokanopettajastaan hän kuitenkin kiihtyi, korotti ääntään ja vaikutti ärsyyntyneeltä. Vaikuttaa siltä, että [oppilaalla] on tällä hetkellä voimakkaan negatiivisia tunteita omaa luokanopettajaansa kohtaan.

Alunperin pyysin luokanopettajan mukaan, jotta olisimme jutelleet kolmestaan, mutta luokanopettaja oli valitettavasti tänään virkavapaalla.

Tapaamisen tarkoituksena oli käsitellä [oppilaan] vahvuuksia osana itsetunnon tukemistyötä. Tutkimme yhdessä [oppilaan] kanssa vahvuuskortteja, joista [oppilas] sai valita kolme parhaiten häntä itseään kuvaavaa vahvuutta. [Oppilaan] mielestä valitseminen oli helppoa ja hän valitsi kortit olen täynnä energiaa, olen rohkea ja uskallan kokeilla uusia asioita. [Oppilas] kertoi olevansa usein energinen, aktiivinen ja jaksavansa tehdä hyvin asioita. [Oppilas] kertoi olevansa harvoin väsynyt. [Oppilas] kertoi olevansa rohkea, koska ei pelkää juurikaan mitään. [Oppilas] kertoi kokeilleensa tänä vuonna esimerkiksi omaa potkuaan toiseen oppilaaseen. Kun kysyin mitä tämä tarkoittaa, [oppilas] kertoi potkaisseensa toista oppilasta niin että sattui kunnolla, koska oppilas oli kiusannut häntä. [Oppilaan] mukaan tämän jälkeen kiusaaminen loppui. Juttelimme siitä että toisen satuttaminen sekä fyysisesti että sanallisesti on väärin, ja että hankalissa tilanteissa kannattaa mennä kertomaan tilanteesta opettajalle tai muille koulun aikuisille.

[Oppilas] puhui voimakkaan negatiivisesti opettajastaan. Osa [oppilaan] puheista olivat todella outoja. [Oppilas] kertoi esimerkiksi kuulleen että opettajan lapselle on [diagnoosi] ja että opettaja on syönyt huumeita. Kun kysyin keneltä [oppilas] on tällaista kuullut, [oppilas] kertoi kuulleen nämä asiat kaveriltaan. [Oppilas] kuvasi että opettajan jatkuva asioista kyseleminen ja tilanteisiin puuttuminen ärsyttää [oppilasta] ja äitiä suunnattomasti. [Oppilas] kertoi että ehkä hän joutuu muuttamaan toiseen kouluun opettajan takia. Kerroin [oppilalle] että opettajalla on velvollisuus puuttua tilanteisiin, joissa oppilas ei noudata koulun sääntöjä ja yhteydenpito kotiin on tärkeää. Näin toimitaan jokaisen oppilaan kohdalla tarvittaessa. [Oppilas] ei oikein nähnyt oman käytöksensä osuutta tilanteissa, vaan syytteli opettajaa kaikesta. [Oppilas] kuitenkin myönsi tehneensä "tyhmyyksiä koulussa" kuten juoksennelleensa käytävillä kaverin kanssa ja rikkoneensa muita sääntöjä.

[Oppilas] kertoi että oman luokanopettajan ollessa pois hänellä menee koulussa paremmin ja pienryhmässä opiskellessa sujuu paremmin.

Jatkamme ensi kerralla vahvuustyöskentelyä.”

(Tukikäynti)

Jäsentävissäkin dokumentointityylissä dokumentointien moniäänisyys jää melko pieneksi, mutta on kuitenkin selkeästi eniten eri dokumentointityyleistä esillä, kuten seuraava aineistolainaus (esimerkki 21) havainnollistaa eri toimijoiden puheenvuorot omiksi kappaleikseen jäsentämällä. Erityisesti asiakkaan oman äänen esiin tuomista helpottaa se, että teksteissä eritellään sitä, onko jotain asiaa kysytty työntekijän toimesta vai kerrottu oma-aloitteisesti esimerkiksi sosiaalisen selvityksen, tukitapaamisten ja neuvotteluiden kirjauksissa. Suurimassa osassa jäsentävän dokumentointityylin asiakirjaanvienneissä jäsennetään myös työskentelyprosessia, tuodaan esiin reflektointia työskentelystä sekä sen tavoitteita.

Esimerkki 21

”Tapaamisessa paikalla vanhemmat, lastenpsykiatriasta sh, perhesosiaalityöstä sosiaalityöntekijä, erityisopettaja ja kuraattori

Tapaaminen päädytty järjestämään, sillä [oppilaan] oleminen koulussa ollut taas huomattavasti levottomampaa loppuvuotta kohden. Syksyn HOJKS-neuvottelussa oli todettu, että joissakin asioissa on edistytty edellisvuodesta, esim. matematiikassa ja äidinkielessä ja ohjeiden ottamisessa muiltakin aikuisilta kuin omalta opettajalta, mutta nyt tilanne lähtenyt huonoon suuntaan.

Opettaja kertoi, ettei lääkityksen aloitus ole vaikuttanut koulussa olemiseen. Levottomuus on huomattavan suurta. [Oppilas] hakee edelleen tuntoaistimuksia koko kropalla. Käytös on holtitonta eikä hänellä tunnu olevan minkäänlaista luonnollista varomista/vaaran tuntua. [Oppilas] on jatkuvasti ruhjeilla ja mustelmilla. Opettaja oli tehnyt laajan kirjallisen koosteen huolistaan, minkä antoi työntekijöille.

Isä kertoi hänellä olevan suuri huoli [oppilaasta], sillä tuloksia ei tunnu syntyvän, vaikka kaikki tekevät kaikkensa. Iän tuomaa järkevöitymistä ei tunnu tapahtuvan. Äiti kertoi kokevansa, että syksy meni ihan hyvin, mutta nyt on tullut väsymystä, mikä myös kotona purkaantuu levottomuutena, huomionhakuisuutena ja tarpeena ärsyttää muita.

Opettaja toi esiin myös huolen liittyen [oppilaan] vapaa-ajan viettoon. Samat huolet kännykän käytöstä ja pelaamisesta on edelleen. [Oppilaan] kädessä oli ollut koiranpurema, josta ei ollut vanhemmilleen kertonut vaan asia tuli esiin seuraavana päivänä koulussa. [Oppilas] tuonut esiin, ettei kotiasioista saisi koulussakaan puhua, sillä tästä seuraa lastensuojeluilmoitus. Käyty keskustelua siitä, miten tärkeää on huomioida se, miten [oppilaan] kuullen asioista puhuu. Tästä käyty jo edellisvuonna keskustelua liittyen koulunvaihtoajatuksiin. Opettaja oli tehnyt marraskuussa lastensuojeluilmoituksen ja ollut yhteydessä poliisiin [oppilaan] lähetettyä WhatsApp-ryhmään livevideota, jossa oli alasti.

Käyty pitkään keskustelua siitä, miten paljon vastuuta voi [oppilaan] ikäiselle ja hänen kaltaiselleen lapselle antaa vaarantamatta hänen turvallisuuttaan.

Kannustettu vanhempia tekemään yhdessä [oppilaan] kanssa asioita. Esim. koulu-uinnista oli tullut suositus siitä, että [Oppilas] hyötyisi säännöllisestä uimisesta.

Sh kertoi, että konsultoi lääkäriä ja toimintaterapeuttia [oppilaan] asiassa. Lääkityskokeilu jatkuu.

Sosiaalityöntekijä kertoi, että perheellä oli aiemmin perhetyön jakso, joka ei toiminut henkilö-kemioiden vuoksi. Uudesta jaksosta käydään keskustelua.

Uusi verkostoneuvottelu on tammikuussa.”

(Neuvottelu)

Kuraattori on jäsentävässä dokumentointityylissä kirjattu tekstiin ensimmäisessä persoonassa, eikä tekstissä käytetä itsestä kolmatta persoonaa tai ak-lyhennettä. Tekstit eivät myöskään ole kahden muun dokumentointityylin tapaan passiivissa kirjattuja. Jäsentävän dokumentointityylin tekstit muistuttavat kaikista kuraattorityön dokumentoinnin dokumentointi-

tyyleistä eniten esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityön asiakastyön dokumentoinnille annettuja ohjeistuksia (esim. Kääriäinen ym. 2006; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos/Lastensuojelun käsikirja 2021).

5.3 Kuraattorien käsitykset dokumentoinnista

Kuraattorien kokemus asiakastyön dokumentoinnista näyttäytyi kyselyn valossa siltä, että siihen kohdentuu monenlaisia kysymyksiä ja kuraattoreja mietityttäviä asioita. Erityisesti rakenteellisia ongelmia suhteessa puuttuviin ohjeistuksiin ja asiakastietojärjestelmän ongelmiin pidettiin työtä ja sen sujuvuutta haittaavina tekijöinä (esimerkki 22). Vaikka kuraattorityön asiakaskertomuksen laatimiseen on olemassa kaupunkitasoinen ohjeistus (Helsingin kaupunki 2010) ei sitä pidetä joko riittävänä tai sitä ei asiakirjoja kirjoitettaessa ole noudatettu. Suurin osa kuraattoreista kuitenkin kokee, että asiakastyöstä kirjoittaminen on heille enemmän helppoa ja mieluisaa kuin pakonomaista ja vaikeaa.

Esimerkki 22

”Kuraattorityössä mietityttää kirjaustapojen laaja kirjo ja suhteellisen epäselvät ohjeistukset. Dokumentointityö on mielestäni kuraattorityössä haastavampaa kuin aiemmassa työssä kunnan sosiaalityöntekijänä. Aura-järjestelmä on kankea eikä dokumentoinnin sisältöön ole tarjottu perehdytystä (perehdytystä tarjottiin aura-järjestelmän käyttöön mutta ei sisältöön).”
(Kysely, 6)

Puolet vastanneista kuraattoreista ajattelee, että asiakirjojen kirjoittaminen on tärkeä osa heidän omaa työtään. Kuitenkin melkein 10 prosenttia kuraattoreista ajattelee sen olevan enemmänkin ikävä velvollisuus, jota välttelee melkein aina kuin vaan voi. Neljä prosenttia vastaajista totesi, että kokee ettei omaa riittäviä taitoja kuraattorityön dokumentointien laatimiseen. Kyselyyn vastaajista 20 prosenttia ajattelee olevansa kyselyssä keskivaiheilla (asteikolla kyllä-ei) sen suhteen, onko omat dokumentointitaidot riittävät ja vain 20 prosenttia vastaajista ajattelee omaavansa riittävän hyvät taidot kuraattorityön dokumentointien laatimiseen.

Kuraattorit toivat monella eri tavalla kyselyssä esiin sen, miten asiakastyön dokumentoinnin ja asiakirjaanvientien konkreettinen ohjeistus uupuu ja miten se herättää monia kysymyksiä

siitä, millä tarkkuudella ja laajuudella kuraattorityön asiakastyötä tulisi dokumentoida. Kuraattorien ajatuksissa korostui myös se, miten tietää, mikä on minkäkin oppilaan asioissa oleellista ja mikä ei kuten seuraava aineistolainaus (esimerkki 23) havainnollistaa.

Esimerkki 23

”Dokumentoinnissa välillä vaikeaa on myös erottaa, mitä kaikkea kirjaan (lyhyesti pääasiat vai kaikki, mitä on sanottu), sillä etukäteen ei voi aina tietää, mikä olisikin ollut olennainen tieto ja jos sitä ei ole kirjattu, miten todistan, että näin sanottiin.”

(Kysely, 3)

Kuraattorit pohtivat kirjoittaessaan myös sitä millaisia seurauksia on sillä, jos jotain jättää kirjoittamatta, sillä asialla ei nähdä silloin olevan samankaltaista todistusvoimaa kuin kirjoitetulla tekstillä. Kirjausten sisältöjen sekä oleellisuuden tematiikkaan kohdentuu myös kuraattorien pohdinta siitä, kuka on oikeutettu saamaan kuraattorin tekemät asiakirjaanviennit ja vastauksissa korostettiin myös sitä, että tämän aiheen pohtiminen vaikuttaa kuraattorien tapaan kirjata asioista vain kaikkein välttämättömimmät tiedot, jolloin kirjauksista tulee hyvin suppeita.

Kuraattoreille on kyselyn perusteella epäselvää mitä ja miten asiakastyöstä pitäisi ylipäättään kirjoittaa. Melkein puolet kyselyyn vastanneista totesi, että työyhteisössä ei ole riittävästi keskusteltu erilaisista tavoista kirjoittaa asiakasasiakirjoja eivätkä he koe, että heillä olisi kollegiaalisesti yhteinen näkemys siitä, mitä kuraattorityön dokumentointi ylipäättään on. Vastaukset painottuvat selkeästi kyselyn asteikon täysin-ei lainkaan keskivaiheilta siihen, että yhteistä ymmärrystä dokumentoinnista ei ole. Kyselyn vastauksissa esitettiin, että kirjausten sisältöön ei tarjota riittävästi perehdytystä ja yhteinen selkeä kirjaamisohjeistus on useamman kuraattorin toiveissa ja sille nähdään selkeää tarvetta. Yhteistä keskustelua aiheesta toivottiin myös paljon ja kyselyssä toivottiin, että dokumentointi olisi toistuvana yhteisten keskustelujen teimana.

Kuraattorien asiakastyöstä tekemien kirjausten koetaan olevan myös suuresti toisistaan eroavaisia ja sitä perusteltiin esimerkiksi koulutustaustan vaikutuksella (esimerkki 24 ja 25). Kyselyssä toivottiin, että dokumentointityylistä ja asiakirjaanvienneistä tulisi jatkossa yhtenä-

sempiä ja tasalaatuisempia. Vastauksissa tuotiin esiin myös ajatusta siitä, että sosiaalityöntekijän koulutuksen omaavien kuraattorien ajatellaan kirjaavan asiakastyöstä ”paremmin” kuin muilla koulutustaustoilla työskentelevät kuraattorit.

Esimerkki 24

”Minua mietityttää dokumentaation yhtenäisyys muiden kuraattoreiden kanssa, koska siitä ei ole hirveästi keskusteltu ja olen huomannut tapoja olevan erilaisia. Dokumentaatioon kuitenkin vaikuttaa niin vahvasti ihmisten entiset työpaikat, koulutustausta ja työkokemuksen määrä. Itselläni kirjaaminen on melko virallista ehkä sosiaalityöntekijätaustan takia, toisilla se taas voi olla rennompi.”

(Kysely, 28)

Esimerkki 25

”Joskus olisi mukava nähdä myös muiden kirjauksia, niistä saa aina oivalluksia. Jotkut kirjaavat erittäin tarkasti, toiset ylimalkaisesti. Välillä olen lukenut aikaisempien kuraattoreiden tekstejä ja ihan yllättänyt miten erilainen tapa kirjata voi olla. Mehän harvoin näemme muiden kirjauksia, sosiaalityössä ehkä enemmän törmää myös muiden teksteihin.”

(Kysely, 21)

Ohjeistusten puuttumisen lisäksi kuraattorit kokevat, että Aura-asiakastietojärjestelmä ei parhaalla mahdollisella tavalla tue heidän työtään ja sen dokumentointia. Kyselyssä kuraattorit kertoivat, miten asiakastietojärjestelmän tietoturvallisuus mietityttää eikä kaikilla ole järjestelmän selainpohjaisuuden vuoksi luottoa siihen, että ohjelman tietoturva on kunnossa. Aura-asiakastietojärjestelmän haasteena on myös kuraattorien mukaan sen tietynlainen kankeus ja työläys esimerkiksi uuden asiakkaan tietoja kirjatessa. Aura-asiakastietojärjestelmässä on myös paljon työn kohteita, joita ei osata riittävän hyvin tai yhdenmukaisesti käyttää ja hyödyntää. Toisaalta kuraattorit kertoivat, että asiakastietojärjestelmän pitäisi olla nykyistä ohjaavampi ja muistuttaa tiettyjen asioiden, kuten läsnäolijoiden, tapaamisen tunnelman ja ylipäätään pakollisten asioiden kirjaamisesta.

Kyselyssä esiintyi kahdenlaisia ajatuksia dokumentointien tekemisestä. Yhtäältä kuraattorit kokevat asiakastyön dokumenttien olevan muistiinpanoja tehdystä työstä ja erityisesti olevan työntekijää itseään varten ja häntä hyödyttäviä. Toisaalta taas dokumentointien tekemisen nähtiin olevan oleellinen asia lapsen ja myös työntekijän oikeusturvan takia. Muistiinpanoajatukseen kohdentui vahvasti ajatus siitä, että olennaista on kirjata asioita muistiin,

jotta niihin voi tarvittaessa palata ja tulee kirjattua ylös ja muistiin mitä on puhuttu ja mistä on sovittu (esimerkki 26).

Esimerkki 26

”Koitan välttää mitään omia tulkintoja. Yritän esittää asiat mahdollisimman neutraalisti ja välttää sanamuotoja, joista voisi tulkita kirjaajan asenteen tai tunnetilan. Kirjaan aika tarkasti, kuka esimerkiksi tapaamisella tai neuvottelussa on sanonut mitään. Pidän dokumentoidessa mielessä myös oman oikeusturvani, jotta voin tarvittaessa näyttää toteen, että esimerkiksi tiettyjä asioita on hoidettu ja otettu puheeksi.”

(Kysely, 4)

Dokumentointien nähdään hyödyttävän työntekijää siinä mielessä, että se mahdollistaa asiakasprosessien näkyvämmäksi tekemisen. Asiakastyöstä kirjoittamisen koettiin olevan myös työntekijän ajattelun ja reflektoinnin työväline, mikä mahdollistaa asiakasprosessin johdonmukaisen ja tavoitteellisen etenemisen työntekijän toimesta, mutta antavan myös tärkeää tietoa oppilaan kanssa seuraavaksi työskentelevällä työntekijälle (esimerkki 27).

Esimerkki 27

”Oleellista dokumentoinnissa on mm. se, että oppilaan ääni tulee kuuluviin ja että dokumentointi hyödyttää työntekijää arvioimaan asiakastyön prosessia. Lisäksi dokumentointi antaa tärkeää taustatietoa seuraavalle oppilaan kanssa työskentelevälle työntekijälle.”

(Kysely, 18)

Lapsen ja työntekijän oikeusturvaan kohdentuvissa kommentteissa kuraattorit ajattelivat, että dokumentointien tarkoituksena on se, että niiden perusteella voidaan lopulta tarkistaa, onko asiakkaan oikeudet ja laki toteutunut ja miten oppilaan asioita on kuraattorin toimesta hoidettu. Kuraattorit kokivat tällöin myös pääsääntöisesti ajattelevansa oppilasta kirjausten lukijana asiakasasiakirjoja kirjoittaessaan. Dokumentointien nähdään tästä näkökulmasta katsottuna olevan ensisijaisesti asiakkaan tueksi ja häntä varten. Oikeusturvanäkökulmasta katsottuna kuraattoreja mietityttää erityisesti se, mikä on riittävän laaja kirjaustapa ja millaisesta asiakirjasta voi tulevaisuudessa suoranaisesti olla lapselle haittaa. Vaikka dokumentointi koetaan ”ikäväksi työtehtäväksi” pidetään sitä kuitenkin oikeusturvan näkökulmasta välttämättömänä työtehtävänä sekä asiana, johon on oleellista kiinnittää nykyistä enemmän huomiota.

Vain yhdessä kyselyn vastauksessa korostettiin sen tärkeyttä, että oppilaalle ja huoltajille on merkityksellistä kertoa siitä, että asiakastyöstä tehdään kirjauksia salassa pidettävään järjestelmään. Vain 12 prosenttia kuraattoreista kertoo aina oppilaalle, että hänellä on oikeus nähdä itseään koskevia asiakasasiakirjoja ja palaa asiaan myös työskentelyn aikana. Melkein 10 prosenttia vastasi kuitenkin, että ei kerro oikeudesta oikeastaan koskaan. Kukaan kyselyyn vastanneista kuraattoreista ei pääsääntöisesti kirjoita asiakasasiakirjoja yhdessä oppilaan kanssa. Melkein 40 prosenttia vastaajista vastasi, että kirjoittaa aina dokumentoinnit yksin.

Vain muutamia asiakirjaanvientejä lukuun ottamatta aiheena on oppilaan asiat ja hänen tilanteensa. Teksteistä on nähtävissä se, miten oppilaan asian selvittely ja oppilaan tukeminen on työn ”punaisena lankana” ja miten äänen antaminen oppilaan kokemukselle on nähty työskentelyssä merkityksellisenä. Kuulluksi tulemisen kokemuksen varmistaminen on kuraattorien mielestä oleellinen peruste sille, miksi oppilaita olisi tärkeämpää ottaa mukaan myös dokumentointien tuottamiseen. Toisaalta oikeusturvanäkökulmasta katsottuna ääni on jätetty joissain tapauksissa kirjaamatta, jos oppilas on kertonut, ettei halua jonkun asian päätyvän esimerkiksi huoltajan tietoon.

Jotta asiakastyöstä tuotetut tekstit olisivat asiakkaalle, asiakasta kunnioittavasti kirjattu, eettisesti kestävä, asiakkaalle ymmärrettävää ja selkeää luettavaa, olisi oleellista ottaa asiakas mukaan enenevässä määrin myös kirjausprosessiin ja asiakirjatekstejä tulisi käyttää osana asiakastyötä eikä niitä tulisi laatia vain arkistoa varten (Kääriäinen 2016a, 196). Kuraattoreille teetetyssä kyselyssä korostui, että vähintään, mitä kuraattori voi tehdä, on käydä tapaamisen lopuksi oppilaan kanssa kertaus ja keskustelu siitä, onko tapaamisella puhuttu oppilaan mielestä oikeista asioista, onko kysytty oikeita kysymyksiä ja jäikö jostain oleellisesta puhumatta tai sanomatta. Sekä sopia yhteisesti myös se, mitä tapaamisesta on oleellista ja tarkoituksenmukaista kirjata oppilaan asiakaskertomukseen.

Kuraattorien mielestä oppilaan äänen esiin saaminen dokumentoinneissa on haasteellista. Yhtenä keinona sen varmistamiseksi ehdotettiin, että oppilasta ajatellaan aina asiakirjojen lukijana, kun tehdystä työstä kirjoitetaan. Muutamat kuraattorit esittivät ajatuksen siitä, miten he pyrkivät kirjaamaan asiakastyöstä niin, että he voisivat milloin vain näyttää kirjaukset oppilaalle itselleen. Kuraattorien ajatus on, että oppilaita pitäisi tehdä nykyistä tietoisemmiksi dokumentoinnista ja ottaa sekä osallistaa oppilaita myös nykyistä enemmän mukaan

dokumentointien tuottamiseen. Dokumentoinnit nähtiin myös oppilaan elämää jäsentävänä asiana, joihin oppilas saattaa haluta oman eheytyksen kannalta esimerkiksi aikuisena palata. Tällöin tehdystä työstä laaditut kirjaukset voivat olla merkityksellisessä roolissa tulevaisuudessa ja kuten yksi kuraattori toi vastauksessaan esiin *kirjauksista voisi saada voimaakin* (kysely, 3).

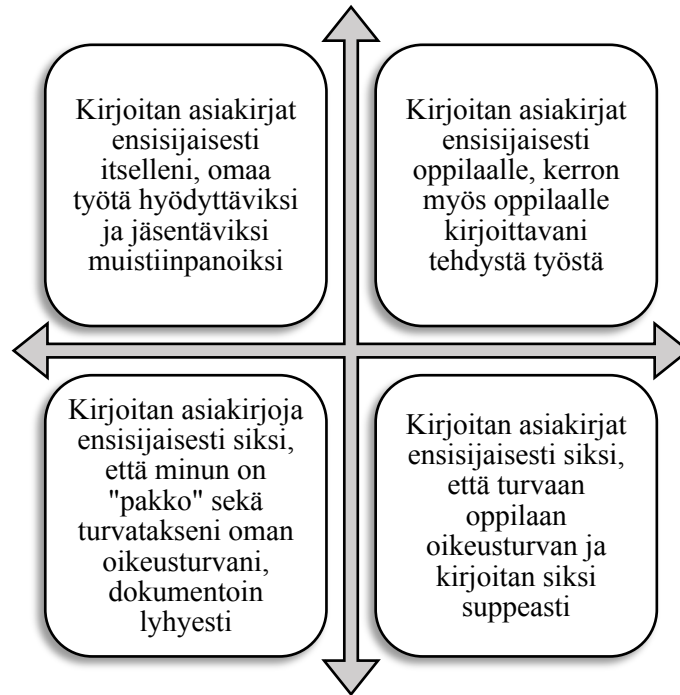
Kyselyssä kuraattorit kokivat, että asiakastyön dokumentointi tulisi tehdä mahdollisimman pian tapaamisen jälkeen, jotta dokumentoinnit ohjaisivat mahdollisimman hyvin työtä ja sen suunnittelua (esimerkki 28). Dokumentointia työntekijän omina muistiinpanoina pitävien kuraattorien mielestä dokumentoinnin ajantasaisuus näyttäytyi erityisen tärkeänä asiana. Vajaa 10 prosenttia kuraattoreista dokumentoi tehdyn asiakastyön asiakastapaamisen, neuvottelun tai muun asiakastyön aikana tai heti sen jälkeen. Selkeästi suurin osa venyttää kirjaamisen tekemistä tai tekee ne kootusti myöhemmin. Yli 16 prosenttia vastasi, että kirjoittaa asiakirjaanviennit joskus jopa kuukausia myöhemmin. Vain 19 prosenttia vastaajista totesi palaavansa lukemaan kirjoittamiaan asiakasasiakirjoja ja melkein 10 prosenttia vastasi, että ei oikeastaan koskaan lue kirjoittamiaan asiakirjoja sen jälkeen, kun on ne järjestelmään kirjannut.

Esimerkki 28

”Mielestäni dokumentointi ohjaa myös työskentelyä/sen suunnittelua, minkä vuoksi se ei siis ole minulle pelkästään lakisääteinen velvollisuus. Myös tämän takia kirjausten olisi hyvä olla suht ajallaan tehtyjä. Koska kirjausaika on melko vähäistä, ts. kirjauksia tulee tehtyä usein kiireessä, jää niistä helposti pois positiiviset asiat sekä yleinen ilmapiirin/vuorovaikutuksen kuvaus, mikä on harmillista. Pysin siihen, että kirjaukset olisivat selkeitä eli miksi tavataan, oleellinen asiasisältö sekä mitä on sovittu jatkosta. Itseni pitäisi muistaa paremmin infota asiakkaita kirjaamisesta sekä ottaa heitä myös mukaan prosessiin.”

(Kysely, 17)

Olen jakanut kuraattorityön dokumentoinnin neljään ”ajatusmalliin” (Kuvio 3), jotka kuvaavat kuraattorien kokemusta dokumentoinnista. Ajatukseen dokumentoinnista voidaan nähdä vaikuttavan yhtäältä sen, näkeekö kuraattori dokumentoinnit oman työnsä osana vai laajemmin asiakasta koskettavana, yhteisenä ja ehkä osallistavanakin prosessina. Kuraattorityössä laaditut tutkimusaineistonani olevat asiakasasiakirjat tukevat tätä näkemystä siinä, miten moninaisia ja eri tavoin laadittuja ne ovat.



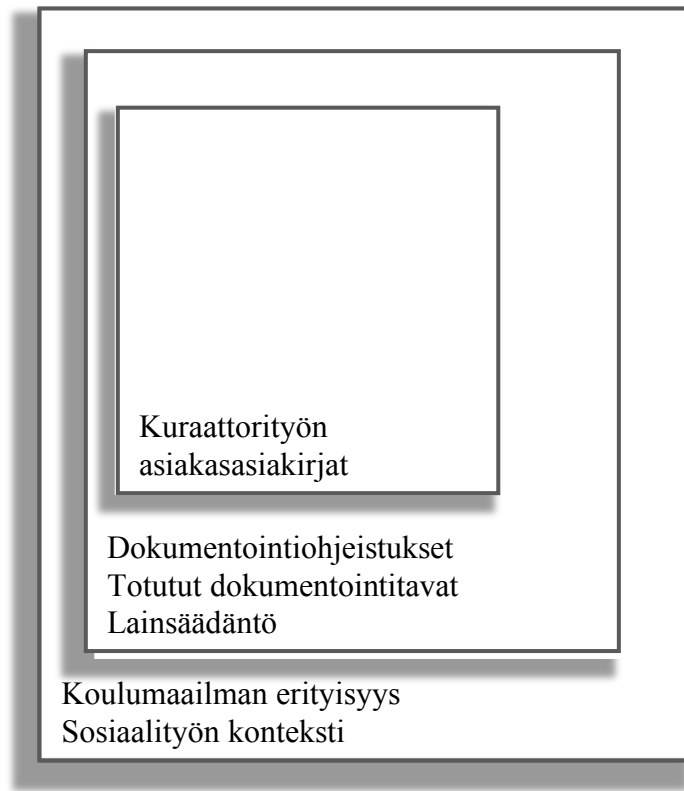
Kuvio 3: Neljä ajatusmallia kuraattorityön dokumentoinnista

Kuraattoreille tehdyn kyselyn perusteella voidaan siis todeta, että kuraattorien koherenssin tunne, eli ymmärrettävyyden, hallittavuuden ja mielekkyyden kokemus dokumentoinnista osana työtään on kahdella eri ulottuvuudella kahtiajakautunut: suhteessa kirjoittamisen kohteeseen (itseä vai oppilasta varten) sekä suhteessa ymmärrykseen asiakirjoista ja niiden ulottuvuuksista. Toisaalta dokumentointien tekeminen nähdään oleellisena ja tärkeänä osana työtä, mutta sille ei koeta olevan riittäviä yhteisiä ohjeistuksia, saati aikaa ja osaamista tai yhteistä näkemystä siitä, mitä ja miten asiakastyöstä kirjataan ja millaisia asiakirjaanvientien tulisi ylipäätään olla.

6 Fairclough'n tekstintulkinnan malli kuraattorityön dokumentoinnin jäsentäjänä

Olen tällä tutkimuksella selvittänyt sitä, mitä kuraattorityössä tuotetut tekstit sisältävät. Tekstien sisällöt olen tiivistänyt analyysissa kirjaustyypeiksi, joiden perusteella voidaan nähdä, että kuraattorityössä kirjoitetaan monenlaisia asiakirjoja. Olen selvittänyt tekstien sisällön lisäksi myös sitä, miten kuraattorityössä tehdystä asiakastyöstä kirjoitetaan. Muodostin tutkimusaineistosta kolme dokumentointityyliä, toteavan, raportoivan ja jäsentävän dokumentointityylin, jotka kukin kuvaavat omanlaistaan tekstin tuottamisen ja dokumentoinnin tapaa. Tämän lisäksi selvitin tutkimuksellani sitä, miten tekstien tuottamisen sosiokulttuurinen ympäristö, eli hektinen koulumaailma sekä toisaalta myös kuraattorityön olennainen lähtökohta eli sosiaalityön konteksti, vaikuttavat ja näyttäytyvät osana tekstien tuottamista. Tähän olen erityisesti saanut vastauksia kuraattoreille tehdyn kyselyn perusteella.

Kuraattorityön dokumentointi näyttyy Fairclough'n (1997) jäsenyyksen (Kuvio 4) perusteella tarkasteltuna monin tavoin haasteellisenä ja epäyhtenäisenä. Tekstit, joita kuraattorit tuottavat, eroavat ääripäistään katsottuna paljon toisistaan. Tekstejä tuotetaan selkeästi kiireessä ja varsinkin toteavaa dokumentointityyliä käyttävät kuraattorit näyttävät mieltävän asiakastyöstä kirjaamisen vain tehdyn työn tilastoimisena, eikä asiakirjoista välity muuta kuin se, että oppilas on tavattu tai puhelu on soitettu. Tekstit eroavat toisistaan paljon osittain siksi, että kuraattorityössä kirjoitettaville asiakasasiakirjoille sekä tuotettaville teksteille ei ole annettu kuraattorien kyselyn vastausten perusteella riittävästi yhtenäisiä ohjeistuksia eikä omasta työstä kirjoittamiseen ole tarjolla myöskään riittävästi perehdytystä. Myös asiakastietojärjestelmän heikkoudet ja toisaalta myös oman työnkuvan epäselvyys sekä haasteellisuus on aiheuttamassa kuraattorityön dokumentoinnin pirstaleituneisuutta sekä epäselvyyttä.



Kuvio 4: Kuraattorityön dokumentoinnin rakentuminen Fairclough'n mallia mukailleen

Näen isona kategorisena ongelmana sen, että tekstien kohde ei kaikille kuraattoreille ole tutkimukseni tulosten mukaan selkeä. Kuten edellä käy ilmi, kuraattorien näkemykset ovat kahtiajakautuneita suhteessa siihen, miksi asiakastyön dokumentointeja ylipäätään tehdään. Jos kuraattori ei koe, että tekstit suunnataan oppilaalle ja häntä varten, ei tekstit myöskään voi näyttäytyä moniäänisinä ja oppilaan näkökulmaa ja tarpeita palvelevina. Toki en pysty vertailemaan tutkimusaineistoni dokumentteja ja kyselyyn vastanneiden kuraattorien vastauksia keskenään. Jos dokumentointien tuottamisen tapa ja tarkoitus ovat epäselvät, eivät tehdystä työstä laaditut asiakirjat myöskään voi vastata niille osoitettuihin tavoitteisiin.

Asiakasasiakirjojen tuottamisessa kontekstin merkitys on selkeästi kuraattorityössä suuri. Kuraattorityöstä kirjoitettaessa kouluympäristö omine vaateineen ja perinteineen sekä kouluympäristön irrallisuus sosiaalityön kontekstista aiheuttaa väistämättä haasteita dokumentoinnille. Kuraattorityön erillisyys muusta sosiaalityöstä aiheuttaa sen, että kuraattorityössä tehtävää dokumentointia ei ole kehitetty yhtäaikaaisesti sosiaalityön dokumentoinnin kanssa, jolloin kuraattorityöstä kirjoittaminen on muotoutunut täysin omanlaisekseen ja kenties tästä syystä asiakirjat ovat myös toisistaan eroavaisia. Jotta sosiaalityön ydin ja eettiset periaatteet

sekä tietoperustaisuus ja tiedonmuodostuskäytännöt vahvistuisivat, on kuraattorityön dokumentointia mielestäni kehitettävä osana sosiaalityön kehittämistyötä ja seurattava ainakin pääsääntöisesti samoja suuntaviivoja, siitakin huolimatta, että ainakaan vielä kuraattorien kirjaukset eivät suoraan siirry oppilaille Kanta-palveluun luettavaksi.

Koulumaailma luo sosiaalityölle erityisen toiminta-areenan, joka mielestäni haastaa työntekijää pohtimaan erityisesti omaa ammatti-identiteettiään osana vahvaa instituutiota, jonka tavoitteet ja toimintaperiaatteet ovat opetukseen ja kasvatukseen painottuvia eivätkä sosiaalityön perinteeseen pohjaavia. Kuraattori on koulussa ainut sosiaalityön asiantuntija, jolloin kouluyhteisöjen sisällä kuraattorilla on paljon vastuuta siitä, miten sosiaalityötä kyseisessä yksikössä toteutetaan. Sosiaalityön konteksti, eettiset toimintaperiaatteet ja arvot tulisi olla vahvasti osana kuraattorityössä tehtävien tekstien tuottamista ja sitä ei pitäisi mielestäni väheksyä tai jättää koulumaailman huomioimisen varjoon.

Sosiaalityön dokumentointiohjeistukset tulisi nähdä myös kuraattorityötä koskeviksi eikä kuraattorityön tekstien tuottamista voida nähdä muusta sosiaalityön dokumentoinnista erillisenä osa-alueena. Ajattelen kuitenkin myös niin, että kuraattorityön konteksti on otettava huomioon dokumentointia kehitettäessä. Dokumentointiohjeistukset on suunnattava nykyistä spesifimmin kuraattorityön tarpeisiin ja koulun sosiaalityötä tulisi tarkastella omana erityisalanaan, joka vaatii yleisiin sosiaalialan dokumentointiohjeistuksiin tietynlaisia tarkennuksia.

Kuraattorityössä kirjoittaminen on selkeästi tutkimukseni tulosten mukaan kuraattorityön osa-alue, joka vaatii vielä kehittämistä ja yhteisten sekä selkeämpien suuntaviivojen löytymistä. Näen, että Fairclough'n malli luo kehittämisen edellytysten pohdintaan oivan alustan. Kuraattorityön dokumentointia tulisikin kehittää ymmärtämällä tekstien tuottaminen kolmiulotteisena toimintana, jossa otetaan tietoisesti huomioon kaikki tekstin rakentumisen osa-alueet aina itse tekstin tuottamisesta, siihen vaikuttavista asioista ja käytänteistä sekä tekstien tuottamisen sosiokulttuurisesta ympäristöstä lähtien. On merkityksellistä nähdä se, että hyvä dokumentointi koostuu muustakin kuin yksilön taidoista ja hänen tekemistään valinnoista, kuten esimerkiksi laajemmista rakenteellisista haasteista. Oleellista on hahmottaa myös se, että ymmärtäessämme sen, että tekstin luomishetkeen ei ole paluuta (Ricoeur 2000, 137) sekä laajemmin sen, miten tekstit rakentuvat (esimerkiksi Fairclough'n tulkintamallin

mukaisesti) voimme suunnata katsetta tulevaan ja nämä edellä mainitut ulottuvuudet tiedostaen pyrkiä kehittämään eettisesti kestävämpää ja tiedostavampaa kuraattorityön dokumentointia.

7 Johtopäätökset

7.1 Pohdinta ja kuraattorityön dokumentoinnin kehittäminen

Esitin tätä tutkimusprosessia aloittaessani ja kuraattorityön dokumentointiin kohdentuvia haasteita pohtiessani itselleni kysymyksen siitä, onko kuraattorityössä tehtävä dokumentointi vaan asioiden kirjoittamista muistiin vai kattavampaa yhteistä tiedonmuodostusta. Huomaan, että edelleen tutkimuksen toteutuksen jälkeen tuo kysymys on mielestäni osuvin kuvaamaan kuraattorityön dokumentointia. Tutkimukseni tulosten mukaan voitaneen todeta, että kuraattorityön dokumentointi näyttäisi olevan molempia, mutta kuitenkin myös monia asioita noiden kahden äärilaidan välillä. Kuraattorityössä kirjoitetuissa asiakirjoissa on nähtävissä kahtia jakautuneisuutta yhtäältä siinä, miten niitä tuotetaan kuin toisaalta siinäkin, mitä niistä tuottajien, kuraattorien, näkökulmasta ajatellaan. En voi välttyä ajattelemasta sitä, miten kuraattorityössä edelleen ainakin jossain määrin vallitseva perustehtävän epäselvyys on vaikuttamassa myös siihen, että tehdystä työstäkin kirjoittaminen näyttäytyy haasteellisena.

Dokumenttien tuottaminen koulukontekstissa, hektisessä arjessa, on toki yksi asiakirjojen laatuun vaikuttava oleellinen tekijä. Mielestäni kiireellä ei voida kuitenkaan perustella sitä, että osa asiakirjaanvienneistä on suppeita eivätkä ne täytä sosiaalityön dokumentoinnille asetettuja vaateita. Toteavaa dokumentointityyliä kaikista tutkimusaineiston asiakirjoista oli 26 prosenttia, mikä tarkoittaa sitä, että asiakirjoissa kirjoitetaan usein asioista suppeasti, toteavasti ja lyhyesti. Toisaalta raportoivaa dokumentointityyliä oli tutkimusaineiston asiakirjoista eniten, 63 prosenttia, joka viestii osaltaan siitä, että työstä kirjoittamisesta puuttuu niin tapahtumien jäsenitys kuin myös oman työn jäsentäminen osana kirjoittamisprosessia. Mikäli kirjaustyylejä tutkailee sosiaalityölle annettujen dokumentointiohjeiden (esim. Laaksonen ym. 2011) ja dokumentointia ohjaavien lakien näkökulmasta, voidaan todeta, että ku-

raattorityön dokumentointi ei kaikkineen täytä sosiaalityössä kirjaamiselle asetettuja suosituksia ja ohjeistuksia. Oleellimmat haasteet ovat tutkimukseni perusteella tekstien laatu ja siinä olevat suuret erot, oppilaiden osallisuuden puutteet sekä yhteisen ymmärryksen ja ohjeistusten puuttuminen.

Subjektiiivinen kokemus siitä, mikä on laissakin (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, § 4) määritellyn mukaisesti riittävää kirjaamista oppilashuollollisen työskentelyn dokumentoinnin kannalta vaihtelee tutkimukseni tulosten mukaan paljon. Tästäkin syystä olisi kuraattorityön dokumentoinnin selkiyttämiseksi sekä yhdenmukaistamiseksi tarkoituksenmukaista luoda esimerkkitekstejä ja -malleja, joista kuraattorit voisivat saada edes jonkin verran nykyistä paremman käsityksen siitä, millaisia omasta työstä laadittavien asiakirjojen tulisi olla. Tehdystä työstä kirjoittaessa on aina aiheellista miettiä sitä, mikä tässä hetkessä, tämän kyseisen oppilaan kannalta on olennainen tieto, joka jollain tavalla auttaa oppilaan tilanteessa ja on oleellinen asia kirjattavaksi asiakaskertomukseen. Voi olla, että kuraattorina työskentelevä henkilö ei ole koskaan aiemmin tehnyt asiakaskertomustyypisiä dokumentointeja ja/tai lukee vain muutaman kuraattorin aiemmin tekemiä asiakirjaanvientejä.

Asiakastietojärjestelmän kankeus ja asiakkuuksien työntekijäkohtaisuus ei myöskään edesauta dokumentointikulttuurin yhtenäistymistä. Asiakastietojärjestelmän kehittämiseen olisi oleellista ottaa kuraattoreja, mutta myös oppilaita mukaan. Mahdollisten mallitekstien lisäksi näen, että on oleellista luoda huoneentaulu -tyyppinen ”tarkistuslista” siitä, mitä hyvän dokumentoinnin peruseriaatteet kuraattorityössä ovat sekä kirkastaa dokumentointien tarkoitusta sekä kohdetta ja antaa konkreettisia vinkkejä siitä, mitä pitää mielessä asiakastyöstä kuraattorityössä kirjoitettaessa. Huoneentaulun (Liite 3) pohjana olen käyttänyt Fairclough’in (1997) ajatusta eri tasojen vaikutuksista tekstien syntyyn ja siinä on otettu huomioon niin kuraattori tekstien kirjoittajana, asiakirjojen laatiminen, tekstien tuottamisen sosio-kulttuurinen ympäristö sekä kuraattorityön dokumentointiin kohdentuvat moninaiset ulottuvuudet.

Kuraattorityön asiakastyöstä kirjoitettaessa haasteena on myös tutkimukseni mukaan sen erittely, miten asiakastyössä saatu ja dokumentoitu tieto on tuotettu. Vain muutamissa tutkimusaineiston asiakirjoissa kirjoitetaan siitä, että asiaa on kysytty tai tieto on saatu esimerkiksi kyselyn tai tehtävän teon keinoin tietoon oppilaalta. Jäin pohtimaan sitä, voiko tieto,

joka dokumentteihin kirjoitetaan mahdollisesti kokea vääristymistä matkalla esimerkiksi kuraattorin ja oppilaan tapaamisesta asiakastietojärjestelmään, jos sen syntyprosessia ei tehdä nykyistä näkyvämmäksi. Jos asiat kirjataan vain muodossa ”oppilas kertoo X, kertoo Y ja kertoo Z” on kuva siitä, miten tieto on muodostunut hyvin erilainen kuin jos asia olisi kirjattu, että ”kysyttäessä oppilaalta asiaa X, hän vastasi asian Y” tai ”oppilas kertoo oma-aloitteisesti asian X ja Y ja Z”.

Tutkimustulosten perusteella on nähtävissä, että oppilaille ei kerrota riittävästi heitä itseään koskevasta dokumentoinnista. Vain 12 prosenttia kuraattoreista kertoi keskustelewansa aina oppilaan kanssa kirjaamisesta ja kertovansa oppilaalle oikeudesta lukea itseään koskevia asiakasasiakirjoja. Oppilaalla on oikeus tietää ja olla osallinen dokumentointiprosessissa. Tähän kohdentuen mielenkiintoinen havainto kuraattorien kokemuksista dokumentoinnista ja heidän vastauksistaan oli se, että lapsen edun käsite ei tullut yhdessäkään vastauksessa esiin. Lapsen etu on ensisijaisesti otettava huomioon kaikissa lasta koskevissa sosiaalihuollon toimissa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 5) ja kaiken työn tulisi kohdentua siihen, että tehdyt valinnat ja ratkaisut perustellaan lapsen edulla. Sen sijaan työntekijän etu nousi vastauksissa esiin, joka loi mielenkiintoisen näkökulman siitä, miten dokumentointi kuraattorityössä koetaan. Toki kyselyvastauksissa todettiin lapsen äänen kuuluvaksi tekemisen ja osallisuuden sekä oikeusturvan toteutumisen tärkeys, jotka voitaneen ajatella olevan lapsen edun mukaisia ajatuksia dokumentoinnista, mutta lapsen etua ei vastauksissa suoranaisesti tuotu esiin.

Dokumenttien moniäänisyys näkyy vain harvoissa dokumenteissa, ainakaan jäsennellyssä muodossa. Useimmiten esimerkiksi neuvottelukirjauksissa jää epäselväksi se, kuka on sanonut ja mitä ja miten yhteisiin ratkaisuihin ja sopimuksiin on päästy. Myöskään eriävien näkemysten dokumentointia ei tutkimusaineistossa noussut esiin. Yksi tärkeä huomio on mielestäni myös se, miten kuraattorien omat näkemykset jäävät usein asiakirjaanvienneissä melko ohuiksi ja joskus jopa kokonaan kirjaamatta. Myös Kääriäinen (2003, 65) on havainnut sosiaalityöntekijöiden oman ”työpuheen” olevan asiakasasiakirjoissa muiden puheen taakse jäävää, muita kuuntelevaa ja tunnusteleavaa. Omien ajatusten, tiedonmuodostuksen ja päätösten taustalla olevia asioita ei tuoda dokumenteissa esiin. Suurin osa asiakirjaanvienneistä on myös kirjoitettu passiivissa, jolloin kuraattori ikään kuin häivyttää oman äänensä tekstin taustalle, eikä hän ole aktiivisena toimijana tekstissä. Muiden asiantuntijoiden ja am-

mattilaisten ääni sen sijaan kirjataan näkyvämmiin esiin, jolloin ikään kuin toimijuus annetaan itseltä pois ja muiden toiminnasta tai puheenvuoroista haetaan oikeutusta omalle toiminnalle.

Tuon aiemmin tässä tutkimusraportissa esiin Valentin Vološinovin (1990) ajatuksen vieraasta puheesta ja sen varjossa kirjoittamisesta. Vološinovin ajatus siitä, että teksti tuotetaan niin, ettei lukija edes osaa ajatella kirjoittajan tehneen valintoja on mielestäni vahvasti esillä kuraattorityön asiakirjaanvienneissä. Kuraattorityön asiakirjoja kirjoitettaessa tulisikin pyrkiä enenevässä määrin kuvaamaan prosesseja sekä sitä, miten omaa työtä ja sen pohdintoja ja tehtyjä valintoja tehdään näkyvämmäksi. Olisi olennaista luoda yhteistä ymmärrystä siitä, kenelle ja miksi asiakirjoja kirjoitetaan. Asiakirjoja tulisi kirjoittaa myös enemmän yhdessä oppilaan kanssa ja vaikka kuraattorityössä tehdyt asiakirjamerkinnät eivät ainakaan toistaiseksi siirry suoraan oppilaiden luettavaksi Kanta-palveluun, on mielestäni merkityksellistä ajatella sitä, miten oppilaita tehtäisiin osallisemmiksi myös tehdystä yhteisestä työskentelystä kirjoittamisessa.

Tiedonmuodostuksen näkökulmasta kuraattorityön dokumentointi vaatii kehittämistä. Erityisesti yhdessä tietäminen ja asiakastyöstä eettisesti kirjoittaminen nousevat tutkimukseni perusteella esiin tekijöinä, joita on syytä tarkastella kuraattorityön dokumentointia kehitettäessä. Tutkimusaineistonani olevat asiakirjaanviennit antavat pitkälti kuvan asiakastyöstä kirjaamisena työntekijälähtöisenä ja työntekijän etua palvelevina, vaikka toisaalta monen kuraattorin ajatuksissa onkin oppilaan äänen esiin tuominen ja oppilaan oikeusturvan varmistaminen. Näkisin kuitenkin, että jos dokumentoinnista ja yhteisestä työskentelystä kirjaamisesta ei ole keskusteltu, ei asiakirjoihin viety tieto voi myöskään olla yhteistä vaan se jää pitkälti työntekijän omaksi toiminta-areenaksi, joka ei osallista oppilasta tai pahimmillaan oppilas jää täysin pimementoon dokumentoinnin olemassaolosta.

Kuraattorien kyselyaineiston mukaan selitykset dokumentoinnin epätasalaatuisuudelle olivat kuraattorien kokemus osaamattomuudesta kirjoittaa, epätietoisuus ohjeistusten puuttumisen johdosta sekä myös ideologiset ja koulutukselliset erot. Dokumentointi on selkeästi kuraattoriyhteisössä jotain sellaista, jota pidetään tärkeänä ja merkityksellisenä osana omaa työtä, mutta sille ei käytännössä anneta sellaista arvoa tai huomiota esimerkiksi yhteisissä keskusteluissa ja pohdinnoissa, kuin se useimpien mielestä ansaitsisi. Mielestäni tätä kuvaa

hyvin se, että dokumentoinnille, erityisesti sisältönäkökulmasta, ei ole annettu kuraattori-työssä ohjeistuksia myöskään valtakunnallisesti.

Kuraattori-työssä kirjoittamiseen ja kirjoittamisen käytänteisiin kohdentuviin asioihin on nähty tarvittavan muutosta jo pitkään (esim. Miettinen 2008; Suhonen 2010). Oleellisena asiana kirjaamisen kehittämisessä on nähtävä yhteisen ja selkeän dokumentointiohjeistuksen laatimisen, joka poistaisi epä tietoisuutta ja antaisi vastauksia kuraattoreille heidän kysymyksiinsä dokumentoinnista ja omasta työstään kirjoittamisesta, joita heillä myös tämän tutkimuksen mukaan selkeästi edelleen on. Kuraattorien koherenssin tunne omasta työstä ja dokumentoinnista osana sitä todennäköisesti lisääntyisi, jos dokumentointiin kohdentuvat vaatimukset sekä ohjeistukset olisivat riittävän selkeitä ja työtä ohjaavia.

Tutkimuksen toteuttaminen ja kuraattori-työn dokumentointiin syvällisesti tutustuminen on herättänyt monia jatkotutkimusaiheita sekä myös konkreettisia tarpeita jatkaa tutkimustyötä. Yksi merkittävä osa kuraattori-työn asiakastyöstä kirjoittamisesta on oppilaiden osallisuuden kokemuksen tutkiminen osana yhteisestä työskentelystä kirjoittamista. Olisi mielenkiintoista selvittää oppilaiden kokemuksia, ajatuksia ja käsityksiä siitä, miten he näkevät ja mieltävät kuraattori-työn dokumentoinnin ja oman roolinsa siinä. Jatkotutkimusta tulisi kohdentaa myös kokonaisten asiakkuusprosessien dokumentoinnin tarkasteluun ja sen tutkimiseen, miten kuraattori-työstä kirjoittaminen näyttäytyy kokonaisia prosesseja tarkasteltaessa, jolloin on mahdollista luoda vielä syväluotaavampaa ja tarkempaa kuvaa siitä, millaista kuraattori-työssä tehtävä dokumentointi on. Kuraattori-työn dokumentointia olisi tarpeellista tutkia myös valtakunnallisesti, sillä kuten kuraattorinkin työ, myös siitä kirjoitettavat asiakirjat näyttävät olevan ”tekijänsä näköistä”, jolloin laajemman kokonaiskuvan kartoittamisen keinoin myös esimerkiksi valtakunnallisten dokumentointiohjeistusten ja esimerkiksi kuraattorien dokumentointiosaamisen vankistaminen koulutuksen keinoin voisi muotoutua vaikuttavammaksi ja paremmin tarpeita vastaavaksi.

Kuraattori-työn dokumentoinnin kehittämisessä ja dokumentointiohjeistuksessa tulisi mielestäni painottaa oleellisena asiana oppilaan tietoisuuden ja osallisuuden lisäämistä dokumentoinnissa. Oppilaan tulee olla tietoinen siitä, että hänestä ja yhteisestä työstä kirjoitetaan asiakastietojärjestelmään. Oppilaiden osallistaminen myös tiedonmuodostuksen prosessiin ja yhdessä tietämisen vankistaminen on tärkeä osa eettisen dokumentoinnin rakentumisesta. Tämän lisäksi dokumentit kaipaisivat työntekijän oman ajattelun näkyväksi tekemistä ja

oman äänen sekä toiminnan aktiivisempaa esiin tuomista, passiivissa kirjoittamisen sijaan. Kuraattorityön dokumentointi vaatisi laajaa ajattelutavan muutosta – ymmärtämisen, havaitsemisen ja tietämisen, sanoittamisen ja oppilaiden kanssa yhteisen ymmärryksen luomista ja sen dokumentointia. Sekä tätä kaikkea myös suhteessa itse dokumentointiin.

Oleellista on kuitenkin muistaa se, että kuraattorityön dokumentointia kehitettäessä sosiaalisen vuorovaikutuksen perustehtävä, eli inhimillinen ja vastavuoroinen kohtaaminen, ei unohdu. Asiakastyöstä kirjoittaminen on välineellistä, tiedonmuodostusta tukevaa toimintaa. Sitä kehitettäessä on oleellista ymmärtää dokumentointivaatimusten realistisuus sekä se, miten nykyistä vahvemmin dokumentoinnin kehittämiseen saadaan mukaan asiakkaiden ja sosiaalialan ammattilaisten näkökulmat asiakirjojen merkityksistä. (Kääriäinen 2016a, 197.) Oleellista on ymmärtää myös se, mikä kuraattorin oma rooli ja merkitys asiakirjojen laatijana on – tärkeintä ei ole se, onko riittävää kirjoittamisosaamista vaan se, että ymmärtää sen miksi kirjoittaa.

7.2 Tutkimuksen toteutuksen arviointi

On tärkeää, että lukijalle annetaan mahdollisimman tarkka kuvaus sekä aineiston järjestämisestä että analyysioperaatioista, jotka ovat johtaneet raportoituihin tuloksiin (Mäkelä 1995, 59). Olen pyrkinyt tekemään aineiston keruun, käsittelyn ja analyysin sekä niiden raportoinnin mahdollisimman näkyvästi niin, että lukijalla on mahdollisuus seurata, miten olen tutkimusprosessin jäsentänyt.

Käytän tutkimukseni tutkimusaineistona kuraattorityössä laadittuja asiakirjoja, eli luonnollista aineistoa, jotka on tuotettu ei tutkimustarkoituksessa. Asiakirjojen tutkiminen on merkityksellinen tutkimusalue, sillä niitä tutkimalla voidaan aidosti päästä katsomaan sitä, miten dokumentointeja on tehty. Asiakirjat ovat hankalia tutkimusaineistoja siksi, että joudun olemaan kummallisessa tilanteessa lukemassa sen, mitä on kirjoitettu enkä tiedä, mitä on tehty. Olen kerännyt asiakirja-aineiston rinnalle kyselyaineiston, jolla saan kokemuksellista käsitystä kuraattorien tekemisestä sekä heidän ajatuksistaan, joka on erittäin arvokasta. Olen kriittis-emansipatorisen tutkimusasenteeni johdosta halunnut ottaa myös tekstien kirjoittajat

mukaan osaksi tutkimusprosessia ja antaa myös heille mahdollisuuden tuoda esiin näkemyksiään tutkittavana olevasta aiheesta.

Olen tässä tutkimuksessa tutkinut yksittäisiä kuraattorityössä kirjoitettuja asiakirjoja. Dokumentointiin ja kuraattorien tekemiin erinäisiin valintoihin siihen kohdentuen vaikuttaa ymmärrykseni mukaan paljon se, missä kohtaa asiakkuusprosessia työskennellään ja mitä nähdään tarkoituksenmukaiseksi kirjata tiettyihin asiakirjaanvienteihin. Uskon kuitenkin, että kattavalla ja laajalla, monia eri dokumentointityyppejä sisältävällä dokumentointiaineistolla, joka tässä tutkimuksessa tutkimusaineistona on ollut, on mahdollista luoda yleiskuvaa siitä, miten ja mistä kuraattorityössä tehdystä asiakastyöstä kirjoitetaan.

Tutkimukseni toteuttaminen sujui mielestäni hyvin ja pystyin noudattamaan itselleni asettamiani tutkimuksen tekemiseen sekä eettisyyteen kohdentuvia tavoitteita. Olin suunnitellut alun perin toteuttavani tämän tutkimuksen huomattavasti laajempaan, ollen kiinnostunut otamaan mukaan myös oppilaiden kokemukset kuraattorityön dokumentoinnista. Päätin kuitenkin rajata tuon näkökulman tutkimukseni ulkopuolelle, sillä kolmen erillisen aineiston käsittely maisteritutkielman reunaehdot huomioiden vaikutti mahdottomalta toteuttaa.

Koen, että tutkimuksen rajaaminen oli itselleni haasteellista, sillä olen kiinnostunut tutkittavana olevasta aiheesta niin laajasti omakohtaisuudenkin vuoksi, että olisin halunnut pyrkiä selvittämään aiheesta kaiken mahdollisen. Vaikka teinkin suuria rajauksia tutkimusaineistolle sekä tutkimuskysymyksille verrattuna alkuperäiseen tutkimussuunnitelmaani, olisin voinut saada yksityiskohtaisempia tuloksia jostain spesifimmästä kuraattorityön dokumentoinnin osa-alueesta, jos olisin keskittynyt johonkin kapeampaan osaan siitä.

Toisaalta koin ja koen edelleen, että on merkityksellistä luoda ensin kattavaa ja laajaa yleiskuvaa melko tutkimattomasta aiheesta, jotta kuraattorityön dokumentointia on edes hieman paremmin mahdollista ymmärtää. Uskoisin, että tutkimukseni tulosten pohjalta kuraattorityön dokumentointia on mahdollista tarkastella vieläkin tarkemmin ja yksityiskohtaisemmista mielenkiinnonkohteista käsin sekä myös luoda suuntaviivoja sille, miten dokumentointia on jatkossa tarpeen kehittää niin kaupunkikohtaisesti kuin laajemmin valtakunnallisesti.

Lähteet

Alasuutari, Pentti (2014) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Antonovsky, Aaron (1979) Health, stress and coping. San Francisco: Jossey-Bass cop.

Dupper, David R. (2003) School Social Work – Skills & Interventions for Effective Practice. New Jersey: John Wiley & Sons.

Duodecim (2018) Käypä hoito – Koulun keinot oppimisen tueksi. <https://www.kaypa-hoito.fi/nix02621>. Viitattu 11.1.2021.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto (2010) AURA-järjestelmä koulupsykologin ja koulukuraattorin työväliseenä oppilashuoltotyössä. Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 2/2010. <http://www.avi.fi/documents/10191/149165/AURA-j%C3%A4rjestelm%C3%A4%20koulupsykologin+ja+koulukuraattorin+ty%C3%B6v%C3%A4liseen%C3%A4%20oppilashuoltoty%C3%B6ss%C3%A4/8ff32726-bab7-47a4-a2d7-98f406add340?version=1.0>. Viitattu 12.2.2020.

Fairclough, Norman (1997) Critical discourse analysis. The critical study of language. Language in social life series. New York: Longman Group Limited.

Garret, Kendra J. (2012) Managing School Social Work Records. Children & Schools. 34(4), 239–249. <https://doi.org/10.1093/cs/cds003>

Habermas, Jürgen (1976) Tieto ja intressi. Teoksessa Raimo Tuomela & Ilkka Patoluoto (toim.) Yhteiskuntatieteiden filosofiset perusteet I. Helsinki: Gaudeamus, 118–141.

Habermas, Jürgen (1987) Knowledge and Human Interests. Cambridge: Polity Press.

Hallintolaki (434/2003). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Heikkinen, Vesa (2000) Virallisen ideologiaa. Teoksessa Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.) Teksti työnä, virka kielenä. Helsinki: Gaudeamus, 297–326.

Helsingin kaupunki (2010) Asiakaskertomus-ohje. Ohjeistus kuraattorien ja psykologien asiakaskertomusten kirjaamiseksi. Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan oppilashuollon sisäinen ohjeistus.

Helsingin kaupunki (2019) Aura-asiakastietojärjestelmän ohjeistus. Kuraattorien ja psykologien asiakastietojärjestelmä Aura. Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan oppilashuollon sisäinen ohjeistus.

Hiidenmaa, Pirjo (2000) Työ ja kieli. Teoksessa Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.) Teksti työnä, virka kielenä. Helsinki: Gaudeamus, 19–34.

Hämäläinen, Juha (2015) Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. United Press Global, 64–86.

Kansa-Koulu II (2019a) Hyvä kirjaaminen. Sosiaalihuollon kirjaamisen peruseriaatteen ja määrämuotoinen kirjaaminen. Kirjausvalmennusmateriaali. http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2019/12/02_Hyv%C3%A4-kirjaaminen_20191203.pdf. Viitattu 3.2.2021.

Kansa-Koulu II (2019b) Kirjaamisen etiikka ja asiakaslähtöisyys. Kirjausvalmennusmateriaali. http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2019/12/05_Kirjaamisen-etiikka-ja-asiakaslahtoisuus_20191203-1.pdf. Viitattu 1.2.2021.

Kansa-Koulu II (2019c) Osallistava kirjaaminen. Kirjausvalmennusmateriaali. http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2019/12/05_Osallistava-kirjaaminen_20191208.pdf. Viitattu 1.2.2021.

Korpela, Noora (2012) Onhan meillä se koulukuraattori tekemässä sitä oppilashuoltoa. Teoksessa Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet. Juva: PS-Kustannus, 274–294.

Kurki, Leena & Nivala, Elina & Sipilä-Lähdekorpi Pirkko (2006) Sosiaalipedagoginen sosiaalityö koulussa. Helsinki: Finn Lectura.

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina: Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Väitöskirja, Helsingin yliopisto.

Kääriäinen, Aino (2004) Asiakirjat lastensuojelun sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 12(1), 97–104. <https://journal.fi/janus/article/view/50254>

Kääriäinen, Aino (2005) Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa Susanna Hoikkala, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia, 159–171.

Kääriäinen, Aino (2007a) Epävarmuuden sieto ja kirjoitettu tieto sosiaalityössä. Teoksessa Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 247–265.

Kääriäinen, Aino (2007b) Kotikäynnillä lastensuojeluasioissa: Havaintoja työstä ja tietämisestä. Teoksessa Aini Pehkonen & Eine Pakarinen (toim.) Lasten hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Kuopion yliopisto, Kuopio, 121–132.

Kääriäinen, Aino (2016a) Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy, 189–197.

Kääriäinen, Aino (2016b) Eettisyys ja osallisuus sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnissa -video 1.9.2016. Kansa-koulu II -hankkeen materiaaleja. <http://www.socom.fi/kansa-koulu/materiaali/>. Viitattu 30.11.2020.

Kääriäinen, Aino (2019) Lapsen kuulemisesta kirjoittaminen olosuhdeselvityksissä. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 27(4), 379–394. <https://doi.org/10.30668/janus.87983>

Kääriäinen, Aino & Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele (2006) Lastensuojelutyön dokumentointi: opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus.

Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli, Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu (2011) Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja & Lakkala, Suvi & Kauppi, Arto & Veikanmaa, Sari & Välimaa, Miia & Turunen, Anneli (2018) Sosiaalityön interprofessionaalinen asiantuntijuus: tapausesimerkkinä koulun sosiaalityö. Teoksessa Tarja Juvonen, Jari Lindh, Anneli Pohjola & Marjo Romakkaniemi (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Unipress, Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja, Nro 2018, 154–181.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150254>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki (417/2007). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lehtonen, Mikko (2000) Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia. Tampere: Vastapaino.

MacLure, Maggie (2013) Classification or Wonder: Coding as an Analytic Practice in Qualitative Research. Teoksessa Rebecca Coleman & Jessica Ringrose (toim.) Deleuze and Research Methodologies. Edinburgh: University press, 164–183.

Miettinen, Tarja (2008) Lapsikeskeisyys oppilashuollossa. Koulun sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä oppilashuollon palveluista. Pro gradu -tutkielma, Kuopion yliopisto. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20090050>

Mustamo, Taina (2002) OLA, AMOR, HENTTU jne. Kirjoittaja lyhentää – lukija putoaa. Teoksessa Vesa Heikkinen (toim.) Virkapukuinen kieli. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 123–136.

Mäkelä, Klaus (1995) Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 42–61.

Määttänen, Matti (2017) Psykososiaalista ja yhteisöllistä työtä: rekisteriaineistotutkimus kuraattorin tehtävästä Helsingin lukioissa. Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201802141490>

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20131287>

Pekkarinen, Elina (2011) Lastensuojelun tieto ja tutkimus. Asiantuntijoiden näkökulma. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Verkkojulkaisuja 51. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/lastensuojeluntieto.pdf>

Perusopetuslaki (628/1998).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628>

Perälä, Marja-Leena & Hietanen-Peltola, Marke & Halme, Nina & Kanste, Outi & Pelkonen, Marjaana & Peltonen, Heidi & Huurre, Taina & Pihkala, Jussi & Heiliö, Pia-Liisa (2015) Monialainen opiskeluhoolto ja sen johtaminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Opas 36. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-292-8>

Pippuri, Terhi (2015) Koulun sosiaalityön asiakkuudet ja asiakasprosessit. Kvantitatiivinen tutkimus espoolaisista peruskoululaisista kuraattoripalveluissa. Lisensiaatintutkimus, Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201512212556>

Pyykönen, Riikka (2012) Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2012:2. http://www.socca.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykonen_2012.pdf

Raitakari, Suvi & Günther, Kirsi (2012) Sosiaalityön tutkimus. Teoksessa Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.) *Genreanalyysi: tekstilajitutkimuksen käsikirja*. Helsinki: Gaudeamus, 656–661.

Ricœur, Paul (2000) *Tulkinnan teoria. Diskurssi ja merkityksen lisä*. Tutkijaliiton julkaisu 98. Helsinki: Tammer Paino Oy.

Roets, Griet & Roose, Rudi & De Wilde, Lieselot & Vanobbergen, Bruno (2017) Framing the “child at risk” in social work reports: Truth-telling or storytelling? *Journal of Social Work*. (17)4: 453–469. <https://doi.org/10.1177%2F1468017316644864>

Roose, Rudi, & Mottart, Andre & Dejonckheere, Nele & van Nijnatten, Carol & De Bie, Marie (2009) Participatory social work and report writing. *Child & Family Social Work*. 14: 322–330. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2008.00599.x>

Salo, Ulla-Maija (2015) *Simsalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet*. Teoksessa Sanna Aaltonen & Riitta Högbacka (toim.) *Umpikujasta oivallukseen: refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa*. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 164, Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 166–190.

Semino, Elena (2011) *Stylistics*. Teoksessa James Simpson (toim.) *The Routledge handbook of applied linguistics*. London: Routledge, 541–553.

Sipilä-Lähdekorpi, Pirkko (2004) *Hirveesti tekijänsä näköistä: Koulukuraattorin työ peruskoulun yläluokilla*. Väitöskirja. Helsinki: Finn Lectura.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö (2015) *Uusi soveltamisohje oppilas- ja opiskelijahuoltolainsäädännön soveltamisen tueksi*. Kuntainfo 13a/2015. <https://stm.fi/-/uusi-soveltamisohje-oppilas-ja-opiskelijahuoltolainsaadannon-toteuttamisen-tuek-1>. Viitattu 15.1.2021.

Suhonen, Ari (2010) *Koulun sosiaalityön asiakastiedot*. Teoksessa Anna Väinälä, Jarmo Kärki, Ari Suhonen & Riikka Väyrynen (toim.) *Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista lastensuojelun, kasvatusta- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä*. THL:n raportti 1/2010. Yliopistopaino: Helsinki, 202–323.

Suomen perustuslaki (731/1999).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2018) *Oppilas- ja opiskeluhuollon kuraattoripalvelun asiakastietojen tallentaminen Kanta-palveluihin*. Ohje 3/2018. <https://thl.fi/documents/920442/2902744/THL+Ohje+3-2018+Kuraattoripalvelun+asiakastiedot.pdf/d87b52ae-e4bb-4125-9e09-66d342efa9b5>. Viitattu 12.2.2021.

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020a) Sosiaalihuollon tiedonhallinta. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta>. Viitattu 12.2.2021.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020b) Kirjaaminen. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen>. Viitattu 5.2.2021.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021) Lastensuojelun käsikirja – Dokumentointi lastensuojelussa. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa>. Viitattu 21.1.2021.
- Tietosuojalaki (1050/2018). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- Tiililä, Ulla (2007) Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Väitöskirja, Helsingin yliopisto.
- Tiililä, Ulla (2011) Sanoilla lavastettu virasto. Tietoyhteiskunnan arkea sosiaali- ja hoivaaloilla. Teoksessa Marjut Johansson, Pirkko Nuolijärvi & Riitta Pyykkö (toim.) Kieli työssä: asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 162–189.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2006) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>. Viitattu 31.3.2020.
- Viertiö, Annastiina (2014) Kunnissa kaivataan aikaa tekstintekoon. Kielikello – Kielenhuollon tiedotuslehti. 2014/1. <https://www.kielikello.fi/-/kunnissa-kaivataan-aikaa-tekstintekoon>. Viitattu 12.1.2021.
- Vierula, Tarja (2017) Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Väitöskirja, Tampereen yliopisto.
- Volanen, Salla-Maarit (2011) Voimavaroja kaikille. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti, 48(3), 243–246. <https://journal.fi/sla/article/view/4506>
- Vološinov, Valentin (1990) Kielen dialogisuus: marxismi ja kielifilosofia. Tampere: Vastapaino.

Voutilainen, Eero (2012) Tyyli. Teoksessa Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lau-
erma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.) Genreanalyysi: tekstilajitutkimuksen käsikirja.
Helsinki: Gaudeamus, 77–87.

Värri, Veli-Matti (1997) Hyvä kasvatus - kasvatus hyvään: dialogisen kasvatuksen filosofi-
nen tarkastelu erityisesti vanhemmuuden näkökulmasta. Väitöskirja, Tampereen yliopisto.

Wallin, Aila (2011) Sosiaalityö koulussa. Avaimia hyvinvointiin. Helsinki: Tietosanoma.

Ylönen, Katri & Salovaara, Susi & Kaipio, Johanna & Tyllinen, Mari & Tynkkynen, Elina
& Hautala, Sanna & Lääveri, Tinja (2020) Sosiaalialan asiakastietojärjestelmissä paljon pa-
rannettavaa: käyttäjäkokemukset 2019. Finnish Journal of eHealth and eWelfare, 12(1), 30–
43. <https://doi.org/10.23996/fjhw.88583>

Liitteet

Liite 1: Kysely kuraattoreille [Linkki kuraattorien kyselyyn](#)

1. Koen, että asiakastyöstä kirjoittaminen on minulle...
Erittäin helppoa ja mieluisaa --- Pakonomaista ja vaikeaa
2. Koen, että asiakirjojen kirjoittaminen on...
Työni tärkeä osa --- Ikävä velvollisuus, jota välttelen aina, kun voin
3. Dokumentoin tehdyn asiakastyön...
Oppilaan tapaamisen/neuvottelun aikana tai heti sen jälkeen --- Kootusti myöhemmin, joskus jopa kuukausia tapahtuman jälkeen
4. Kun kirjoitan, ajattelen...
Oppilasta kirjauksen lukijana --- Tekeväni muistiinpanoja itselleni
5. Palaan lukemaan kirjoittamiani asiakasasiakirjoja...
Usein --- En koskaan
6. Oppilaalla on oikeus nähdä häntä itseään koskevat asiakirjat...
Kerron siitä aina ja palaan myös asiaan työskentelyn aikana --- En kerro oikeudesta koskaan
7. Olen kirjoittanut asiakirjoja...
Yhdessä oppilaan kanssa --- En koskaan oppilaan kanssa
8. Olemme keskustelleet työyhteisössämme erilaisista tavoista kirjoittaa asiakirjoja ja koen, että meillä on yhtenäinen näkemys siitä, mitä kuraattorityön dokumentointi on...
Täysin --- Ei lainkaan.
9. Koetko, että sinulla on riittävästi dokumentointiosaamista?
Kyllä --- Ei
10. Ajatuksiasi dokumentoinnista? Jotain muuta, mitä haluaisit vielä tuoda esiin? Kuulisin mielelläni vielä laajemmin näkemyksiäsi siitä, mitä ajattelet kuraattorityön dokumentoinnista.

Liite 2: Saatekirje tutkimukseen osallistuville kuraattoreille

Hei arvoisat oppilashuollon kuraattorit,

Olemme aloittamassa dokumentointiin liittyvää kehittämistyötä tutkimukseen osallistumalla. Kuraattorimme Noora Mäkinen POP 3 alueelta suorittaa tällä hetkellä maisterivaiheen sosiaalityön opintoja Helsingin yliopistossa. Hän tekee meille tutkimusta dokumentointiin liittyen, Nooran oma tervehdys ja ohjeistus ovat alempana viestistä.

Tutkimusta varten tarvitsemme teidän kaikkien apua kattavan aineiston saamiseksi. Aineistonkeruu työllistää teitä kieltämättä jonkun verran, mutta tärkeän asian puolesta olemme päätyneet laittamaan työaikamme tähän.

Tutkimus etenee osaltamme pähkinänkuoressa niin, että

- o jokainen kerää **AURA-asiakastietojärjestelmästä vuonna 2019 alkaneesta asiakkuudesta**
 - **6 erilaista yksilötyön asiakaskirjausta**, eri asiakkaalta, eri ajankohdilta 2019 vuoden ajalta (verkostoneuvottelu, tukikäynti, puhelu yms.)
 - Jos olet päättänyt asiakkuuden, luo siihen itsellesi uudelleen lupa, jotta pääset etsimään kirjaukset asiakaskertomuksesta. Laita luvan luonnin syyksi "Oma entinen asiakas." Laita lisätiedot-kohtaan "Tutkimus" * katso tarvittaessa liitteenä olevat Aura-ohjeet
 - jos olet aloittanut työssä 2019 jälkeen, niin toimita siltä ajalta, kun sinulta on asiakirjoja olemassa
- o Liitä yksittäiset kirjaukset yhteen WORD- tiedostoon, voit käyttää liitteenä olevaa Word-pohjaa. Otsikoi selkeästi **tapahtuman nimet ja päivämäärät**
- o Poista asiakirjoista tunnistetiedot – myös omasi
- o Lähetä tiedosto Johanna Savolalle (johanna.savola@hel.fi) otsikolla Tutkimus, tai vastamalla tähän viestiin
- o Johanna edelleenlähettää tämän tiedostot Noora Mäkiselle, niin tieto kirjoittajasta ei välity tutkimusta tekeväälle
- o Aikataulu lähettämiseksi on mahdollisimman pian, mutta viimeistään 22.5. perjantaihin mennessä, riippuen työtilanteestasi.

Näiden lisäksi on myöhemmin tulossa kysely sekä teille kuraattoreille että oppilaille. Aluevastaava Johanna Savola vastaa kysymyksiin tutkimuksen osalta. Auraan liittyvät kysymykset voit osoittaa myös aluevastaava Mikko Suonsyrjälle.

Tässä vielä tutkielman tekijä Noora Mäkisen saatesanat teille tutkimuksen tekoa varten:

”Teen maisterintutkielmaa osana sosiaalityön maisteriopintojeni ja tarvitsisin teidän kollegojen apua tutkimuksen aineiston keruussa kahdellakin eri tavalla. Maisterintutkielmani tarkoituksena on selvittää, millaista dokumentointia Helsingin kaupungin oppilashuollon kuraattorityössä tehdään.

Tavoitteena on selvittää myös sitä, miten kuraattorityön asiakkaita otetaan mukaan ja heidän osallisuutensa mahdollistetaan dokumentoinnin tekemisessä ja miten heidän äänensä tulee kuraattorityön dokumentoinnissa esiin. Tämän lisäksi selvitan myös sitä, millaisia asenteita ja ajatuksia kuraattoreilla itsellään on dokumentointia kohtaan osana omaa työtään.

Tutkimusaineistona on kolme aineistoa: kuraattorityön dokumentoinnit sekä kysely kuraattorien asiakkaille sekä kuraattoreille. Tutkimukseni pääasiallinen aineisto muodostuu oppilashuollon asiakastietojärjestelmä AURA:sta otetuista kuraattorien tekemistä asiakirjaanviennistä. Tarkoitukseni on tutkia sitä, miltä koulun sosiaalityön dokumentointi näyttää: mitä asiakkaan asioista on kirjattu ja millä tavalla. Haluan tutkimuksellani selvittää myös sitä, miten lasten ja nuorten, kuraattorien asiakkaiden, osallisuus tulee näkyväksi kirjauksissa ja miten heidän oma äänensä ja ajatuksensa, heidän toimijuutensa, näkyy teksteissä.

Aineiston lähetys:

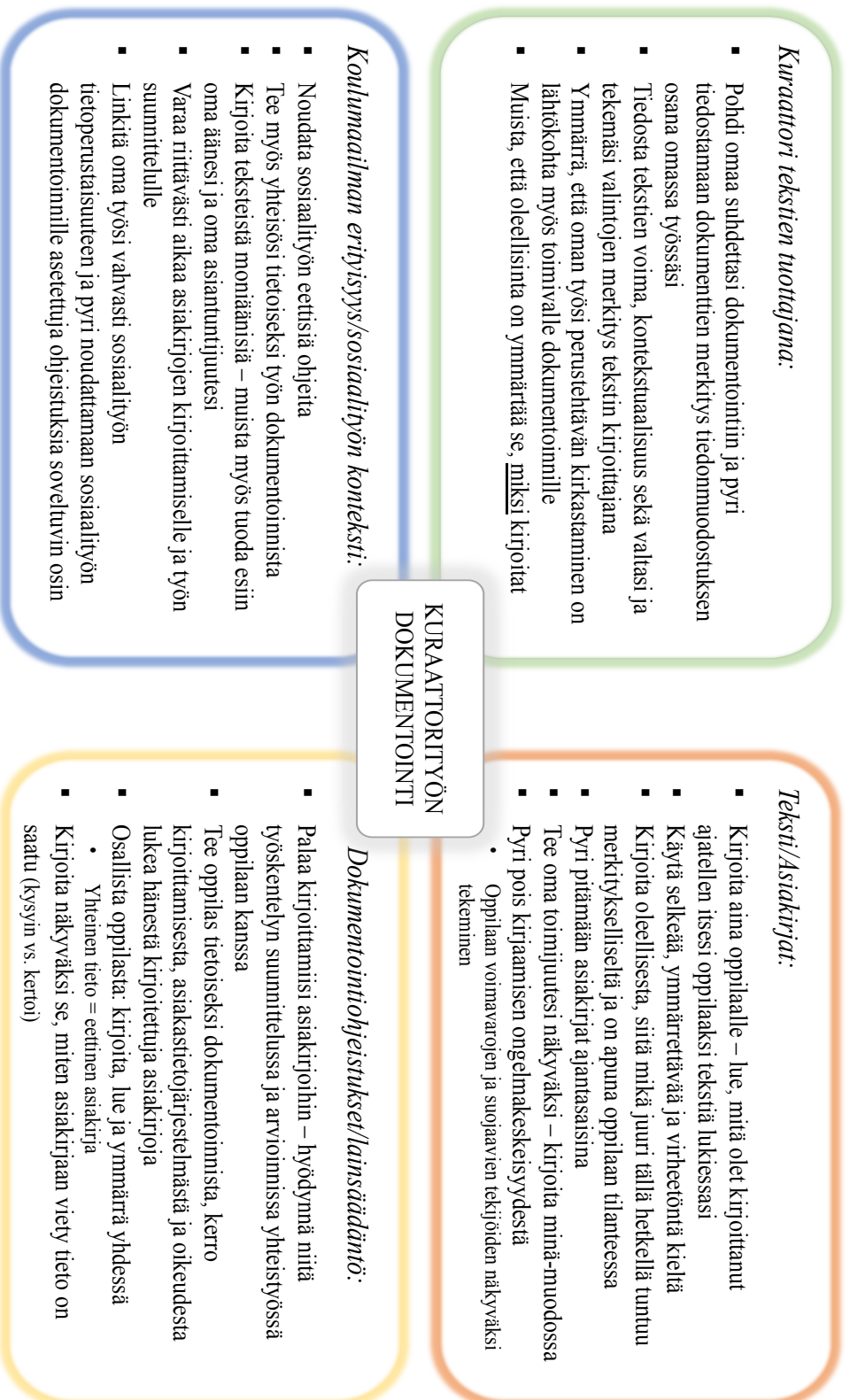
Jokainen kuraattori lähettää omista asiakaskertomuksistaan tapahtuman kirjaukset, joista hän on poistanut tunnistetiedot. Asiakirjaanviennit tulisi olla tehty vuoden 2019 aikana.

Jokainen kuraattori lähettää kuusi yksilötyön kirjausta, joiden tulisi mahdollisimman hyvin kuvata sitä, miltä kuraattorin tekemä dokumentointi näyttää.

- Nyt ei ole tarkoitus etsiä "niitä parhaita" dokumentteja, vaan sitä, miten omaa työtäsi arjessa dokumentoit. Dokumenttien tulisi olla mielellään asiakkuuden eri vaiheista, mutta ei kuitenkaan saman oppilaan kirjauksista, jotta henkilökisteriä ei synny
- Mitä laajempia kirjauksia saan tutkimusaineistoa varten, sitä enemmän meidän tekemästämme dokumentoinnista voidaan sanoa. Olisi hienoa, jos voisit etsiä esimerkiksi aloitusneuvottelun, sosiaalisen selvityksen tapaamisia/tukitapaamisia, välineuvottelun, verkostoneuvottelun ja lopetusneuvottelun, jotta saisin mahdollisimman kattavaa kuvaa siitä, mitä erilaiset kirjaukset pitävät sisällään. Toki voit lähettää myös kirjauksia puheluista tai opettajien konsultaatioista tai muita kirjauksia, jotka mielestäsi kuvaavat parhaiten niitä dokumentointeja, joita asiakastyöstäsi teet. ”

Kiitos teille jo etukäteen osallistumisesta tutkimukseen ja sitä kautta koulun sosiaalityön dokumentoinnin kehittämisestä.”

Liite 3: Huoneentaulu kuraattorityön dokumentoinnista Fairclough'n tekstien tulkin- nan mallia mukaillen



Kuraattorityön dokumentoinnin jäsenyys Fairclough'n tekstien tulkitsemisen mallia mukaillen