

**Asiakastietojärjestelmän muutos  
lakisääteisessä lastensuojelun sosiaalityössä  
– jännitteistä toimijuutta**

**Raija Leena Hannele Koskinen**

**Helsingin yliopisto**

**Valtiotieteellinen tiedekunta**

**Sosiologia**

**Pro gradu -tutkielma**

**Maaliskuu 2011**

Tiedekunta/Osasto Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos Institution – Department Sosiaalityeiden laitos	
Tekijä/Författare – Author Raija Leena Hannele Koskinen			
Työn nimi Arbetets titel – Title Asiakastietojärjestelmän muutos lakisääteisessä lastensuojelun sosiaalityössä – jännitteistä toimijuutta			
Oppiaine Läroämne – Subject Sosiologia			
Työn laji Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma	Aika Datum – Month and year Maaliskuu 2011	Sivumäärä Sidoantal – Number of pages 103	
Tiivistelmä Referat – Abstract Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena on ollut tavoittaa niitä vaikutuksia, joita tietojärjestelmien käytöllä on sosiaali- ja terveysalalla. Tarkastelu sijoittuu lastensuojelun sosiaalityöhön. Yhden toimintayksikön tapahtumien kuvaus ja analyysi on puheenvuoro, jolla olen pyrkinyt tavoittamaan yhteyksiä tietojärjestelmien käyttöön liittyviin yleisiin ilmiöihin.  Tutkielma on tiheä kuvaus lastensuojelun sosiaalityöstä asiakastietojärjestelmän muutosvaiheessa. Tapahtumia on jäsennetty toimijuuden käsitteen kautta (Archer 2003, Heiskala, 2000). Sosiaalityöntekijän toimijuus on ollut keskiössä tutkimussuunnitelman mukaisesti. Asiakastietojärjestelmä työntyti muutosvaiheessa toimijan rooliin vaikuttaen muun muassa lastensuojelun sosiaalityön työprosesseihin. Tietojärjestelmän toimijuus vaikuttaa sosiaalityöntekijään toimijana ja työntekijän toimijan asemaan. Aineistosta nousi teoretisoinnin (Layder, 1998) kautta esille jännitteisyys näiden keskeisten toimijoiden välillä. Jännite jäsenyi kolmelle kentälle. Lainsäädännön kenttä sulkee sisäänsä organisaatiota ja sosiaalityöntekijän perustehtävää kuvaavat kentät. Kenttien sisällöissä havaitsin yhtäläisyyttä Heiskalan (2000) yhteiskunnallisia pakkoja koskevaan jaotteluun. Pakot välittyvät semioottisesti tarkastellen merkkien eli lakimerkkien, rahamerkkien ja rituaalisesti vahvistettujen symbolien välityksellä. Tutkielman aineiston pohjalta on analysoitavaksi noussut kysymys uuden julkisjohtamisen (NPM) (Harvey, 2006, Julkunen, 2006) vaikutuksista lastensuojelun sosiaalityössä. Uuden julkisjohtamisen elementit tuottavat toimintaan jännitteitä edellä kuvatuilla kolmella kentällä. Yhtä toimintayksikköä koskeva aineisto antaa viitteitä siitä, että NPM toimii lastensuojelun sosiaalityössä toimintaa ohjaavana käyttöteorianä. Käyttöteorian (Argyris & Schön, 1996) käsitteellä ymmärretään yksilön tai organisaation todellista toimintaa ohjaavaa teoriaa, mikä voi olla ristiriidassa julkilausuttujen toiminnan teorioiden kanssa. Yksilö tai organisaatio ei välttämättä ole tietoinen käyttöteorian ja julkilausutun teorian välisestä kuilusta, minkä esiin saaminen edellyttäisi reflektiota.			

Tutkimuskohteena on ollut Helsingin kaupungin sosiaaliviraston ruotsinkielisiä lastensuojelun palveluja tuottava yksikkö. Tutkimuksen aineisto on kerätty uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottovaiheessa 1.11.2008–28.2.2009. Menetelmällisesti tutkimus sijoittuu toimintatutkimukselliseen kehykseen (Carr & Kemmis, 1986). Kenttävaiheen aikana yhdistin tutkijan ja toimijan roolit työskennellen sosiaalityöntekijänä tutkimukseni kohteena olleessa yksikössä. Kirjallinen aineisto koostuu järjestelmämuutosta koskevista päätöksistä, tiedotteista ja ohjeista. Järjestelmän muutosvaiheessa kokosin aineistoa osallistuvan havainnoinnin menetelmällä. Aineistossa on mukana myös yksikön työntekijöiden kanssa tuotettua materiaalia muutosvaiheen aikaisten sisältöjen haltuun ottamiseksi, esimerkiksi työn prosessikuvauksia. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysillä. Analyysin edetessä kävin jäsennyksistäni keskustelua toimintayksikön työntekijöiden kanssa. Tapaamisten jälkeen jatkoin analyysiä ja teoretisointia käyttäen semioottista sosiologiaa metateorianana ja aktanttimallia muutosvaihetta kuvaavien kertomusten koostamisessa. Kertomusten pohjalta jatkoin toimijuuden analyysiä subjektiaseman (Törrönen, 2000) ja toimijan aseman (Alasuutari 2007) käsitteitä käyttäen.

Avainsanat – Nyckelord – Keywords

käyttöteoria

lainsäädäntö

lastensuojelu

tietojärjestelmät

toimijuus

reflektio

sosiaalityö

uusi julkisjohtaminen

Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited

Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information

## Sisälllys

1.Johdanto	1
2.Lastensuojelun sosiaalityön yhteiskunnallinen tausta	2
2.1.Sosiaalityössä vaikuttavat	
hallinnolliset ja poliittiset valinnat	2
2.2.Lastensuojelun sosiaalityön lainsäädännöllinen perusta	5
2.3. Dokumentaatio ja tietojärjestelmät lastensuojelussa	8
3.Tutkielman keskeiset käsitteet	10
3.1. Rakenteen ja toiminnan suhteesta	11
3.2. Reflektoiva toimija ja refleksiivinen toiminta	12
3.3.Toimijuus ja toimijuuden modaliteetit	14
4.Tutkimuskohde, tutkimusongelma ja tutkimuksen toteutus	17
4.1.Mahdollisuus tutkimuksen teolle aukeaa käytännön työstä	17
4.2. Tutkimuskohde	18
4.3.Tutkimusongelma	20
4.4.Toimintatutkimus menetelmälliseksi kehykseksi	20
4.5. Kerään aineistoa, aineistoa kertyy	22
4.6. Kaksoisroolissa tutkija-toimijana	24
4.7. Miten tein analyysin?	26
5. Risteävät kertomukset -	
asiakastietojärjestelmän muutosvaiheen kuvaus	29
5.1. Päätöksillä, tiedotteilla ja ohjeilla johtaminen	30
5.2. Vaihtuvia työntekijöitä, haurastuvia työikäntöitä	36
5.3. Lastensuojelun toimeenpanoa	
organisatorisessa kontekstissa	42

5.4. Lapsia ja asiakkaita asiakastiedoissa	51
6. Kertomuksista toimijuuden tarkasteluun	55
6.1. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä toimijana	56
6.2. Asiakastietojärjestelmän materiaallinen toimijuus	61
6.3. Entä lapsi ja lapsen toimijuus?	63
6.4. Toimijan aseman ja sosiaalityöntekijän valinnat	65
7. Lastensuojelun sosiaalityön monet kehykset	67
7.1. Uusi julkisjohtaminen	
– kontekstin vai käyttöteorian asemassa?	68
7.2. Lainsäädäntö ja pakottavat merkit	72
7.3. Organisaatio ja rahan pakot	74
7.4. Perustehtävä ja elämämaailman normatiiviset pakot	78
8. Muutama arvioiva silmäys tutkimukseen	81
8.1. Toimintatutkimuksen vaikutus yksikön toiminnassa	81
8.2. Tutkimuksen luotettavuuden arviointia	82
9. Tulosten yhteenveto ja pohdinta	85
10. Lähteet	89

## 1. Johdanto

Erehdyin ylioppilaskirjoituksissa vuonna 1983 kirjoittamaan aineen ystäväydestä. Pitkän matematiikan lukijana opintoihini ei kuulunut psykologiaa enkä ollut kirjoituksessani käyttänyt niitä käsitteitä, joita aiheyhmittelyn mukaan ystäväyttä käsittelevässä aineessa oletettiin käytettäväksi. Äidinkielen opettaja kantoi huolta arvosanastani, jota ylioppilastutkintolautakunta saattaisi käsitteiden puuttumisen vuoksi alentaa. Toisen aineen otsikoin ja kirjoitin varman päälle: *Suomen lypsykarjatalouden nykytilanne*.

Tutkielmallani olen toistamassa virhettäni lähes kolmenkymmenen vuoden takaa. Tietoisesti. Kirjoitan lastensuojelun sosiaalityöstä, vaikka tulokulmani aiheeseen ei ehkä anna siihen oikeutta ja käsitteiden käyttökin jäänee taas puutteelliseksi. Haen ulkopuolisuudestani työvälinetä. Käytännön työstä nousseiden kokemusten ja teoretisoinnin vuoropuhelulla avaan näkökulmaa sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla yleisestikin ajankohtaisiin kysymyksiin tietojärjestelmien käytöstä.

Ihmettelevä, havaintojen tekoa sitkeästi harjoitteleva katseeni otti tutkimussuunnitelman muodon syksyllä 2008. Tutkimussuunnitelmani turvin syvennyin elämään todeksi asiakastietojärjestelmän muutosta lastensuojelun sosiaalityössä. Toimittuani muutaman kuukauden ajan sosiaalityöntekijän sijaisena aloitin systemaattisen aineistonkeruuvaiheen yhdistäen asiakastyötä tekevän sosiaalityöntekijän ja toimintatutkijan tehtävät. Tutkielman teon edetessä olen saattanut todeta aihevalintani ja tutkimuskysymysteni avanneen niitä sosiologian peruskysymyksiä toiminnasta ja rakenteista, joiden vuoksi aikanaan kiinnostuin sosiologiasta tieteenalana.

Lakisääteistä lastensuojelun sosiaalityötä säätelevät ja kehystävät yhteiskunnalliset rakenteet. Kuvaan tätä taustaa luvussa 2. Tutkielmani keskeisiä käsitteitä koskevia valintojani perustelen luvussa 3. Tutkimusasetelman rakentumisen kuvaan luvussa 4. Toistensa kanssa risteävien kertomusten sarja luvussa 5. kuvaa lastensuojelun sosiaalityötä asiakastietojärjestelmän muutosvaiheessa. Kertomusten pohjalta käyn luvussa 6. keskustelua aineiston esille nostamien keskeisten toimijoiden,

sosiaalityöntekijän ja asiakastietojärjestelmän sekä aineistossa hiljaiseksi jäävän lapsen toimijuudesta. Sosiaalityöntekijän toimijan asemaa ja valintoja käsittelen luvussa 6.4. Aineistoni vaati uuden julkisjohtamisen monitahoisten vaikutusten problematisointia. Luvussa 7. esittelen jäsennykseni näistä vaikutuksista. Luvuissa 8. ja 9. luon arvioivia silmäyksiä tutkimukseeni.

## **2. Lastensuojelun sosiaalityön yhteiskunnallinen tausta**

Tutkielmani yhteiskunnalliseksi taustoittamiseksi kuvaan ensin joitakin keskeisiä hallinnollisia ja poliittisia valintoja, jotka vaikuttavat yleisesti suomalaisessa sosiaalityössä. Toiseksi kuvaan lastensuojelun sosiaalityön lainsäädännöllistä perustaa, joka on 1.1.2008 voimaan tulleen uuden lastensuojelulain myötä muuttunut. Luvun päätteeksi kuvaan lastensuojelun sosiaalityön suhdetta dokumentaatioon ja tietojärjestelmiin.

### **2.1. Sosiaalityössä vaikuttavat hallinnolliset ja poliittiset valinnat**

Juhila (2006, 262) korostaa, että sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina ollaan aina jossakin yhteiskunnallisessa tilanteessa, jossa sosiaalityölle hahmottuu tietynlaisia tehtäviä ja paikkoja, jotka määrittävät toimijoiden suhteen sisältöjä. Suomalaisen sosiaalihuollon palvelut on rakennettu pääosin 1970–1980-luvuilla, kehitys hidastui ja osin taantui 1990-luvulla (Kallinen-Kräkin, 2008). Tultaessa 2000-luvulle oli muodostunut tarve arvioida koko järjestelmää uudelleen. Paineet järjestelmän modernisointiin kasvoivat muun muassa talouskehityksestä sekä asiakkaiden muuttuneista tarpeista ja ongelmista johtuen. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan kansalliset kehittämishankkeet käynnistyivät vuosina 2002–2004 erilaisilla konsepteilla. Terveydenhuollossa oli tavoitteena puuttua kaikkein kipeimpiin ongelmiin ja luoda uusia rakenteita ja toimintaa niiden poistamiseksi. Sosiaalihuollossa oli tavoitteena modernisoida pitkällä tähtäyksellä koko järjestelmä. Sekä Sosiaalialan kehittämishanke että Kansallinen terveydenhuollon kehittämishanke päättyivät vuoden 2007 lopussa. (Emt.)

Erilliset terveydenhuollon ja sosiaalialan kehittämishankkeet ovat saaneet jatkoa yhteishankkeen muodossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma (KASTE) toteutetaan vuosina 2008 – 2011. Se käynnistää toimenpiteitä, joiden



tavoitteena on uudistaa toimintatapoja niin, että ne entistä vahvemmin edistäisivät hyvinvointia ja terveyttä. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6.) Ohjelma edellyttää nykyistä tiiviimpää eri hallinnonalojen ja toimijoiden välistä yhteistyötä ja laajaa hyvinvointivastuuta kaikessa päätöksenteossa. Keskeisin linjaus on vahvistaa kunnallista kehittämistä. Palveluja halutaan kehittää niin, että ne vastaavat aiempaa paremmin asiakkaiden tarpeita. Koko hallinnonalan voimavaroja halutaan ohjelmalla suunnata prosessien uudistamiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietopohjaa parannetaan ohjelman aikana niin, että työ- ja hoitomenetelmät perustuvat yhä enemmän tutkittuun tietoon, kehittäminen on osa perustyötä ja hyvät käytännöt leviävät. Näiden tavoitteiden ohella ohjelmassa korostetaan, että samalla on taattava kustannustasoltaan kestävä palvelut, jotka ovat hyvälaatuisia ja vaikuttavia ja joita on riittävästi. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6, 20–21, 36–39.)

KASTE-ohjelma on konkretisoitunut Etelä-Suomen osalta muun muassa Lapsen ääni – kehittämisohjelmaksi ([www.lapsenaani.fi](http://www.lapsenaani.fi)). Ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen toimintayksikkö, josta olen koonnut pro gradu-tutkielmani aineiston, osallistuu Lapsen ääni-kehittämisohjelman ruotsinkieliseen osaprojektiin. Projekti on nimeltään Sabir, systemiskt arbete för barn i riskzon (Söderström, 2009). Se käynnistyi kesällä 2009. Organisaatioiden sitoutuminen Sabir-projektiin velvoittaa työntekijät osallistumaan kehittämiseen (esimerkiksi seminaareihin ja kehittämisfoorumeihin osallistuminen, aineistojen käsittely). Esimerkiksi yksikössä, jossa on 4 sosiaalityöntekijän virkaa, on tämä niin sanottu kuntaosuus lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden osalta yhteensä 30 työpäivää vuodessa. Projektissa painottuu erityispalveluiden (kuten psykiatria ja lastensuojelu) sekä peruspalveluiden (kuten koulut ja päivähoito) keskinäisen yhteistyön kehittäminen. (emt.) Sabir-projektin kehittämisfoorumeiden väliarvioinneissa tammikuussa 2010 projektin tavoitteita ja sisältöjä pidettiin tärkeinä ja osallistumista hyödyllisenä. Osallistujat toivat kuitenkin esille, että projektia varten on vaikeaa löytää aikaa ilman, että omien työtehtävien hoito kärsii. (Lärande forum, skolgruppen, protokoll 13.1.2010.)

Julkiselta sektorilta KASTE-ohjelma edellyttää hyvää tuottavuuskehitystä ja kykyä uudistua. Lisäksi on nostettu esiin ne keskeiset asiat, joilla sosiaali- ja terveydenhuollon laatua ja kustannustehokkuutta voidaan edistää: parantaa palvelujen vaikuttavuutta,

ehkäistä ongelmia ennalta, vahvistaa peruspalveluja, parantaa palvelurakenteita ja asiakasprosesseja, ottaa käyttöön uusia teknologiaratkaisuja ja palveluinnovaatioita sekä kehittää johtamista ja henkilöstörakennetta. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6, 20–21, 36–39.) Suomalaisen julkishallinnon muutokseen ovat keskeisesti vaikuttaneet Euroopan Unioni, OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) sekä sen julkishallintokomitea PUMA (Public Management Committee) (Alasuutari & Lampinen, 2007, 56; myös Sulkunen, 2007, 17). Kehityksen taustalla nähdään koko julkishallintoon levinnyt New Public Management (NPM) -ajattelu (Kallinen-Kräkin, 2008). Uudeksi julkisjohtamiseksi yleisimmin suomennettu opin nähdään olevan taustana julkisen sektorin reformille. Reformi alkoi Suomessa 1980-luvulla. Opin taustalta taas löytyy niin sanottu julkisen valinnan teoria, jonka mukaan julkiset ja poliittiset valinnat ohjaavat resurssien käyttöä markkinavalintoja huonommin. (Julkunen, 2006, 78.) Uuden julkisjohtamisen juuret ovat uusliberalistisessa käänteessä (mm., Julkunen, 2006; McDonald, 2006 ja Harvey 2008). Uusliberalismin nykyisen vahvan aseman taustalla Harvey (2008, 50–80) näkee suostunnan tuottamisen, minkä myötä monia sen mukanaan tuomia toiminta- ja ajattelutapoja pidetään itsestään selvinä.

Harvey (2008, 79–80) on käynyt läpi vaihteita, joiden myötä uusliberalismi sai vahvan aseman Yhdysvalloissa Reaganin johdolla ja Isossa-Britanniassa Thatcherin johdolla. Kehityskulku oli näissä maissa hyvin erilainen. Yhteistä Harvey katsoo olevan sen, että kummassakin maassa nämä keskeiset päättäjät onnistuivat jättämään perinnöksi velvoitteiden verkon, josta ei ollut helppo irrottautua. Seuraava päättäjäpolvi, kuten Clinton ja Blair joutuivat uusliberalistisen työn jatkajiksi, halusivat he sitä tai eivät. (emt.) Julkunen (2006, 80) mukaan Lehdon (2003) esittämät englantilaisen soveltamisen uuden julkisjohtamisen pääsuuntaukset pätevät Suomessakin. Suuntauksissa on mukana tehokkuus- sekä desentralisointi ja tulosityksiköittämislinja. Linjana on myös huippuyksilöiden ja -yksiköiden tavoittelu. Neljäntenä suuntauksiin kuuluu uudistuvan julkispalvelun linja, joka korjaa yksityissektorin keinojen käyttöönoton synnyttämää kritiikkiä laatujohtaminen ja laadunvarmennuksen ohjelmilla sekä käyttäjiä kuuntelemalla. (Lehto, 2003, 37–38)

Julkusen (2006, 82) mukaan ”*Value for money (vastiketta rahalle) on yksi NPM:n iskulauseista. ... Julkista toimintaa, tai voisi sanoa suorastaan yhteiskuntaa, organisoidaan niin, että siitä voidaan tehdä tiliä, tilejä/taseita voidaan tarkastaa, suorituksia tarkkailla ja vaikuttavuutta arvioida.*” (Emt.) Uusliberalistinen logiikka korostaa Harveyn (2008) mukaan sopimuksenvaraisia suhteita markkinoilla ja pyrkii tuomaan kaiken inhimillisen toiminnan markkinoiden piiriin:

*”Tämä edellyttää informaatioteknologian kehittämistä ja kykyä kerätä, varastoida, siirtää, analysoida ja käyttää valtavan suuria tietokantoja, joiden avulla globaalien markkinoiden päätöksentekoa ohjataan. Sitä syystä uusliberalismi on ollut intohimoisen kiinnostunut informaatioteknologiasta ja sen edistämisestä.”* (Harvey, 2008,9.)

Castellsin (2001a, 384) mukaan uusi informaatio- ja kommunikaatioteknologia tunkeutuu kaikille elämän alueille ja sen laajentuminen nähdään välttämättömäksi taloudelliselle edistykselle. Teknologian käyttö käytännön organisatorisissa yhteyksissä on jäänyt sosiologiselta katseelta Heathin ja Luffin (2000) mukaan huomaamatta. Heidän mukaansa on tunnustettua, että uudella teknologialla on perustavanlaatuinen vaikutus työhön ja inhimilliseen toimintaan. Kuitenkin se miten tietokoneet ja muut työvälineet esiintyvät organisaatioiden toiminnassa on kadonnut näkyvistä. (Heath & Luff, 2000, 7–8). Burton ja van den Broek (2009, 1339) ovat tuoneet esille, että uuden teknologian käyttöönoton myötä sosiaalityöntekijöiden tilivelvollisuus organisaatioille on lisääntynyt. Samalla jännitteet ammatillisten ja byrokraattisten vaatimusten välillä ovat kasvaneet. Tämän kehityksen taustalla he näkevät sosiaalityöntekijöiden vähäisen osuuden uuden teknologian suunnittelussa ja käyttöönotossa. (emt.)

## **2.2. Lastensuojelun sosiaalityön lainsäädännöllinen perusta**

Lastensuojelua koskeva erityislainsäädäntö uudistui nykyisen Lastensuojelulain tultua voimaan 1.1.2008 (Lastensuojelulaki 417/2007). Lakiin on sen voimaantulon jälkeen tehty joitakin tarkennuksia. Uudessa lastensuojelulaissa on määritelty, että lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (1 §). Uudessa laissa on pyritty lapsen oikeuksien entistä parempaan toteutumiseen ja lapsen osallisuuteen (20 §).

Lapsen oikeuksien sopimus on ollut yhtenä keskeisenä lähtökohtana uuden lain säätämisessä (Taskinen, 2008). Lain mukaan lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Tässä tehtävässä on lasten ja vanhempien kanssa toimivien viranomaisten heitä tuettava ja tarvittaessa ohjattava lastensuojelun piiriin (2 §). Laissa painotetaan ehkäisevän lastensuojelutyön ensisijaisuutta korjaavaan lastensuojelutyöhön verrattuna. Ehkäisevällä työllä tarkoitetaan lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi tehtävää työtä kunnan muiden palvelujen piirissä silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. (3 §, 4 §, 11 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jolla on sosiaalityöntekijän kelpoisuus (Lastensuojelulaki 417/2007, 13 b §). Uusi lastensuojelulaki rakentuu prosessimaisen etenemisen mukaisesti. Taustalla on lain valmisteluvaiheessa tärkeäksi arvioitu lastensuojelun työ- ja päätöksentekoprosessien tarkempi kuvaaminen ja menettelytapojen täsmentäminen (Taskinen, 2008). Uuden lain sisällössä näkyvät myös lastensuojelua koskevat tehtävärakennesuositukset, joissa pidetään tärkeänä sosiaalityöntekijän nimeämistä prosessista vastaavaksi (Sarvimäki & Siltamäki, 2007, 29–32). Asiakasprosessin aikainen työnjako voi kuitenkin johtaa siihen, että esimerkiksi sosiaaliohjaaja tekee suuren osan asiakastyöstä (emt.). Sosiaalityöntekijän työn onkin arvioitu jatkossa painottuvan lastensuojeluprosessin johtamiseen (Heinonen & Sinko, 2009). Sosiaalityöntekijän työn muutoksen voi nähdä heijastelevan suomalaisen julkishallinnon yleistä kehitystä, jossa Stenvallin (2000) mukaan on uuden julkisjohtamisen ideaalin myötä ollut haasteena kasvattaa toimijuutta käskyläisperinteen tilalle. Toimijan roolissa virkamiehellä on yhä enemmän vastuuta omasta toiminnastaan (emt., 262). Osana prosessimaista ajattelua laissa on määritelty tarkat määräajat lastensuojeluilmoituksen käsittelystä (Lastensuojelulaki 417/2007, 26 §). Lastensuojeluasian vireille tultua on välittömästi arvioitava lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ilmoituksen vastaanottamisesta on ratkaistava, onko sen johdosta ryhdyttävä lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen. Selvityksen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta (26 §, 27 §.)

Sosiaalityöntekijää koskeva kirjaamisvelvoite on kirjattu lakiin erikseen (Lastensuojelulaki 417/2007, 33 §). Velvoitetta korostaa kirjaamisen maininta lisäksi muun muassa lastensuojeluilmoitusten käsittelyssä ja lastensuojelutarpeen selvittämisessä (25 b §, 26 §). Asiakassuunnitelman keskeisestä asemasta lastensuojelun työprosessissa kertoo se, että suunnitelman sisältö on kuvattu erikseen osana menettelysäännöksiä (30 §). Jo aiemmin voimassa olleen lastensuojelulain (Lastensuojelulaki 683/1983) 11. §:n mukaan ”*Perhe- ja yksilökohtaisessa lastensuojelussa on kussakin tapauksessa tehtävä huoltosuunnitelma, jollei kysymyksessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus. Huoltosuunnitelma on tarkistettava tarpeen mukaan.*” Huoltosuunnitelman merkitys siinä mielessä kuin lainlaatija on tarkoittanut, ei ole koskaan täysin auennut lastensuojelussa (Sinko, 2005, 26). Viime vuosina huoltosuunnitelman merkitystä on tosin alettu korostaa, esimerkkinä Helsingin kaupungin työohje huoltosuunnitelmien tekemisestä (emt.). Huoltosuunnitelma on

*”pitkäjännitteiseen lastensuojelutyöhön tähtäävä asiakirja, jota voidaan verrata yritysten strategiseen suunnitteluun tai yleiskaavaan maankäytön suunnittelussa. Huoltosuunnitelmaa voidaan käyttää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhdessä sopimien suuntaviivojen ja panostusten kirjaamiseen. Se voidaan jopa allekirjoittaa. Ennen kaikkea huoltosuunnitelma on kuitenkin sosiaalityöntekijän työväline, jonka avulla voidaan varmistaa oma pitkäjänteinen työ ja suunnitelmallisten tietojen siirtäminen mahdolliselle työn jatkajalle.”* (Mikkola & Helminen 1994: 115.)

Uutta lastensuojelulakia valmisteltaessa edellä esitettyä määrittelyä pidettiin edelleen toimivana. Suunnitelmasta käytettäväksi termiksi uuden lain valmisteluun osallistunut ns. substanssiryhmä esitti asiakassuunnitelmaa. (Sinko, 2005, 4, 28.)

Uusi laki velvoittaa kunnan tekemään toimintaansa koskevan suunnitelman lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ja lastensuojelun järjestämiseksi ja kehittämiseksi (Lastensuojelulaki 417/2007, 12 §). Suunnitelma hyväksytään kunkin kunnan kunnanvaltuustossa ja tarkistetaan vähintään kerran neljässä vuodessa, suunnitelma on otettava huomioon talousarvion laadinnassa. Helsingin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2009–2012 hyväksyttiin kaupunginvaltuustossa 4.11.2009. Helsingin suunnitelma sisältää toimintaympäristöanalyysin sekä tavoitteet, jotka on

jaettu hyvinvointitavoitteisiin, prosessi- ja resurssitavoitteisiin sekä henkilöstötavoitteisiin. ([www.wellsinki.fi](http://www.wellsinki.fi))

### **2.3. Dokumentaatio ja tietojärjestelmät lastensuojelun sosiaalityössä**

Uuden lastensuojelulain voimaantulo 1.1.2008 lukien on edellyttänyt alan työkäytäntöjen muuttamista. Uuden lain myötä muun muassa dokumentaatiovelvoite on lisääntynyt. Uuden lastensuojelulain valmisteluvaiheessa (Sinko, 2005, 27) lakiin esitettiin otettavaksi erillinen säädös kirjaamisveloitteesta, jolloin laki olisi linjassa asiakaslain (812/2000) ja hallintolain (434/2003) kanssa. Toteutuessaan muutokset kirjaamiskäytäntöihin merkitsisivät useissa työyksiköissä kokonaan uudenlaista työtettä. Esityksen tehnyt substanssiryhmä arvioikin, että tämä tulisi ainakin aluksi lisäämään työmäärää (Sinko, 2005, 27–28.) Kirjaamisveloitteen kirjaaminen lakiin nähtiin kuitenkin ainoaksi keinoksi lisätä työn selkeyttä, johdonmukaisuutta, avoimuutta ja ymmärrettävyyttä. Kirjoittamisen välttämättömyyttä perusteltiin muun muassa sillä, että se on osa laadukasta ja suunnitelmallista työprosessia ja on edellytys työn ja tilanteiden arvioinnille. Kirjoittamisen nähtiin turvaavan myös eri osapuolten laillisia etuja ja selkiyttävän käsitystä asiantuntijuudesta. (emt.) Tapola (2003, 16) ennakoi vuosituhannen alussa sosiaalityön empiirisesti testattujen työmenetelmien ja juridisoitumisen mahdollisesti vahvistuessa dokumentoinnin kehittyvän kohti ennalta laadittuja strukturointeja ja luokituksia.

Virkatyössä kirjoitettavia tekstejä koskeva tutkimus on tehnyt näkyväksi sen, kuinka lainsäädännön sekä työn ja palvelujen kehittäminen usein johtavat lisääntyviin vaatimuksiin asiakirjojen tuotannossa (Tiililä, 2010, 162–163, myös Tiililä, 2007). Tekstejä kirjoitetaan usein tehokkuus- ja laatuvaatimusten hankalassa ristipaineessa lukuisten eri lakien säädellessä sitä, mitä asiakirjassa on sanottava ja miten asiat on sanottava. (emt.) Lastensuojelun sosiaalityön asiakirjoja sekä dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikkaa tutkinut Kääriäinen (2003) on esittänyt keinoja dokumentaation kehittämiseksi. Tekstit tulisi Kääriäisen mukaan kirjoittaa ihmisille, ei instituutioille. Tekstien tuottaja tuottaa todellisuutta, kirjoittaessa tehtäviin valintoihin sisältyy valtaa ja vastuuta. Asiakkaalla on oikeus olla mukana tässä prosessissa ja

Kääriäinen esittääkin, että tekstejä muokattaisiin yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjoittamisen olisi hyvä olla moniäänistä siten, että erilaiset mielipiteet ja käsitykset, myös työntekijän omat, tulevat selkeästi esille. Asiakastietojärjestelmiin tallennettuja tekstejä olisi hyvä välillä lukea myös tapahtumien loogisessa järjestyksessä sen sijaan, että tekstejä luetaan järjestelmän tarjoilemassa muodossa viimeisimmistä tapahtumista taaksepäin. (Kääriäinen 2003, 179–182, myös Kääriäinen, 2005.)

Asiakastietojen kirjaaminen on sidoksissa työssä käytettäviin tietojärjestelmiin (esim. Kääriäinen, 2003; myös Tiililä, 2007, 2010). Pohjola, Kääriäinen ja Kuusisto-Niemi (2010) toteavat, että sosiaalialan oma tietojärjestelmiin ja niiden käyttöön liittyvä tutkimus on ollut melko vähäistä viime aikoihin asti. Lastensuojelun sosiaalityön osalta tutkimuksen vähäisyyttä ovat kommentoineet Tregeagle & Darcy (2008). He arvioivat, että suhteessa tietojärjestelmien käytön nopeaan yleistymiseen, on sosiaalityö ollut hidaskäyttöinen sen ydintoimintaan (kommunikaatioon) kuuluvia uusia menettelytapoja (emt., 1481). Pääkaupunkiseudulla viime vuosina toteutetuissa keskeisissä lastensuojelun tutkimus- ja kehittämishankkeissa tietojärjestelmien osuutta käytännön työssä ei ole joko lainkaan käsitelty tai siihen viitataan vain ohimennen (esim. Hipp, 2009, Sulavuori, 2007). Sosiaalihuollon tietotekniikan kansallista kehittämistä 1990-luvulta vuoteen 2010 tarkastellut Kortelainen (2010) on tullut siihen tulokseen, että kehittämistyön laajuus ei 1990-luvulla vastannut strategisia tavoitteita. Sosiaalihuollon dokumentaation kehittämiseksi 2000-luvulla toteutetuissa kehittämishankkeissa syntynyt tieto on hajallaan ja jäänyt vain pienen piirin tietoon (Kojonkoski, Knuutila & Saalasto, 2008, 5, 37.)

1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa sosiaali- ja terveydenhuollon tietoyhteiskuntapolitiikan kohteena oli pääasiassa terveydenhuolto (Kortelainen, 2010). Vasta sosiaalialan oman kehittämishankkeen myötä sosiaalialaa koskeva työ pääsi käyntiin. (emt. 39.) Osana kansallista sosiaalialan kehittämishanketta toteutettiin erillinen hanke tietoteknologian käytön edistämiseksi sosiaalihuollossa (Kallinen–Kräkin, 2008). Tikesos-hankkeen keskeisenä sisältönä on ollut kehittää tietojärjestelmien kokonaisarkkitehtuuria, standardointia ja terminologiaa (Kallio, 2010). Hanke päättyi vuoden 2011 lopussa. Sosiaalihuollon tietoteknologian kehittäminen jatkuu osana valtakunnallista kehittämistä, jossa valtiovarainministeriöllä

tulee olemaan vuoden 2011 alusta vastuu kokonaisuuden koordinoinnista julkishallinnon tietoteknologian kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) keskinäinen työnjako muotoutuu siten, että STM tulee vastaamaan muun muassa strategisesta ja lainsäädännöllisestä työstä ja THL operatiivisesta johtamisesta. (emt.)

Konkreettisemmalla lastensuojelun sosiaalityön tasolla, osana valtakunnallista tietoteknologiahanketta, on toteutettu muun muassa *Lastensuojelun Tieto*-hanke ajalla 1.2.2008 – 28.2.2009 (Karvonen, Takala & Suhonen, 2009). Tavoitteena oli hyödyntää tietoteknologiaa lastensuojelun avohuollon asiakaspolkujen seurannassa ja dokumentoinnissa sekä tarkastella lastensuojelun tietoa työprosessien kehittämisen kannalta ja kehittää tietojärjestelmien hyödyntämistä lastensuojelussa. Hankkeen loppuarvioinnissa tuodaan esille myönteisiä kokemuksia erityisesti liittyen tietojärjestelmän käyttöä koskevaan koulutukseen. Puutteelliset resurssit perustyössä tulevat monin tavoin esille. Kenttätyöntekijöiden työaika ei juuri antanut mahdollisuuksia osallistua suunnittelu- ja kehittämistyöhön. Ongelmallisena koettiin myös muut samanaikaiset muutokset, kuten esimerkiksi tilaaja-tuottaja-malliin siirtyminen ja Hämeenlinnassa kuntaliitokset. (emt.) Osana Sosiaalialan tietoteknologiahanketta on valmisteltu opasta asiakastyön dokumentaatiota ajatellen (Jäppinen et al. 2010.) Opasluonnoksesta pyydettiin lausuntoja Sosiaaliportin kautta syksyllä 2010. Luonnoksen johdannossa todetaan: ”*Nykyisin sähköisiin tietojärjestelmiin tapahtuvaa dokumentointia voidaan pitää tehokkaimpana ja hyödyllisimpänä asiakastietojen tallennusmuotona*”. (emt.)

### 3. Tutkielman keskeiset käsitteet

Tutkielmani sisältö nousee käytännön lastensuojelun sosiaalityöstä ja asiakastietojärjestelmän muutosvaiheen tarkastelusta. Keskeisten käsitteiden valikoituminen perustuu yhtäältä pyrkimykseen tavoittaa käytännön toiminnan säännönmukaisuuksia. Toisaalta tavoitteena on nostaa abstraktiotasoa käytännön toiminnassa vaikuttavien ilmiöiden ymmärtämiseksi.



### 3.1. Rakenteen ja toiminnan suhteesta

Heiskala (2000, 16) määrittelee toiminnan käsitettä sen lähtökohta oletusten kautta. Toiminta edellyttää toimijan, joka on tavoitehakuinen. Toisaalta toimijan on oltava rationaalinen siten, että hän ymmärtää tekojensa suhteen tavoitteeseen ja pyrkii niiden avulla kohti päämääräänsä. Toisaalta toimijalle on oltava tarjolla useampia vaihtoehtoisia keinoja päämäärään päästäkseen, jotta kyseessä ei ole väistämätön ajautuminen tiettyyn suuntaan. Lisäksi toimija, keinot ja päämäärä ovat ympäristönsä kehystämiä ja yhteydessä ympäristöönsä. (Heiskala 2000: 16, 197–218) Giddensin (1984) mukaan erilaiset rakenteet rajoittavat ja määräävät, mutta toisaalta myös mahdollistavat ja ohjaavat yksittäisten ihmisten ja ihmisryhmien toimintaa. Ihminen toimijana on yhteiskunnallisten rakenteiden kantaja ja niissä toimija, mutta myös rakenteiden käyttäjä ja niiden muokkaaja. (emt: 375–380.)

Giddensin rakenteistumisteoriaa (structuration theory) on kritisoinut muun muassa Layder (1998, 144, myös Emirbayer & Mische 1998, 1003, Archer, 2003 ja Heiskala, 2000, 189). Layderin kritiikki kohdistuu siihen, kuinka Giddens on teoriassaan yhdistänyt toimijuuden ja rakenteen saumattomasti toisiinsa liittyväksi yhteydeksi, kokonaisuudeksi. Layderin mukaan Giddens hylkää objektivismin, josta seuraa, ettei sosiaalisen elämän subjektiivisia ja objektiivisia piirteitä ja näiden keskinäisiä riippuvuussuhteita kunnolla pystytä jäljittämään. Layderin kehittämä adaptiivinen teoria kohdistuu niihin moninasiin vuorovaikutuksen muotoihin, joilla sosiaalinen toimijuus ja rakenne kietoutuvat tiukasti toisiinsa muodostaen monitahoisen sosiaalisen todellisuuden. Teoretisoinnin avulla voidaan nostaa abstraktio-tasoa monimutkaisten toimija-rakenne-suhteiden tunnistamiseksi ja tutkimiseksi. Analyysin tekemiseksi adaptiivinen teoria pyrkii väliaikaisesti irrottamaan (disembed) tutkimuskohteensa sen välittömästä kontekstista. Adaptiivinen teoria soveltuu hyvin toimijuuden ja rakenteen saumakohtien eli sosiaalista elämää koskevien toiminnan puitteiden ja kontekstin sekä ihmistenvälisen kohtaamisen tutkimukseen. Layder korostaa, että on tärkeää tehdä ero toimijaa ja rakennetta kuvaavien typologioiden välillä. (Layder, 1998, 140–145, 162.) Heiskalan (2000, 189) mukaan Giddens ei rakenteistumisteoriassaan laadinnassa

hyödyntänyt pragmatistista perinnettä, mikä olisi mahdollistanut toimijan ja tekijän käsitteen selkeämmän määrittelyn. Heiskalan mukaan:

*”tekijyys on tavanvaraista käyttäytymistä, jolla ei ole tietoisista reflektiota toimijan uskomusten piirissä. Toimijuus sen sijaan on – aivan kuten Giddens Schütziä seuraten ajatteli – projektien ohjaamaa toimintaa. Sekä toiminnalla että tekijyydellä on muutosvoimaa ja molemmissa tapauksissa toimija voisi tehdä toisinkin. Niiden erona on kuitenkin, että toimijana subjekti tietää nämä asiat ja pohtii niitä, tekijänä ei”.* (Heiskala, 2000, 189, myös Schütz 2007.)

Kivisen ja Ristelän (2001, 177) mukaan pragmatisteille ominaisen antirepresentationalistisen käsityksen mukaan ’tiedossa’ ei ole kysymys siitä, miten kuvata todellisuus oikein, vaan siitä, miten hankkia toimintatavat, joilla tulee toimeen todellisuudessa, ympäristön, itsensä ja muiden ihmisten kanssa. Kirjoittajien näkemyksen mukaan deweyläisen pragmatismien ydin on toimijan näkökulman ensisijaisuudessa (emt.). Pragmatismi liittyy myös toimintatutkimuksen traditioon ja sosiaalityön käytäntötutkimuksen kehittämiseen esimerkiksi reflektion käsitteen kautta (Saurama & Julkunen, 2009, 296–301).

### **3.2. Reflektioiva toimija ja refleksiivinen toiminta**

Kivisen ja Ristelän mukaan ajattelu ja tietoisuus heräävät erityisesti sellaisissa toiminnan vaiheissa, joissa vakiintunut toiminta häiriintyy ja toiminnan ”suuntaa” pitää muuttaa. Reflektio, josta todella seuraa jotakin, on vaivalloista luontumusten uudelleen organisoimista tilanteissa, joissa kaikki ei ole sujunut odotusten mukaan. Luontumuksen käsite liittyy Deweyn ajatteluun, jonka mukaan tavat ovat kollektiivisia luontumuksia. Tavat ilmenevät yksittäisten ihmisten luontumuksissa, mutta niitä on mahdoton ymmärtää yhteisön käytännöistä irrotettuina. (Kivinen & Ristelä, 2001, 184 – 185, myös Kilpinen & Kivinen & Pihlström, 2008.) Toimijuuden käsitteeseen kytkeytyvät kysymykset reflektioivasta toimijasta (esimerkiksi Emirbayer & Mische, 1998) ja refleksiivisestä toiminnasta (esim. Archer, 2003, 167). Archer yhdistää reflektion ja refleksiivisyyden seuraavasti:

*”Mikäli me ihmiset emme olisi refleksiivisiä olentoja, ei yhteiskunnan kaltaisia asioita voisi olla olemassa. Mikä tahansa sosiaalisen*

*vuorovaikutuksen muoto ... edellyttää subjektin tietävän itsensä itseksensä.*  
 - - *Refleksiivisyyden ja älykkyyden yhdistelmä on tuottanut jonkun, joka pystyy refleктоimaan maailmaa ... refleksiivisyys on .....kykyä sisäiseen, ulkoista todellisuutta koskevaan, pohdiskeluun”* (Archer, 2003, 167, suom. R.K.)

Reflektion ja refleksiivisyyden käsitteitä ja niiden suhdetta toisiinsa on määritelty ja käytetty eri tavoin eri yhteyksissä. Esimerkiksi Beck (1995, 17) täsmentää ”... ’refleksiivisen moderniuuden’ ... Käsite ei viittaa (kuten adjektiivi ’refleksiivinen’ ehkä antaisi ymmärtää) reflektion, vaan (ensisijaisesti) itsensä kohtaamiseen. - - ” Lash (1995) puolestaan antaa kaksi vastausta siihen mitä refleksiivisyys on:

*”ensinnäkin on rakenteellista refleksiivisyyttä, jossa yhteiskunnallisen rakenteen pakoista vapautettu toiminta refleктоi noiden rakenteiden ’sääntöjä’ ja ’voimavaroja’ – eli toiminnan olemassaolon yhteiskunnallisia edellytyksiä. Toiseksi on itserefleksiivisyyttä, jossa toiminta refleктоi itse itseään.* (Lash, 1995, 160–161.)

Archerin (2003) mukaan keskeinen puuttuva rengas rakenteen ja toimijan, yhteiskunnan ja yksilön välillä on toimijan sisäinen, reflektiivinen sisäinen puhe, jonka seurauksena syntyvällä refleksiivisellä pohdinnalla on olennainen rooli rakenteen ja toimijuuden välissä. Sisäisen puheen avulla yksilö refleктоi sosiaalista tilannettaan suhteessa ajankohtaisiin kysymyksiin ja hankkeisiin. Tämän seurauksena erilaiset refleksiiviset käytännöt voivat saada oikeutuksensa. Archerin empiriseen tutkimukseen perustuva tyypittely sisältää kolme ominaispiirteiltään erilaista refleksiivisyyden muotoa: kommunikatiivinen (*communicative reflexivity*), autonominen (*autonomous reflexivity*) sekä meta-refleksiivisyys (*meta-reflexivity*). Näiden eri refleksiivisyyden lajien harjoittajat omaksuvat erilaisia asenteita yhteiskuntaa ja sen rajoitteita ja mahdollisuuksia koskien: väistelevä, strateginen ja kumouksellinen asenne. (Archer 2003: 130, 342). Edellä kuvatut kolme refleksiivisyyden lajia edellyttävät toimijalta kykyä toimintaan. Archer tuo neljäntenä esille murtuneen refleksiivisyyden (*fractured reflexives*). Murtuneen refleksiivisyyden tilanteessa toimijan sisäinen puhe ei anna välineitä siihen, mitä tehdä käytännössä. (Emt. 298–230.)

Miettinen (2008) puhuu reflektion ja refleksiivisyyden käsitteitä käyttämättä ymmärtääkseni samoista käytännön ilmiöistä analysoidessaan pragmatismia ja toiminnan teorian toiminta-käsitettä:

*”- Niin ’kognitio’ ja ajattelu, arvot kuin tunteetkin ovat osa käytännön toimintaa tai sen käännteisiin liittyviä ilmiöitä. Ne kietoutuvat toisiinsa erottamattomasti toiminnassa. Kun ihminen tai yhteisö kohtaa toiminnassaan ongelman tai käännekohtan, vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien pohdinta sisältää toiminnan edellytysten analysointia, vaihtoehtojen arvottavaa vertailua ja tulevaisuuteen kohdistuvia toiveita ja pelkoja. (Miettinen, 2008, 225–226.)*

Sosiaalityön tutkimuksessa keskustelua reflektiivisyydestä osana sosiaalityön ammatillisuutta on käyty eri painotuksin riippuen siitä, millaisia taustaoletuksia sosiaalityölle on asetettu (Raunio, 2004, 123–127). Raunio tiivistää eri näkökulmat toteamalla, että sosiaalityöntekijän tulee jatkuvasti olla valmis toimintansa kriittiseen reflektointiin sekä omata asenteellista valmiutta toimintansa uudelleen arviointiin. Varsinainen reflektointi tulee kuitenkin ajankohtaiseksi tilanteissa, jotka poikkeavat rutinoituneesta toiminnasta (emt. 127, myös Kivinen & Ristelä, 2001). Karvinen (2000) on käsitellyt sosiaalityön asiantuntijuuden muutosta ja siihen liittyen kriittistä reflektiivisyyttä. Siinä ei ole kyse vain yksittäisen toimijan henkilökohtaisen ajattelun ja kokemuksen erittelystä. Karvisen mukaan kriittinen reflektiivisyys käsittää ajatteluamme ja toimintaamme ohjaavien käsitteiden, psyykkisten reagointitapojen ja näitä muovaavien yhteiskunnallisten, sosiaalisten ja kulttuuristen prosessien tiedostamisen ja arvioinnin. (Karvinen, 2000, 11–12.)

### **3.3 Toimijuus ja toimijuuden modaliteetit**

Pragmaattinen modaalisuus nousee semioottisen sosiologian teoriaperinteestä (Törrönen, 2000, 249). Semioottinen sosiologia on ensinnäkin metateoria todellisuuden ymmärrettävyydestä ja sen tuottamisen sosiaalisuudesta (Sulkunen, 1997, 17–18). Todellisuuden ymmärrettävyydessä on kyse merkityksen antamisen ja tulkintojen vuorovaikutuksesta, joka tuottaa paitsi sosiaalisen todellisuuden kuvauksia myös arvottaa kuvaamaansa todellisuutta. Lisäksi teorian mukaan sosiaalinen todellisuus ilmenee teksteinä tai puheina, joihin rakentuu puhuja- ja vastaanottajakuvia. (emt. kts myös Sulkunen & Törrönen, 1997, 93). *”Kuvatun maailman sosiaaliset suhteet saavat verenvyyttä ja ilmaisuvoimaa pragmaattisten modaalisuuden lajien avulla. - - Tarinoissa subjekti us rakentuu pragmaattisten modaalisuuden lajien varaan.”* (Korhonen & Oksanen, 1997, 63–64, myös Sulkunen, 1997, 46.)

Pragmaattisen modaalisuuden peruslajeina pidetään osaamista, kykenemistä, tahtomista (haluamista) ja täytymistä (Sulkunen & Törrönen, 1997, 88–93). Esimerkiksi tunneilmausten, kuten vihata, rakastaa ja pelätä puuttumista modaalisuuden peruslajeista Sulkunen ja Törrönen perustelevat lähinnä rajoituksilla, jotka nousevat Greimasin ja Fontanillen näkökulmista tunteiden semiotiikkaan. Ensinnäkin modaalirakenteet saattavat ketjuuntuessaan tuottaa arvoja ja niihin kiinnittyviä tunteita riippumatta siitä, millaisia objekteja modalisoinnit koskevat. Toiseksi tunteilta puuttuu se lineaarinen aikarakenne, jota odotamme tarinoilta. Tunteet ovat modaalisia rakenteita, jotka eivät luonnehdi asioiden tilaa vaan mielentilaa. Kolmanneksi tunteet ovat tavalla tai toisella tyydyttämättömiä mielentiloja, joihin liittyy tavallisesti liioittelua tai ylettömyyttä. (emt. 91–92.)

Suomalaisessa sosiaalityössä keskustelu toimijuudesta sekä toimijuuden modaliteeteista liittyy erityisesti käsitteen soveltamiseen gerontologian piirissä, jonne toimijuusnäkökulma on tullut lähinnä elämäntutkimuksen kautta (Jyrkämä, 2008, 192). Elämäntutkimuksessa on korostettu inhimillisen kehityksen elämänmittaisuutta ja toimijuutta, johon liittyy valintojen tekoa ja toimimista olosuhteiden luomissa rajoissa ja mahdollisuuksissa. Lisäksi huomiota on kiinnitetty elämäntutkimuksen ajalliseen ja paikalliseen sijaintiin. Esille tuodaan myös kuinka yksilön elämäntutkimus kietoutuu muiden ihmisten elämäntutkimukseen ja ihminen elää keskinäisten riippuvuuksien verkostoissaan. Elämäntutkimuksen näkemyksellä toimijuudesta on yhtymäkohtia Emirbayerin ja Mischen (1998, 973) suhteita painottavaan lähestymistapaan (relational pragmatics). Heidän käsitelmäärittelynsä jäsentää toimijuutta empirisen tutkimuksen kannalta hyödyllisesti suhteessa aikaan ja toimijuuden eri ulottuvuuksiin.

Määrittelyssään Emirbayer & Mische (1998, 972–974) painottavat ensinnäkin toimijuuden historiallista luonnetta. Ihmisten toiminnassa on merkityksellistä se, miten he ymmärtävät oman suhteensa menneeseen, nykyhetkeen ja tulevaan. Toimintaan eri aikoina ja erilaisissa rakenteellisissa yhteyksissä vaikuttaa se, kuinka vastaanottavaisena ihmiset näkevät maailmansa inhimilliselle kekseliäisyydelle, tavoitteille ja pyrkimyksille. Toiseksi toimijuuden ristiriitainen käsitteenmuodostus (disaggregated conception) auttaa paikallistamaan sosiaalista toimintaa uusintavat ja muuttavat

ulottuvuudet sekä selittämään, kuinka reflektio voi muuttaa toimintaa joko lisääntyvän rutinoitumisen tai kokemusten problematisoinnin suuntaan. Kolmanneksi he korostavat toimijuuden sosiaalista luonnetta. Toimijat muodostavat oman jäsenyneen ja samalla joustavan sosiaalisen maailmankaikkeutensa (social universe), josta käsin he ovat, tai eivät ole, suhteissa toisiinsa erilaisissa kontekstuaalisissa ympäristöissä. (emt.) Reflektion merkitys on Emirbayerin ja Mischen toimijuuskäsityksessä keskeinen ja yhtymäkohtia on siten muun muassa Archerin (2003) näkemyksiin.

Elämäntutkimuksen näkökulmia ja semioottisen sosiologian piirissä tehtyä määrittelytyötä hyödyntäen Jyrkämä on määrittellyt kuusi toimijuuden modaliteettia:

*”Toimijuuden modaliteeteiksi – tässä ulottuvuuksiksi, ainesosiksi – on mahdollista mieltää kuusi toisistaan erillään pidettävää, mutta toisiinsa kytkeytyvää seikkaa. Toimijuus ikään kuin sisältäpäin tarkasteltuna rakentuu kuuden modaliteetin – kykenemisen, osaamisen, haluamisen, täytymisen, voimisen ja tuntemisen – keskinäisestä kokonaisdynamiikasta.”* (Jyrkämä, 2008, 195.)

Erotuksena edellä kuvattuun Sulkusen ja Törrösen määrittelyyn Jyrkämä lisää toimijuuden modaliteetteihin ensinnäkin voida-ulottuvuuden. Tämä viittaa mahdollisuuksiin, joita kulloinenkin tilanne avaa ja siihen liittyvät rakenteet tuottavat ja avaavat. Toiseksi määrittelyyn sisältyy tuntea-ulottuvuus, joka liittyy ihmisen perusominaisuuteen arvioida, arvottaa, kokea ja liittää kohtaamiinsa asioihin ja tilanteisiin tunteitaan. (Jyrkämä, 2008, 195.)

Oman tutkielmani kannalta näen tärkeänä ymmärtää mahdollisiksi myös Jyrkämän määrittelemät modaliteetit osana toimijuutta. Lastensuojelun sosiaalityössä elämäntutkimus on jatkuvasti läsnä lastensuojelun asiakkaina olevien lasten ja heidän lähiverkostonsa kautta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän työssä vaikuttaa sosiaalityön ammatillisen osaamisen ohella myös henkilökohtaisessa elämässä koetut asiat: elämäntutkimus. Toimijuus on tutkielman keskeinen käsite. Edellä kuvatut toimijuuden käsitteen yhteydet reflektioon ja refleksiivisyyden ovat tutkimusongelmani kannalta merkityksellisiä. Näiden käsitteiden myötä mahdollistuu toimijuuden ja rakenteen välisten suhteiden tarkastelu. Tutkimukseni sijoittuu asiakastietojärjestelmän muutosvaiheeseen lastensuojelun sosiaalityössä. Tällaisen muutoksen voi olettaa

merkitsevän poikkeusta rutiinotoiminnassa, jolloin reflektointi tulee ajankohtaiseksi. Tutkimuskohteen kuvaus tuo kuitenkin esille myös ”rutiinotoiminnan” olevan poikkeustilassa.

#### **4. Tutkimuskohde, tutkimusongelma ja tutkimuksen toteutus**

Seuraavassa esittelen aluksi oman tulokulmani tutkittavaan aiheeseen ja tutkimusongelman. Menetelmällisesti tutkimusta on raamittanut toimintatutkimus, jonka kytköksiä muihin työssä vaikuttaneisiin menetelmiin kuvaan luvussa 4.4. Luvun 4 loppuosassa käsittelen tutkimusprosessin etenemistä ja omaa rooliani tutkija-toimijana.

##### **4.1. Mahdollisuus tutkimuksen teolle aukeaa käytännön työstä**

Kesällä ja syksyllä 2008 tunnustelin erilaisia mahdollisuuksia tehdä pro gradu-tutkielma kiinnostavasta, käytännönläheisestä aiheesta. Olin keväällä 2008 saanut valmiiksi sosiologian kandidaatin tutkielmani hallinnollisten tehtävien haasteista vammaisalalla. Tutkielmallani *Administrativt arbete – en utmaning inom handikappomsorgen* osallistuin Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen hankkeeseen Tekstualisoituva julkishallinto.

*”Hankkeessa tutkitaan julkisten palvelujen tekstejä ja tekstitöitä matalapalkkaisilta naisvaltaisilta aloilta, joissa kirjoittaminen ei ole työn ydintä, mutta työhön kuuluu silti runsaasti tekstien tekemistä – usein lakisääteisesti. - - . Tarkasteltavana on muun muassa se, miten laissa kielelle asetetut vaatimukset täyttyvät tai miten tietojärjestelmät vaikuttavat niissä tuotettuihin teksteihin”. ([www.kotus.fi](http://www.kotus.fi).)*

Tavoitteenani oli myös pro gradu-tutkielmalla olla mukana tässä hankkeessa. Pidempiaikainen kiinnostukseni lastensuojelutyötä kohtaan oli konkretisoitunut kesällä 2008. Helsingin kaupungin ruotsinkieliseen lastensuojeluun haettiin sosiaalityöntekijän sijaista ja aluksi sitouduin muutamien viikkojen pituiseen työjaksoon. Tilanne toimintayksikössä vaikutti hyvin sekavalta. Työntekijävajeesta oli eri syistä kärsitty pitkään eikä sijaisia ollut saatu kesän ajalle riittävästi. Tiedossa oli kuitenkin, että yksikössä, joka oli lähes vuoden ollut ilman omaa esimiestä, aloittaisi syyskuun alussa uusi esimies. Kehittämistoimia tilanteen korjaamiseksi oli keväällä 2008 valmisteltu

syksyä ajatellen. Haastava tilanne vaikutti monella tavalla kiinnostavalta ja halusin jäädä kuulolle myös mahdollista tutkielman aihetta kuulostellen: pyrkimykseni oli löytää käytännön työhön liittyvä tutkimusaihe, joka liittyisi tekstien tuottamiseen. Sosiaalityöntekijän sijaisen tehtävissä jatkaminen tarjosi tähän mahdollisuuden.

Elokuussa 2008 yksikössä saatiin tietoa tulossa olevasta koko Helsingin kaupungin lastensuojelua koskevasta asiakastietojärjestelmän vaihdoksesta. Muutos olisi tulossa nopeasti. Vielä vuoden 2008 aikana koulutettaisiin työntekijät käyttämään uutta järjestelmää ja asiakastiedot pitäisi siirtää uuteen järjestelmään ennen vuodenvaihdetta. Vanha järjestelmä ATJ olisi vuoden 2009 alusta ainoastaan katselukäytössä ja kaikki asiakastiedot kirjattaisiin vuodenvaihteen jälkeen Effica- yksilö- ja perhehoitosovellukseen (jatkossa Effica). Arvioin, että meneillään olevien ja tulevien muutosten myötä tutkittavaa riittäisi, jos vain ehtisin tehdä kaikki valmistelut ajoissa. Syyskuun alussa aloittaneen uuden esimiehen kanssa kävin hänen ensimmäisinä työssäoloviikkoinaan alustavaa keskustelua tutkimuksen teosta. Hänen myönteisen kantansa pohjalta laadin alustavan ideapaperin, jonka esittelin sosiologian laitoksella syyskuun lopussa. Alustavan aiheen määrittelin silloin seuraavasti:

*Asiakastietojärjestelmän muutoksen vaikutus dokumentaatiokäytänteisiin Helsingin kaupungin ruotsinkielisessä lastensuojelussa.*

#### **4.2. Tutkimuskohde**

Asiakastietojärjestelmän muutosta koskevassa tiedotuksessa oli elokuussa 2008 tuotu esille, että toimintayksiköillä olisi mahdollisuus hakea erillisrahoitusta lisäresurssien palkkaamiseen muutosvaiheen ajalle. Esitin tällaisen rahoituksen hakemista esimiehelleni syyskuussa. Hänen hakemuksensa perusteella yksikkö sai kahden kuukauden palkkakuluja varten erillisrahaa. Kokonaisuuden kannalta toimivaksi todettiin ratkaisu, jossa sitouduin tekemään neljän kuukauden pituisen työjakson 1.11.2008 alkaen. Tänä aikana keräisin tutkielma-aineiston. Roolini asiakastyötä tekevänä sosiaalityöntekijänä tulisi koko kyseisen jakson ajan säilymään tutkijan roolin ohella. Kahden kuukauden jakso olisi kuitenkin rahoitettu tietojärjestelmämuutokseen kohdennettuna erillisrahoituksena toimintayksikön oman budjetin ulkopuolisin varoin.



Tutkimussuunnitelmani *Toimijuus ja valta lastensuojelussa – asiakastietojärjestelmän muutosvaiheen tarkastelua* sai ohjaavan professorin hyväksynnän 27.10.2008. Hänen arvionsa oli, että tehdyn suunnitelman pohjalta voin edetä aineistonkeruuvaiheeseen. Suunnitelmaa voisi tarkentaa ja laajentaa aineistonkeruuvaiheen edetessä ja aloittaessani tutkielmaseminaarin tammikuussa 2009. Tutkimussuunnitelman hyväksyttämisen yhteydessä selvitin myös tutkimusluvan hankkimisen tarvetta: erillistä tutkimuslupaa Helsingin kaupungin taholta ei ollut tarvetta hakea, koska tutkielmassa ei käsitellä asiakkaiden tietoja. Valmistelujen edetessä tutkimuskohde täsmentyi tutkimussuunnitelman tekstissä seuraavaan muotoon: toteutan tutkimuksen aineistonkeruu- ja kenttävaiheen 1.11.2008–28.2.2009 välisenä aikana Helsingin kaupungin sosiaaliviraston alaisessa lastensuojelun ruotsinkielisessä toimipisteessä Enheten för barn- och familjearbete, Svensk socialservice.

Tutkielman teon edetessä olen saattanut todeta tyytyväisenä olleeni riittävän nopea syksyllä 2008. Sain ainutlaatuisen tilaisuuden kerätä aineistoa eteeni auneesta käytännön tilanteesta. Mikä kiinnostavinta, mahdollisuus oli tehdä tutkimustyötä yhteistyössä muiden käytännön toimijoiden kanssa. Koin saavani tilaisuuden astua soiseen maastoon Schönin (1983, 42, 43) kielikuvaa lainaten:

*”moninaisten professionaalisten käytäntöjen topografioissa, on olemassa korkea, kova maaperä, jossa ammatinharjoittajat voivat tehokkaasti käyttää hyväkseen tutkimuksiin perustuvia teorioita ja tekniikoita, ja on olemassa suoperäinen alankomaa, jossa tilanteet ovat hämmentäviä kaaoksia, joihin ei teknisiä ratkaisuja ole valmiina. Vaikeus on siinä, että ylämaan ongelmat, niin suuria kuin niiden tekninen kiinnostavuus onkin, ovat usein suhteellisen merkityksettömiä asiakkaille tai laajemmin yhteiskunnalle, kun taas suomailta olevilla ongelmilla on eniten inhimillistä merkitystä – On niitä, jotka valitsevat soiset alamaat. He sotkeutuvat vapaaehtoisesti sotkuisiin, mutta ratkaisevan tärkeisiin ongelmiin ja pyydetessä heitä kuvaamaan heidän tutkimusmetodeistaan he puhuvat kokemuksesta, yrityksestä ja erehdyksestä, intuitiosta ja eteenpäin rämpimisestä.”* (Schön, 1983, 42–43, suom. R.K.)

Tutkimusasetelma rakentui käytännön valmisteluiden edetessä. Tavoitteeksi tuli kuvata asiakastietojärjestelmän muutosvaihetta laadullisen tutkimuksen menetelmin hakien empirian kautta aineksia teoreettiseen tarkasteluun.

### 4.3. Tutkimusongelma

Asiakasjärjestelmän muutos lakisäätteisessä lastensuojelun sosiaalityössä kytkeytyy asiakastyön eri osa-alueisiin sekä järjestelmämuutoksen kanssa samanaikaisesti käynnissä oleviin yhteiskunnallisiin, organisatorisiin ja professionaalisiin muutoksiin. Kuvaan muutoksen vaikutuksia konkreettisesti sosiaalityössä ja haen näkökulmia siihen, minkälaisista ilmiöistä muutoksessa on kysymys. Jäsenmän muutosvaiheen tapahtumia toimijuuden käsitteen kautta. Erityinen huomio kiinnittyy toimijan ja rakenteen väliseen suhteeseen. Oletuksena on, että järjestelmämuutos aiheuttaa enemmän työtä eri toimijoille kuin muutosvaiheen suunnittelussa ja organisoinnissa on arvioitu. On myös odotettavissa, että muutos vaikuttaa laajemmin kaupungin organisaatiossa eri toimijoiden asemaan. Menetelmällisesti tutkimus asettuu toimintatutkimuksen kehykseen. Huttusen ja Heikkisen (1999, 180–183) mukaan toimintatutkimus on itsereflektion muoto, jonka suorittavat sosiaaliseen tilanteeseen osallistujat päämääränään parantaa käytäntöjensä järkevyyttä ja oikeudenmukaisuutta sekä saavuttaa parempi ymmärrys näistä käytännöistä ja niiden olosuhteista. Tarkasteluikkuna toimijuuteen ja toimijan asemaan avautuu pienen toimintayksikön arjesta käsin. Tältä perustalta tutkimustehtävikseni ovat nousseet seuraavat kysymykset:

1. Miten lakisääteistä lastensuojelun sosiaalityötä tehdään asiakastietojärjestelmän muuttuessa?
2. Mitä toimijoita muutos koskee?
3. Millä tavalla muutos vaikuttaa toimijoihin ja toimijoiden asemaan?

### 4.4. Toimintatutkimus menetelmälliseksi kehykseksi

Tämän luvun otsikolla kuvaan pyrkimystäni nähdä menetelmälliset kysymykset laajasti toimintatutkimuksen väljässä kehyksessä. Selvennän seuraavassa toimintatutkimuksen traditiota ja siihen läheisesti liittyviä tutkimuksellisia suuntauksia sekä omaa suhdettani niihin. Toimintatutkimuksen tradition alullepanijan Lewinin ohjauksessa toimintatutkimusta 1940-luvulla soveltaneet tutkijat nimesivät neljä eri toimintatutkimustyyppiä: diagnostisen suunnittelun välineenä käytetty tutkimus, kaikkia

asianosaisia muutoksen toteuttamiseen osallistava tutkimus, empiirinen, muutosta koskevien tietojen ja kokemusten koonti sekä kokeellinen, tekniikoita vertaileva tutkimus (Ahokas, 2005, 122). Kasvatusfilosofi Dewey mainitaan usein toimintatutkimuksen innoittajana (Dewey, 1997). Hän hahmotteli teoksissaan ajattelun, kokemuksen ja toiminnan yhteyttä ja määritteli myös reflektion käsitettä yhteydessä edellisiin. Dewey kyseenalaisti tekemisestä irrallisen ajattelun aseman tiedon ja osaamisen perustan. Hän kritisoi kaikkia sellaisen politiikan ja kasvatuksen käytäntöjä, joissa tekemiselle ja siitä seuraavalle kokemukselle ei ole annettu niille kuuluvaa arvoa. (emt., 139–151). Deweyn ja Lewinin ajatuksia ovat edelleen kehittäneet muun muassa Argyris ja Schön (1978, 1990). Erityisesti Argyriksen (1993) työssä keskeistä on ollut välineiden kehittäminen organisaatioiden toiminnan ymmärtämiseen sekä kehittämiseen.

Yksi toimintatutkimuksen suuntaus perustuu Lewinin näkemykseen siitä, että yhteiskunnallisiin kysymyksiin voidaan osallistua toimintatutkimuksen avulla (Ahokas, 2005, 122). Tällöin toimintatutkimus nähdään kriittisenä, yhteiskuntaa muuttavana ja siihen vaikuttavana. Kriittisellä toimintatutkimuksella tähdätään ihmisen vapautumiseen, valtaistumiseen ja osallistumiseen (Carr & Kemmis, 1986). Kriittinen toimintatutkimus kytkeytyy Habermasin tiedonintressiteoriaan (emt., 136; myös Habermas, 1987, esim. s. 220). Habermasin tiedonintressien mukaisesti toimintatutkimuksen suuntauksina nähdään kriittisen (emansipatorisen) toimintatutkimuksen ohella tekninen ja praktinen toimintatutkimus. Tekninen toimintatutkimus tähtää organisaation toiminnan parantamiseen taloudellisuuden ja tehokkuuden näkökulmasta. Tutkimus käynnistetään johdon toimesta tai ulkoa käsin. Yhteisön jäsenten tehtäväksi jää tutkimuksen avulla saavutetun tiedon soveltaminen toiminnan tehostamiseksi. Praktisessa toimintatutkimuksessa yhteisön jäsenten itsereflektio nousee keskiöön, ja tavoitteena on tietoisuus sosiaalisen käytännön historiallisesta määräytyneisyydestä. Tutkimus yleensä käynnistyy työyhteisön jäsenten tai yhden jäsenen aloitteesta. Kriittinen toimintatutkimus pyrkii tutkimukseen osallistuvien yksilöiden vapauttamiseen sellaisten konventioiden ja vallankäytön muodoista, jotka alistavat yhteisön jäseniä. Kriittisen reflektion kohteena ovat yhteiskunnalliset ja ideologiset rakenteet, jotka pitävät yllä epäoikeudenmukaisia valta-

ja hallintasuhteita. Kriittinen toimintatutkimus lähtee liikkeelle yhteisön jäsenistä, sen tarkoituksena on vaikuttaa koko yhteisön toimintaan ja edelleen ympäröivään yhteiskuntaan. (Carr & Kemmis, 1986, 202–204.)

Toimintatutkimuksella on yhteyksiä sosiaalityön käytäntötutkimukseen, joka on löytämässä paikkaansa suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa (Satka & Karvinen-Niinikoski & Nylund, 2005, 9-11). Sosiaalityön käytäntötutkimuksessa ongelmanasettelu ja tutkimusaiheet liittyvät sosiaalialan käytäntöihin. Tutkimus on ensisijaisesti soveltavaa tutkimusta, joka pyrkii palvelemaan monia erilaisia intressitahoja kuten esimerkiksi palvelujen käyttäjiä, työntekijöitä ja kuntien hallintoa. (Emt., myös Saurama & Julkunen, 2009.) Saatuani mahdollisuuden aloittaa tutkijasosiaalityöntekijänä Mathilda Wrede Instituutissa keväällä 2010, olen saanut käytännön tuntumaa sosiaalityön käytäntötutkimukseen, joka on instituutin keskeinen tutkimussuunta (esim. Julkunen, 2009).

Omassa tutkimuksessani arvioin soveltaneeni useampienkin toimintatutkimuksen suuntausten elementtejä. Tutkimusotteessani on Kemmisin jaottelun mukaan praktisen ja kriittisen toimintatutkimuksen elementtejä. Tutkimuksessani olen koonnut muutosta koskevia tietoja ja kokemuksia. Näillä sisällöillä palaan toimintatutkimuksen tradition alkuvaiheisiin ja tutkimusotteessani on yhtäläisyyttä Lewinin johdolla tehtyihin tutkimuksiin.

#### **4.5. Kerään aineistoa, aineistoa kertyy**

Kenttävaiheen työskentely ja systemaattinen aineistonkeruu alkoi 1.1.2008. Melko pian kenttävaiheen alettua saatoin havaita, että aineistoa kertyy runsaasti ja myös sellaista aineistoa, jota en etukäteen osannut arvioida kerääväni. Toimintayksikön muutostilanteeseen liittyen tutkija-toimija-rooliini oli hyvin sisällytettävissä muun muassa vastuunotto sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien yhteistyötä koskevien prosessikuvausten teosta. Prosessikuvauksia työstettiin yhdessä eri kokoonpanoilla siten, että vastuullani oli työn dokumentointi ja koordinointi. Valmis prosessikuvaus on yksi osa aineistoa. Ehkä vielä olennaisempaa on kuitenkin yhteistyötilanteisiin liittyvien muistiinpanojen sisältyminen aineistoon. Toinen kokonaisuus oli asiakkuuksien jakoon

liittyvien mallien kehittäminen. Molemmat kokonaisuudet toteutuivat luontevana jatkona kehittämisprojektille, joka yksikössä oli syksyn 2008 aikana toteutettu ulkopuolisen konsultin johdolla.

Alkuperäisen aineistonkeruusuunnitelman ulkopuolelta kertyi runsaasti tutkielman teossa hyödynnettävissä olevaa aineistoa. Tästä syystä jätin toteuttamatta suunnittelemani asiantuntijahaastattelut ja sosiaalityöntekijöiden ajankäyttökyselyt. Alkuperäisen suunnitelman mukaisesti toteutin osallistuvan havainnoin sekä kirjallisen aineiston keruun. Tutkimuksen kirjallisen aineiston muodostavat päätökset asiakastietojärjestelmän muutoksesta ja muutosvaiheeseen liittyvät ohjeistukset. Osallistuvan havainnoinnin aineisto muodostuu omasta havaintopäiväkirjasta, jonka runkona ovat tutkimuskysymykset. Oman työni lisäksi havainnoin yksikön yhteistyötilanteita, esim. viikoittaisia kokouksia sekä kirjasin yksittäisten työntekijöiden esiin ottamia tutkimuskysymyksiini liittyviä asioita. Aineisto on ryhmiteltävissä 8 erilaiseen aineistotyyppiin.

- 1) Asiakastietojärjestelmän muutosta koskeva valmistelu- ja päätöksentekoaaineisto Helsingin kaupungin organisaatiossa
- 2) Effica-asiakastietojärjestelmän käyttöönottoon liittyvä tiedotusmateriaali ajalla 1.11.2008 – 28.2.2009 sekä osa myös aiemmin lähetetyistä tiedotteista (suurimmaksi osaksi sähköpostimuotoisia tiedotteita, lisäksi elokuussa 2008 pidetyn tiedotustilaisuuden aineisto)
- 3) Effica-koulutustilaisuuksissa syksyllä 2008 jaettu materiaali, päivitetty materiaali maaliskuussa 2009 käytettävissä järjestelmän käyttösovelluksen osana.
- 4) Effica-ohjeet, esim. *Tahdonvastainen huostaanotto Effica YPH –prosessina*, päivitetty materiaali maaliskuussa 2009 käytettävissä järjestelmän käyttösovelluksen osana.
- 5) Oma kenttäpäiväkirja ajalta 1.11.2008 – 28.2.2009 (havaintoja ja tunnelmia; omaan työhöni liittyvien havaintojen lisäksi olen tallentanut havaintoja yksikön yhteistyötilanteista, esim. viikoittaisista kokouksista sekä yksittäisten työntekijöiden esiin ottamia työkäytänteisiin ja asiakastietojärjestelmään liittyviä asioita, yhteensä 4,5 h nauhoitettua aineistoa)
- 6) Koulutusmateriaali ja omat muistiinpanot Lastensuojelulain seurantapäivästä 27.1.2009, jossa käsiteltiin Helsingin kaupungin lastensuojelua koskevia ajankohtaisia kysymyksiä uuteen lastensuojelulakiin ja Effica-järjestelmään liittyen.

- 7) Aineisto liittyen sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien yhteistyökäytäntöjen kehittämiseen, työskentelymuistiinpanot yhteensä 19 tunnin ajalta: koko työyksikön henkilöstön yhteistyöskentely yht. 15 h, sosiaaliohjaajat + tutkija yhteistyö yht. 4 h
- 8) Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien yhteistyötä koskevan prosessikuvausten työpaperit & valmis prosessikuvaus

#### 4.6. Kaksoisroolissa tutkija-toimijana

Oma työ- ja koulutustaustani sekä elämäkokemukseni ovat olleet osaltaan vaikuttamassa siihen, millaisia havaintoja olen tutkijana tehnyt. Taustallani on osuutensa myös siinä millä tavalla olen saattanut osallistua tutkimani yksikön toiminnan ja työkäytäntöjen kehittämiseen. Tästä syystä olen sisällyttänyt tutkielmaani tämän erillisen kappaleen käsitelläkseni omaa henkilöäni tutkija-toimijana. Mills (1970, 216–217) painottaa tutkijan omien kokemusten merkitystä omaperäisen älyllisen työn lähteenä. Samalla hän korostaa kokemusten systemaattista reflektiota, jolloin tutkijan päiväkirjan pitäminen on keskeinen työväline. Yhtenä merkinä intellektuaalisesta käsityöläisäidosta Mills pitää kykyä luottaa omaan kokemukseensa ja suhtautua siihen samanaikaisesti epäillen. Tutkimuspäiväkirja Millsin tarkoittamassa merkityksessä on itselleni melko uusi väline. Sen sijaan mielenkiintoni ihmisten toimintaan yksilöinä ja ryhminä on herännyt jo lapsuus- ja nuoruusvuosina. Myös organisoimisen ja johtamisen kysymykset ovat kiinnostaneet pitkään. Erityisen haastavana olen aina pitänyt käytännön työtä sekä uusien ajatusten ja teorioiden käytäntöön soveltamista. Kuinka usein hyvä ajatus hyytyy ajatukseksi, eikä saa muotoaan toiminnassa? Mitä tapahtuu kun ihmiset toimivat yhdessä erilaisin taidoin, tiedoin ja motiivein? Kuinka usein toteutus kompastuu johtamiseen tai sen puutteeseen?

Muun muassa edellä kuvaamiani kysymyksiä olen pohtinut erilaisissa työtehtävissä yli kahden vuosikymmenen ajan. Työkokemukseni painottuu vammaisalan, erityisesti kehitysvamma-alan tehtäviin. Olen toiminut alan hoito- ja ohjaustyössä sekä asiantuntija- ja johtamistehtävissä eri organisaatioiden palveluksessa. Työhistoriassani ovat edustettuina kuntien ja valtion sekä kolmannen sektorin organisaatiot. Ensimmäinen koulutusammattini on askartelunohjaaja vuodelta 1987. Opiskelu on sen

jälkeen lähes aina ollut ryytinä työn teolle lyhyempien koulutuskokonaisuuksien ja isompien tutkintojen muodossa. Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinnon suoritin vuonna 1998, opintoni Helsingin yliopiston valtiotieteellisessä tiedekunnassa aloitin vuonna 1997. Ryhmätyö ry:n järjestämästä 2-vuotisesta prosessikoulutuksesta valmistuin työnohjaajaksi vuonna 2003. Tästä lähtien olen toiminut muiden tehtävieni ohella eri organisaatioissa työyhteisöjen ja ryhmien työnohjaajana sekä alan yrittäjänä vuosina 2005 - 2010. Olen opiskellut tutkintomuotoisesti myös johtamista (johtamisen erikoisammattitutkinto 2008) ja yrittäjyyttä (akateeminen yrittäjätutkinto 2008).

Toimiessani lastensuojelun sosiaalityöntekijänä kesästä 2008 alkaen maaliskuun 2010 loppuun asti olin yksi tilastollisissa luvuissa esiintyvistä muodollisesti epäpäteivistä sosiaalityöntekijöistä. Huolimatta siitä, että olen opiskellut myös sosiaalityötä, painottuvat yliopisto-opinnoissani sosiologian pääaineopintojen ohella muut aineet, kuten sosiaalipsykologia, sosiaalipolitiikka ja valtio-oppi. Tämä on yksi vaikuttava tekijä pohtiessani kysymystä: kuka havainnoi? Sosiaalityöntekijän koulutuksen omaavilla henkilöillä saattaa olla hyvinkin vahva ammatti-identiteetti, jota itse en koe omaavani.

Viimeiseksi kappaleeksi tähän lukuun joudun kirjoittamaan kertomuksen sokeudesta, omastani (vrt. Saramago, 1997). Edettyäni jo melko pitkälle tutkielman kirjoittamisessa sain palautetta kehittämiskielen vahvasta vaikutuksesta teksteissäni. Jouduin tätä palautetta pureksiessani toteamaan suuren nielaisun. Uuden julkisjohtamisen ainekset ovat monin tavoin syöpyneet osaksi omaa ajatteluani ja kieltä, jota käytän. Tämä on ollut kivulias huomio erityisesti yhdistettynä reflektiivisiin pyrkimyksiini. Itseäni koskevat havainnot antavat pienen viitteen siitä, mitä sosiaalialalla yleensä on tapahtunut.

#### **4.7. Miten tein analyysin?**

Aineistonkeruuvaiheen ja aktiivisen toimintatutkimuksellisen ajanjakson jälkeen ryhdyin aineistopohjaisesti hakemaan teoreettisia selitysmalleja tapahtuneelle ja toisaalta myös niille tapahtumille tai toiminnoille, joiden poissaoloa jäin

kummastelemaan. Etenin vuorotahtia, poukkoillenkin, tekemällä aineistoni pohjalta jäsenyyksiä, tarkentaen niitä oman aineistoni ja kirjallisuuden pohjalta ja jatkaen taas jäsenyyksiä.

Tarkastelemastani neljän kuukauden ajanjaksosta piirtyi aineistoni pohjalta aluksi sekava, monien päällekkäisten tapahtumien suma. Saadakseni otetta aineistoon kokonaisuutena, piirsin keväällä 2009 kaikki samanaikaiset tapahtumat yhteen excel-taulukkoon. Taulukon äärellä piti palata jonkin verran takaisin: mitä olinkaan tutkimassa? Muutostako? Toimijuutta? Rakenteita? Layderin sanoin:

*”koko idea keskittyä tutkimuksessa toimijuuden ja rakenteen suhteeseen on alleviivata niiden samanaikaista vaikutusta toisiinsa – jäljittää niiden todellisia toisiinsa sulautumisia ja kytköksiä (to trace their actual interpenetrations and linkages) – ja olla hylkäämättä tätä tehtävää metodologisten vaikeuksien vuoksi.”* (Layder, 1998, 145, suom. R.K.)

Toimintatutkimuksellisen vaiheen aikana sain havainnoida toistuvia arkikokemuksia (omia ja toisten) siitä, ettei sitä muutoksista syntyvää kokonaisuutta, joka tavallisina työpäivinä kaatuu sosiaalityöntekijän päälle, hallitse kukaan. Analyysissä olen pyrkinyt tavoittamaan niitä tekijöitä, joista tällaiset arkikokemukset syntyvät.

Päällekkäisten tapahtumien ruuhkaa tarkastellessani jäin pohtimaan myös sitä, mitä kuvasta ehkä puuttuu. Entä jos keskittyisinkin asettamaan aineistolleni kysymyksiä liittyen siihen kaikkeen, mikä ehkä puuttuu. Vaikka samanaikaisia tapahtumia on paljon onko kuitenkin niin, että jotakin puuttuu? Näihin pohdintoihin päädyin lähinnä siitä syystä, että arkisessa toimintayksikön ”muutoshärdellissä” jäivät lähes näkymättömiin erilaiset pääkaupunkiseudulla tai valtakunnallisesti toteutetut kehittämissuunnitelmat. Lisäksi Helsingin kaupungin organisaation osalta muutoksen johtamiseen tai ehkä paremminkin johtamisen puutteeseen liittyen aineistosta nousi kiinnostavia kysymyksiä. Näitä pohdin ja samalla koetin kuitenkin säilyttää tiukan rajaukseni: tutkielmassani on keskeistä asiakastietojärjestelmän muutos ja sen vaikutus käytännön työssä. Tämän tarkastelun myötä avautuu yksi näkökulma siihen käytännön puristukseen, jossa lastensuojelun sosiaalityöntekijä tekee työtään. Hahmottaessani toimijuuden käsitteen eri ulottuvuuksia ja toimijan aseman ”löytäessäni” koin saavani otetta siihen, mistä tässä



puristuksessa voi olla kyse. Analyysin edetessä havaitsin keskeisten toimijoiden olevan suhteessa toisiinsa erilaisten jännitteiden keskellä. Päädyin intuitiivisesti nimeämään jännitekentiksi nämä yhteiskunnallisiin rakenteisiin liittyvät tilat. Olin kyllä tietoinen erityisestä latauksesta, joka kenttä-käsitteeseen liittyy, mutta käsitteellä ei ollut itselleni selkeää teoreettista sisältöä.

Tekstimuotoisen aineiston analyysissä olen väljästi soveltanut sisällönanalyysiä. Analyysissä olen hyödyntänyt tavallisia tekstinkäsittely- ja taulukko-ohjelmia sekä Atlas-ti-ohjelmistoa. Lisäksi omaa ajatteluaani on selkiyttänyt havaintojen visualisointi. Sarajärven ja Tuomen (2003) mukaan useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat periaatteessa tavalla tai toisella sisällönanalyysiin. Tällöin sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä. (Sarajärvi & Tuomi, 2003, 93.) Syrjäläinen (1995) on etnografiseen tutkimukseen liittyen jakanut kvalitatiivisen sisällönanalyysin seuraaviin vaiheisiin. Ensimmäisessä vaiheessa keskeistä on tutkijan ”herkistyminen”, joka edellyttää oman aineiston perinpohjaista tuntemista sekä keskeisten käsitteiden haltuunottoa teoreettisen kirjallisuuden avulla. Seuraavaksi on vuorossa aineiston sisäistäminen ja teoretisointi. Kolmannessa vaiheessa aineisto luokitellaan karkeisiin luokkiin tai valitaan keskeiset teemat. Neljänneksi täsmennetään tutkimustehtävää ja käsitteitä. Seuraavassa vaiheessa todetaan ilmiöiden esiintymistiheys, poikkeukset ja tehdään uutta luokittelua. Kuudenneksi vuorossa on aineiston ristiinvalidointi, jolloin saatuja luokkia puolletaan ja horjutetaan aineiston avulla. Lopuksi analyysin tulos siirretään laajempaan tarkastelukehikkoon johtopäätösten ja tulkinnan muodossa. (emt., 90.)

Tunnistan Syrjäläisen kuvaamat vaiheet oman analyysini etenemisestä vaikka koenkin, että systemaattista etenemistä on vaikeuttanut aineiston äärellä ajoittain syntynyt hämmennys. Jatkettuani työtä tutkimukseni kohteena olleessa yksikössä myös kenttävaiheen päättymisen jälkeen en ole voinut välttyä tekemästä lisää havaintoja. Tämä on osaltaan vaikeuttanut etäisyyden saamista aineistoon. Koen kuitenkin, että sosiaalityöntekijän työssä jatkaminen on antanut vahvistusta aiemmin tekemilleni havainnoille ja antanut tietyllä tavalla mahdollisuuden testata havaintojani. Havainnointi ei kuitenkaan ole ollut samalla tavalla systemaattista kuin varsinaisen

aineistonkeruuvaiheen aikana. Yhtenä analyysin teon osana on ollut havaintojani ja analyysin tuloksia koskeva keskustelu toimintayksikön henkilöstön kanssa.

Vapaamuotoisten keskustelujen lisäksi on alustusteni pohjalta käyty muodollisia keskusteluita useaan otteeseen. Taulukkomuotoisen ensimmäisen jäsenykseni pohjalta kävimme keskustelua keväällä 2009. Huhtikuussa 2010 esittelin alustavia tuloksia kaikille avoimessa Ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen järjestämässä tilaisuudessa, jossa Mathilda Wrede-instituutissa työskentelevät tutkijasosiaalityöntekijät esittelivät työtään. Olin itse siirtynyt lastensuojelun sosiaalityöntekijän työstä tutkijasosiaalityöntekijän tehtävään 1.3.2010 alkaen. Kesäkuussa 2010 tapasin vielä koko lastensuojelun tiimin ja esittelin aineistoni alustavia jäsenyksiä. Kaikissa näissä tilaisuuksissa oli paikalla työntekijöitä, jotka työskentelevät lastensuojelussa vuodenvaihteessa 2008-2009. Keskusteluissa oli mukana myös uusia lastensuojelun työntekijöitä sekä muita työntekijöitä. Nämä tilanteet olivat arvokkaita analyysin edistymisen kannalta. Saatoin testata havaintojani ja jäsenyksiäni käytännön toimijoiden kanssa. Näiden tapaamisten jälkeen olen jatkanut kirjoittamista, analyysiä ja teoretisointia käyttäen semioottista sosiologiaa metateorian ja aktanttimallia kertomusten koostamisessa (Sulkunen, Törrönen, 1997).

Toimintatutkimuksellisessa kehyksessä tehdyn tutkimuksen osalta ei ehkä pitäisi kovin tarkkarajaisesti pyrkiä rajaamaan analyysiä omaksi kokonaisuudekseen. Itse kuitenkin koen, että neljän kuukauden systemaattinen aineistonkeruuvaihe ja tutkija-toimijaroolissa toimiminen oli oma toiminnallinen kokonaisuutensa. Tämän jälkeen käynnistyi enemmän teoreettisia pohdintoja sisältänyt analyysiosuus. Omassa analyysiotteessani olen pyrkinyt hyödyntämään Layderin (1998) adaptiivisen teorian joustavuutta. Layderin mukaan teoretisointi on olennaista ymmärtää jatkuvaksi osaksi tutkimusprosessin eri vaiheita, ei ainoastaan aineiston analyysivaiheeseen rajoittuvana (emt., 25). Teorian ja teoretisoinnin ymmärtäminen luontaisesti loppuunsaattamattomina ja epätäydellisinä tuo vastapainoa, jotta vakiintuneita teorioita ei sovelleta tiukan ahdasmielisesti. Tällöin tilaa jää muutoksille, mikäli vasta-argumentit ja näyttö sitä edellyttävät. (emt., 178.) Adaptiivinen teoria hyödyntää teoretisoinnissa lukuisia lähestymistapoja sekä metodologisia perinteitä ja tekniikoita. Joustavuudella viitataan siihen, että teoria sopeutuu ja muotoutuu esille tulleen näytön mukaan samalla

kun aineisto tihkuu (filtered through) käsillä olevaan merkitykselliseksi arvioituun teoreettiseen aineistoon. (emt.38.) Edetäkseni tapahtumien kuvauksesta esille tulleiden ilmiöiden analyysiin esitin kertomuksille tutkimuskysymykseni jälkimmäiset osat: mitä toimijoita muutos koskee ja millä tavalla muutos vaikuttaa toimijoihin ja toimijoiden asemaan. Tämä kaksijakoisuus heijastuu myös tutkielmani rakenteessa: luku 5. on kuvaileva ja luvut 6. ja 7. sisältävät analyysiä havaintojen pohjalta.

## 5. Risteävät kertomukset – asiakastietojärjestelmän muutosvaiheen kuvaus

Kuvaan lastensuojelun sosiaalityön arkitodellisuutta asiakastietojärjestelmän muutosvaiheessa kertomuksellisen näkökulman avulla. Haen näkökulmaa toimijuuteen ja muun muassa siihen millaisia modaalaisia ulottuvuuksia se käytännön toiminnassa saa. Toistensa kanssa risteävien kertomusten koostamisessa olen hyödyntänyt aktanttimallia.

*”Aktantit ovat yleisiä, kaikissa tarinoissa toistuvia suhdekategorioita. Mallin ydin on subjektin ja objektin suhde, jonka ympärille muut aktantit ryhmittyvät – Mallissa lähettäjä motivoi subjektin tavoittelemaan objektia ja määrittää toiminnan arvopäämäärät. Auttaja tukee subjektia, kun taas vastasubjekti ja vastustaja yrittävät estää tavoitteen saavuttamista. Tehtävän lopussa vastaanottaja arvioi toiminnan onnistumista palkitsemalla tai rankaisemalla osallisia.”* (Korhonen & Oksanen, 1997, 57.)

Kertomukset nousevat tutkimukseni kohteena olleen yksikön tilanteesta ja kuvaavat tapahtumia asiakastietojärjestelmän muutosvaiheessa. Pienten kertomusten lähtökohta on heti aineistonkeruuvaiheen jälkeen tekemässäni taulukkomuotoisessa jäsenyyksessä, jossa jaottelin aineiston eri aihepiireihin. Ensimmäiseksi käsittelen johtamisen osuutta asiakastietojärjestelmän muutoksessa. Kertomus perustuu ensisijaisesti organisaation johdon päätöksiin, tiedotteisiin ja ohjeistuksiin. Tästä muodostuu kertomus johtamisesta. Toiseksi kuvaan tutkimukseni kohteena olleen yksikön tilannetta henkilöstön ja työkäytäntöjen kehittämisen kannalta. Tältä pohjalta rakentuu kertomus yksikön henkilöstöstä ja työkäytännöistä. Kolmas kertomus yhdistää keskeiset lastensuojelun sosiaalityölle lainsäädännössä asetetut vaatimukset havaintoihin

muutoksen etenemistä käytännön työssä. Näistä aineksista kehkeytyy kertomus lain toimeenpanosta organisatorisessa kontekstissa. Neljännessä kertomuksessa tarkastelen muutosvaihetta asiakastietojen näkökulmasta.

### **5.1. Päätöksillä, tiedotteilla ja ohjeilla johtaminen**

Helsingin kaupunki päätti vuosituhannen alussa uudistaa asiakastietojärjestelmänsä lastensuojelussa. Tavoitteena oli saada lastensuojelun avo- ja laitoshuollolle yhteinen asiakastietojärjestelmä. Helsingin kaupunki oli mukana vuodesta 2002 lähtien, kun uutta sovellusta (Effica) alettiin valmistella Suomen oloihin. Sosiaaliviraston lapsiperheiden vastuualueen johtoryhmä käsitteli kokouksessaan 7.8.2008 uuden järjestelmän käyttöönottosuunnitelmaa. Johtoryhmä päätti, että sosiaalipäivystys ja perhekeskukset käynnistävät suunnitelmat töiden sujumiselle koulutusten ja tietojen siirron ajaksi. Johtoryhmän muistiossa todetaan, että Effican asiantuntijaryhmä muuttuu elokuun loppuun mennessä projektiryhmäksi, joka kokoontuu syksyn 2008 aikana kuukausittain ja keväällä 2009 kolme kertaa. Ryhmässä ovat edustettuina perhekeskukset, sosiaalipäivystys ja sijaishuolto. 19.8. järjestettiin Effican käyttöönoton avaustilaisuus. Tällä tavalla organisaation johto lähti viemään pitkään valmisteltua asiakastietojärjestelmän muutosta käytäntöön. Lastensuojelun eri toimipisteissä johtavien sosiaalityöntekijöiden johdolla toimivat ja lasten asioista vastaavat sosiaalityöntekijät saivat tehtäväkseen käytännön muutoksen toteutuksen. Tehtävän sisältö ja annettu aikataulu tulevat esille johdon päätöksistä ja niihin perustuvista ohjeistuksista, joita henkilöstölle ennen muutosvaihetta annettiin. Aktanttamalla soveltaen organisaation johto voidaan nähdä lähettäjänä, joka antoi kullekin omista asiakkaistaan vastaavalle sosiaalityöntekijälle tehtävän. Motivointi tehtävän suorittamiseksi oli melko vähäeleistä johdon taholta tulleissa määräyksissä ja ohjeissa. Esimerkiksi 1.9.2008 annetussa ohjeessa käytettiin ilmaisua

*” Aktiivisten lastensuojelun asiakkaiden asiakastietoja siirretään manuaalisesti ATJ: sta Effica YPH – sovelluksen käyttöönoton yhteydessä syksyn 2008 aikana. - - Tietojen siirron tulee toteutua kaikkien aktiivisten asiakkaiden osalta viimeistään 15.11.2008. - - Kukin sosiaalityöntekijä vastaa omien asiakkaittensa tietojen siirtämisestä.”*

Muutosvaihetta varten projektiryhmäksi muutettu Effican asiantuntijaryhmä sai johdon päätöksellä auttajan roolin, jotta muutoksen toteutukseen osallistuvat toimijat sosiaaliviraston organisaatiossa ja viime kädessä jokainen yksittäinen sosiaalityöntekijä saavat apua tehtävässään. Effican -projektiryhmän auttajaroolissa keskeisiä käytännön toimia olivat käyttöönottokoulutukset, jotka käynnistyivät elokuussa 2008 sekä myöhemmin yksikkökohtaiset vieritukipäivät ja tiedonhuoltopäivät. Tutkimukseni kohteena olevan yksikön kaikki työntekijät osallistuiivat syys- lokakuun aikana 2-päiväiseen Effican -koulutukseen, jonka sisältö painottui työntekijöiden kokemuksen mukaan asiakastietojen siirron opetteluun, jotta vanhasta järjestelmästä saadaan tiedot siirrettyä uuteen. Uuden järjestelmän ominaisuuksiin tutustuttiin ja järjestelmän käyttöä asiakasprosessin hoidossa käsiteltiin vaihtelevasti koulutusryhmittäin. Koulutusaikainen versio ei kaikin osin ollut vielä käyttöönottovalmis.

Aktanttimallin mukaisesti tarinoissa esiintyy yleensä vastasubjekti ja vastustaja, jotka molemmat toimivat yhdessä subjektin toiminnan vaikeuttamiseksi ja estääkseen subjektia saavuttamasta tavoitettaan. Vastavoimat, jotka vaikeuttivat muutoksen etenemistä johdon ohjeistamassa aikataulussa, muodostuvat sisällöllisistä ja aikataulullisista työpaineista lastensuojelun sosiaalityöntekijän työssä. Aktanttimallia soveltaen aineistosta nouseva perimmäinen vastasubjekti on sosiaalityöntekijän perustehtävä. Rousu (2010) on määritellyt lastensuojelun perustehtävän lastensuojelulain pykälään nivoutuen seuraavasti:

*”Perustehtävä on lapsen ja nuoren kehityksen ja terveyden turvaaminen silloin kun se on vaarantunut (34 §) tai vakavasti vaarantunut (40 §): siis tavallisen riittävän hyvän lapsuuden turvaaminen niille lapsille, joiden vanhemmat eivät ilman lastensuojelua tähän pysty tai eivät tähän pysty ollenkaan.”*(Rousu, 2010.)

Käytännön arjessa sosiaalityöntekijän vastustajaksi saattaa nousta kiireellisiä toimia vaativa yhteydenotto tai tietyllä aikataululla annettava lausunto oikeudellisia prosesseja koskien. Lastensuojelun perustehtävän lisäksi paineita tutkimassani yksikössä oli sosiaalityöntekijän työhön kasaantunut myös syistä, joita luvun 5.2. kertomus

henkilöstöstä ja työkäytännöistä kuvaa. Annetun tehtävän suorittamisen kannalta myös näillä tekijöillä on nähtävä tässä kertomuksessa vastustajan tai vastasubjektin rooli.

Koko kaupungin tasolla asiakastietojärjestelmämuutoksen vastavoimat toimivat tehokkaasti. Lokakuun puolivälissä 2008 ainoastaan 8–10 prosenttia asiakkuuksista oli siirretty uuteen järjestelmään. Sosiaaliviraston johto pyysi tästä syystä esimiehiä 17.8.2008 lähetetyllä tiedotteellaan muistuttamaan työntekijöitä asiakastietojen siirrosta. Edelleen marraskuussa johdon suunnasta jouduttiin toteamaan, ettei asiakastietojen siirto ollut toteutunut 15.11.2008 mennessä ja että asiakastietojen siirtoa ja täydentämistä tulee jatkaa joulukuussa. Tässä kysymyksessä organisaation johto pysyi alkuperäisessä lähettäjän roolissaan asiakastietojen siirron osalta pyrkien muistuttamaan subjektia (sosiaalityöntekijää) annetusta tehtävästä. Keskeisenä motivointina toimi edelleen annettu aikataulu. Vanha järjestelmä olisi ainoastaan katselukäytössä vuoden 2009 alusta. Organisaation johto oli muutosta koskevissa ensimmäisissä ohjeistuksissa edellyttänyt, että asiakastietoja kirjataan saman laajuisesti kumpaankin järjestelmään syksyn 2008 aikana. Aktanttimallin soveltaminen tekee näkyväksi vastuun siirtymisen pois alkuperäiseltä lähettäjältä. Kun ei asiakastietojakaan saatu siirrettyä ohjeistetulla aikataululla, antoi johto tiedotteen ja ohjeen 26.11.2008, jossa todetaan, että *”Asiakastyön muistiinpanojen osalta työntekijät arvioivat missä laajuudessa muistiinpanoja ylläpidetään kahdessa järjestelmässä...”* Näin johto tuo esille jo tapahtuneen: kukin työntekijä oli omassa työssään joutunut ottamaan lähettäjäroolin suhteessa tavoiteltuun järjestelmämuutokseen. Työntekijät joutuivat kukin osaltaan määrittelemään tehtävän uudestaan sekä määrittelemään tehtävälle tavoitetason, jonka saavuttamiseen on jonkinlaiset realistiset mahdollisuudet käytännön työssä.

Muutosvaiheen edetessä organisaation johto yhdessä Effic -projektiryhmän ja sosiaaliviraston lakimiesten kanssa vastasi lukuisien lastensuojelun sosiaalityössä vaikuttavien juridisten kysymysten ratkaisemisesta järjestelmän toiminnoissa. Lisäksi Helsingin kaupungin organisaatiossa on paljon työn- ja vastuunjakoon liittyviä rakenteita, esimerkiksi delegointisääntöjä, jotka piti saada osaksi uutta järjestelmää. Kun tällaisia asioita saatiin ratkaistua, lähetti organisaation johto tai Effic -projektiryhmä vuoden 2008 viime kuukausien aikana lukuisia yksityiskohtaisia ohjeita toimintayksiköihin siitä, kuinka missäkin tilanteessa pitää järjestelmässä toimia. Näin

lähettäjän (johdon) alun perin subjektille (sosiaalityöntekijälle) antama tehtävä sai kuukausien varrella rinnalleen monia alkuperäistä tehtävää sivuavia lisätehtäviä, esimerkiksi: ”*Joulukuun aikana tehdään kaikki lastensuojelun sijoituspäätökset myös Effica YPH -sovellukseen. Tässä yhteydessä tulee siirtää myös ne päätökset, jotka ovat vireillä hallinto-oikeudessa*” (tiedote ja ohje loppuvuodelle, 26.11.2008). Lisätehtävät ja ohjeet niiden suorittamiseksi luiskahtivat sisällöllisestä tärkeydestään huolimatta vastavoimien puolelle. Nämä vastavoimat estivät tai hidastivat tämän kertomuksen varsinaisesta tehtävästä eli uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotosta suoriutumista. Myös auttajan (Effica -projektiryhmän) toiminta on tässä kokonaisuudessa ongelmallinen subjektin (sosiaalityöntekijän) kannalta. Ongelmallisuus kehkeytyi erityisesti siitä, että järjestelmän kehittäminen oli meneillään käyttöönoton edetessä ja siten myös Effican käyttöä koskeva ohjeistus täydentyi vähitellen. Sosiaalityöntekijä joutui lähes joka kerta Effican avatessaan orientoitumaan uudenlaiseen sovellukseen ja antamaan itselleen uuden järjestelmän käyttöä koskevan oppimistehtävän.

31.12.2008 yksikön omassa case -kokouksessa todettiin tilanne: asiakastietojen ajan tasalle saattamiseksi ja siirtämiseksi oli urakoitu sekä ennen joulua että ennen vuodenvaihdetta. Paljon oli vielä tekemättä ja yksikössä ei ollut kyetty toimimaan johdon antamien ohjeistusten mukaan edes asiakastietojen siirron osalta. Kertomuksen subjekti (sosiaalityöntekijä) ei ollut onnistunut suorittamaan lähettäjän (johto) sille antamaa tehtävää. Effican käytöstä oli kertynyt kunkin työntekijän pöydälle lukuisia eri ohjeita eri otsikoilla: vireillepano, päiväkirja ja asiakastyö. Osa ohjeista oli peräisin syksyn koulutustilanteista, osa uudempia. Auttajan (Effica -projektiryhmän) työn tueksi tekemät, keskenään erilaiset ohjeistukset saivat vastustajan luonteen. Yksikössä järjestettiin 16.1.2009 kolmen tunnin koulutus asiakasprosessin etenemisestä Efficassa. Yhteinen kokemus oli, että koulutus oli hyvä ja että vastaava olisi pitänyt olla aiemmin samalla sisällöllä. Vähitellen tammikuun aikana Effica -projektiryhmä alkoi koota sovelluksen yhteyteen eri toimintoja koskevia ajantasaisia ohjeita. Auttajan apu tuli näin helpommin vastaanotettavaan muotoon. Tammikuun puolivälissä saatiin esimiehen välityksellä tieto, että yksikköä koskevia asiakastietoja voi vielä siirtää tammikuun aikana. Siirtoja varten oli saatu jatkoaikaa, koska asiakkuuksissa oli epäselvyyttä. Organisaation johto oli joutunut tehtävänannossaan. Asiakastietojen siirron tilanne

koko sosiaaliviraston lastensuojelun yksiköissä johti muun muassa seuraavaan laskutustietoja koskeneeseen viestiin 20.1.2009, joka välitettiin kaikille työntekijöille:

*”Efficasta puuttuu vielä erittäin paljon siirtoja ja sijoituspäätöksiä. ... pitäisi tehdä HOPAt uusista sijoituksista, mutta on mahdotonta jos tietoja ei löydy. Voisitko informoida eteenpäin jotta asiat saataisiin rullaamaan.”*

Johto (lähettäjä) ohjeisti 10.2.2009 annetulla lisäohjeella uuden järjestelmän käyttöä. Efficassa oli avattu muun muassa uusi selvitys, jota käyttäen voidaan tehdä päätökset palveluista vanhemmille. Ohjeessa selvitettiin, miten järjestelmässä toimitaan järjestettäessä lastensuojelun palveluja vanhemmalle. Osa päätöksistä on tehtävissä Efficassa erikseen avattavassa selvityksessä *Lastensuojelun palvelut vanhemmalle*. Erikseen on ohjeistettu, missä tapauksessa päätöksiä on tehtävä lisäksi sovelluksen muissa osioissa. Sisällöllisen ohjeen liitteenä oli erillinen tekninen ohjeistus päätöksen tekemisestä. Sovelluksessa määritellään myös aina palvelun toteuttamiseksi tarvittavat resurssit. Resursseilla ymmärretään palvelun toteuttajaa, joka voi olla joko kaupungin oma yksikkö tai organisaatio, josta palvelu ostetaan. Annetussa lisäohjeessa oli ohje myös tältä osin: *”Tarvittavat resurssien avauspyynnöt tulee toimittaa keskitetysti vastualueen toiminnan ja johtamisen tuki- yksikön kautta.”* Samalla lisäohjeella muistutettiin myös asiakastyön kirjaamisesta: *”... Asiakastyön merkinnät, päätökset jne. täytyy merkitä asiakastietojärjestelmään. Muistiinpanoja ei voi säilyttää paperilla, vaan asianmukaiset merkinnät on tehtävä viipymättä asiakkaan asiakirjoihin.”*

Uuteen järjestelmään oli siirrytty vuodenvaihteessa 2008–2009. Efficassa -projektiryhmä pyysi 14.1.2009 palautetta:

*”Efficassa - sovellus on ollut vuoden alusta pääjärjestelmämme lastensuojelussa. Pyydän ystävällisesti välittämään tietoa sosiaalityöntekijöille, että mikäli sovelluksen käyttöönotossa on ollut sisältöön, toiminnallisiin asioihin liittyviä ongelmia tai käyttöönotossa tullut esiin tilanteita, joita ei ole osattu ohjeistaa ennen käyttöönottoa, että st:t laittaisivat minulle palautetta.”*

Tutkimukseni kohteena olleesta yksiköstä palautetta annettiin esimiehen välityksellä. Organisaation johto (lähettäjä) esitti vuodenvaihteen jälkeisissä tiedotteissa kiitoksensa alueiden työntekijöille (subjekti) mittavasta työstä asiakastietojen siirtämiseksi.



Kertomuksellisesti organisaation johto on lähettäjäroolin ohella näin myös vastaanottajan asemassa arvioimassa tehtävän suorittamista. Luvussa 5.1. kuvattu kertomus on tiivistetty taulukkoon 1.

Taulukko 1. Päätöksillä, tiedotteilla ja ohjeilla johtaminen

lähettäjä	objekti	vastaanottaja	subjekti	auttaja	vasta-subjekti	vastustaja
Organisaation johto  Sosiaalityöntekijä (lapsen asioista vastaava)	Asiakastietojärjestelmän käyttöönotto  Asiakastietojärjestelmän käyttöönotto (tehtävän uudelleen määrittely käytännön realiteettien mukaan)	Organisaation johto	Sosiaalityöntekijä (lapsen asioista vastaava)	Effica-projekti-ryhmä, (käyttöön ottokoulu -tukset, vierituki- ja tiedonhuoltopäivät, ohjeet)	Lastensuojelun perustehtävä  Henkilöstön puute ja vaihdokset (vrt. luku 5.2.)  Effican ja sen käyttöä koskevien ohjeiden kesken-eräisyys	Sisällölliset ja aikataulliset paineet (kiireellisiä toimia vaativat asiat, määräajat)  Haurastuneet työkäytännöt  Käyttöönottoa koskevat lisätehtävät ja niitä koskeva ohjeistus

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on kertomuksellisessa tarkastelussa sekä subjektin että lähettäjän asemassa. Organisatorisesti tämä kertoo siitä, että suorittavalle tasolle oli muutosvaiheen aikana valunut tehtäviä ylemmiltä suunnittelun ja johtamisen tasoilta. Tämän havainnon pohjalta kertomusta johtamisesta voi tarkastella vertikaalisina ja horisontaalisina tapahtumina. Vertikaalisella tasolla painottuu liike ylhäältä alaspäin ohjeiden ja määräaikojen muodossa. Liikettä ylöspäin on vähemmän ja vaikutusmahdollisuudet ovat vähäiset. Tutkimukseni keskiössä olevan horisontaalisen tason tarkastelu tuo esille vastuiden ruuhkautumisen. Luvussa 5.2. rakennan aineistoni pohjalta kertomuksen henkilöstöstä ja yksikön työstä työkäytäntöjen kehittämiseksi.

## 5.2. Vaihtuvia työntekijöitä, haurastuvia työkäytäntöjä

Kertomuksessa yksikön henkilöstöstä ja työkäytännöistä keskeistä on aktanttimallilla kuvattuna sosiaalityöntekijän (subjektin) tai laajemmin henkilöstön puuttuminen kokonaan tai työntekijän korvautuminen toisella työntekijällä. Yksikön lähiesimies (lähettäjänä), toimintaan motivoivana tehtävien antajana, on työkäytäntöjä koskevissa asioissa keskeisessä asemassa. Esimies vastaa myös muun muassa henkilöstön rekrytoinnista. Tutkimukseni kohteena olleessa yksikössä myös lähiesimies oli puuttunut kauan. Organisatorinen, lainsäädäntöön kytkeytyvä odotus työn tekemisestä edellyttää konkretisoituakseen työsuorituksia esimiehiltä ja työntekijöiltä. Työstä suoriutuminen edellyttää asianmukaisia työkäytäntöjä sekä käytäntöjen ylläpitoa ja tarpeen mukaista kehittämistä. Tässä kertomuksessa työkäytännöt isona kokonaisuutena muodostavat objektin. Esimiesasemassa toimivat ovat tämän kertomuksen lähettäjiä ja työntekijät subjekteja. Esimiehen ja työntekijöiden vaihtuvuus ja työntekijävaje voidaan käsittää ilmiötasolla kertomuksen vasta-subjektina.

Kuvaan seuraavassa lyhyesti tutkimukseni kohteena olleen yksikön tilannetta henkilöstön osalta. Koko yksikön henkilöstö oli vaihtunut vuoden 2008 aikana. Helmikuun 2009 lopussa 7-henkisen tiimin (yksikön päällikkö, 4 sosiaalityöntekijää ja 2 sosiaaliohjaajaa) pitkäaikaisin jäsen oli 17.3.2008 aloittanut sosiaalityöntekijä. Aiempaa työkokemusta Helsingin kaupungin lastensuojelusta ei ollut kenelläkään tiimin jäsenistä. Vain yhdellä oli aiempaa kokemusta asiakastietojärjestelmän (ATJ) käytöstä. Työkokemuksen puute voidaan käsittää työkäytäntöjen osalta vastustajana. Kertomuksen vasta-subjekti (työntekijävaihtuvuus ja -vaje) koostuu monista aineksista. Yksikkö oli toiminut ilman vakituista lähiesimiestä lähes vuoden ajan syksyyn 2008 asti. Toimen ollessa täyttämättä johtavan sosiaalityöntekijän tehtäviä oli hoitanut yksi vakituisista sosiaalityöntekijöistä. Lisäksi yksikössä oli ollut työntekijävajetta johtuen rekrytointivaikeuksista sekä eripituisista sairauslomista. Rekrytointivaikeudet ja sairauslomat ymmärretään tässä kertomuksessa vastustajiksi. Uusi yksikön päällikkö aloitti työnsä 1.9.2008. Hänen työnkuvastaan 70 % on lastensuojeluyksikön johtavan sosiaalityöntekijän työtä, 30 %:n osuus lapsi- ja perhetyön yksikön johtamista. Yksikköön kuuluu lastensuojelun tiimin ohella varhaisen tuen tiimi, perheneuvola ja

perhekeskus sekä ehkäisevän päihdetyön klaari -toiminta. Lastensuojeluyksikön kannalta yksikön päällikön työajan jakautuminen myös muiden yksikön toimintojen johtamiseen voidaan pääosin nähdä kertomuksen vastustajana ja osana vastasubjektia.

Yksikön tilanteen vakauttamiseksi ja työkäytäntöjen kehittämiseksi yksikössä oli käynnistynyt syyskuussa 2008 kehittämishanke, jota oli ruotsinkielisissä sosiaalipalveluissa valmisteltu jo keväällä 2008. Kehittämishanke on kertomuksessa auttajan roolissa monin tavoin. Hankkeeseen kuului muun muassa ulkopuolisen konsultin vetämiä kehittämispäiviä sekä koulutusta. Kaikki syksyllä 2008 aloittaneet työntekijät osallistuivat syksyn aikana Svensk social- och kommunalhögskolanin järjestämään 4 -päiväiseen lastensuojelutyön koulutukseen ”redskap i barnskyddsarbete”. Myös Mathilda Wrede -Instituutissa työskennelleen tutkijasosiaalityöntekijän kokemusta Helsingin kaupungin lastensuojelusta hyödynnettiin. Lisäksi osa työntekijöistä osallistui Ruotsissa järjestettyyn 3 -päiväiseen lastensuojelun läheisneuvonpitoa koskevaan koulutukseen.

Yksikössä jo aiemmin noudatettuihin työkäytäntöihin kuului säännöllisesti kerran viikossa pidettävä case -kokous, jossa käsitellään uudet lastensuojeluilmoitukset sekä ajankohtaisia asiakasasioita. Yleisempiä tiedotusasioita käsitellään kerran kuukaudessa järjestettävässä yksikkökokouksessa, johon lastensuojelun työntekijöiden lisäksi osallistuvat myös muut lapsi- ja perhetyön yksikön työntekijät. Lastensuojelun yksiköllä on oma säännöllinen työnohjaus noin kerran kuukaudessa. Työnohjaaja on organisaation ulkopuolinen. Nämä jo olemassa olleet, mutta osin haurastuneet työkäytännöt osana kertomuksen objektia asettuivat melko pian osaksi toiminnan tavanomaista viikko- ja kuukausirytmiiä uuden esimiehen aloitettua tehtävässään syyskuussa 2008. Kertomus yksikön työkäytännöistä sai korjausliikkeen luontoisen myönteisen käänteen uuden yksikön päällikön aloitettua lähettäjän tehtävässään. Yksikön päällikkönä aloitti pitkän ja monipuolisen johtamiskokemuksen omaava sosiaalityön ammattilainen.

Aiemmin syksyllä aloitettu kehittämishanke (yksi kertomuksen auttajista) jatkui ulkopuolisen konsultin vetämänä vuoden 2008 loppuun saakka. Hankkeen aikana keskustelua herätti muun muassa uusien lastensuojeluilmoitusten vastaanotto. Yksikön

käyttöön päätettiin hankkia päivystyspuhelin, johon ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen asiakaspalvelusta vastaava työntekijä voi ohjata kiireellisiä lastensuojeluasioita koskevat puhelut. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat vuorottelevat päivystyspuhelimien vastaamisessa. Hankkeessa keskusteltiin myös asiakastyön työnjaosta sosiaalityöntekijöiden kesken ja päädyttiin kehittämään työnjakoa asiakkaiden asuinalueiden perusteella. Yhteinen arvio oli, että jakoperusteista päättäminen selkiyttäisi työtä pitkällä tähtäimellä. Käytännön työnjaon valmistelu jäi yksikön tehtäväksi. Keskusteluissa tuli esille myös sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien roolit sekä keskinäinen yhteistyö. Koettiin tarvetta käsittää paremmin sosiaaliohjaajien mahdollisuudet avohuollon tukitoimen järjestämisessä ja lisätä yhteistä ymmärrystä työkäytännöistä.

Kehittämishankkeen aikaiset kysymykset liittyivät hyvin läheisesti tutkimuskysymyksiini, jolloin ehdotin, että voisin ottaa näiden kehittämissisältöjen osalta aktiivisen roolin. Ehdotukseni pohjalta kehittämishankkeen jatkoksi sovittiin yksikön henkilöstön kanssa yhteistyössä tehtävä perhetyön prosessin kuvaaminen ja työkäytäntöjen selkiyttäminen. Aloitin työn yhdessä sosiaaliohjaajien kanssa. Tutustuimme erilaisiin prosessikuvausmalleihin ja kuvasimme kaksi erilaista asiakastilannetta visuaaliseen muotoon koko henkilöstön kanssa käytävää keskustelua varten. Oma toimintatutkimukseni voidaan nähdä tämän kertomuksen auttajana.

Työkäytäntöjen kehittämistä asiakastyön työnjakoa koskien oli suunnitelmien mukaisesti jatkettu marraskuusta 2008 lähtien. Yksikössä oli lukuisia erilaisia asiakaslistoja (vrt. luku 5.4.), joilla oli henkilöstön työkäytäntöjen osalta sekaannusta aiheuttava vaikutus. Sekalaiset asiakaslistat voidaan nähdä kertomuksessa vastustajina. Yhteisen työskentelyn tueksi kokosin näistä asiakaslistoista yhden excel -muotoisen listan, jossa asiakastietojen lisäksi olivat postinumerot. Näin saatiin tietoa aktiivisten asiakkuuksien jakautumisesta postinumeroittain. Lisäksi otin yhteyttä kaupungin tietokeskukseen, josta sain tietoa olemassa olevista tilastoista ja apua haku-ohjelman hyödyntämisessä. Hain tiedot kaikkien ruotsinkielisten alle 18-vuotiaiden määrästä alueittain. Näiden kahden listauksen vertailun pohjalta käytiin yksikön esimiehen johdolla keskustelua asiakkuuksien jaosta. Materiaalina käytettiin myös ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen vanhustenhuollon aluejakoa, joka soveltuvasti noudattelee Helsingin

kaupungin suurpiirijakoa. Keskusteluissa päädyttiin jakamaan asiakkuudet kahteen asiakasmääriltään yhtä suureen alueeseen. Ensimmäinen alue muodostuu asiakkaista postinumeroalueilla 0–26 ja 90– ja toinen 27–89. Kummastakin alueesta vastaa kaksi sosiaalityöntekijää. Uuden asiakasjaon käyttöönotosta sovittiin, että niitä asiakkaita, joiden kanssa aktiivinen työskentely on käynnissä, ei siirretä toiselle. Jakoa ryhdyttiin toteuttamaan vähitellen uusien asiakkaiden osalta. Kehittämishankkeen viimeisessä tapaamisessa työstettiin yhdessä power -point -muotoisia prosessikuvauksia.

Työstämistä sovittiin jatkettavaksi yksikön omissa kokouksissa. Ulkopuolisina auttajina voidaan näiden sisältöjen osalta nähdä kaupungin tietokeskus sekä tiedot muista kaupungin organisaatiossa käytetyistä työnjaon perusteista sekä Tehty-hankkeessa tehty työ sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihojaajien yhteistyön kehittämiseksi (Liukkonen, Lukman, 2007). Näiden auttajien apu oli kuitenkin luonteeltaan subjektin oma-aloitteisuutta vaativaa.

Työkäytäntöjen (objektin) kehittämiseksi vuoden 2008 aikana aloitettua perhetyön prosessikuvausta jatkettiin osana toimintatutkimustani. Kaupunki oli joulukuussa 2008 julistanut haettavaksi pienhankerahoituksen. Esimieheni kanssa käymäni keskustelun jälkeen tein hakemuksen, jotta kehittämiseen toimintatutkimuksellisen ajanjakson jälkeen saataisiin lisäresursseja. Hankkeen tavoitteina olisi 1. Työprosessien selkiytyminen erityisesti sosiaalityöntekijän ja sosiaalihojaajan yhteistyön osalta 2. Effica-järjestelmän hallitun käyttöönoton tukeminen. Prosessikuvauksen osalta työtä yksikössä jatkettiin siten, että se saatiin sovitettua yhteen Effican asiakasprosessin kanssa. Kuvauksen teossa on hyödynnetty yhden suomenkielisen toimiston vastaavaa kuvausta, joka voidaan nähdä kertomuksen kannalta auttajana. Viimeistelin prosessikuvauksen sovitusti kevään 2009 aikana. Postinumerooperustainen asiakasmäärien arvioon pohjautuva aluejako oli otettu uusien asiakkaiden osalta vähitellen käyttöön. Vanhojen osalta siirtymäajaksi oli sovittu 1 vuosi. Haettua pienhankerahoitusta yksikön työn edelleen kehittämiseksi ei saatu. Rahoituspäätöksiä saivat lähinnä hankkeet, joissa painopiste oli konkreettisessa toiminnassa asiakkaiden parissa. Kilpailutilanteesta johtuen muut hankkeet voidaan nähdä kertomuksen vastustajina. Yksikön henkilöstön (laajassa mielessä kertomuksen subjektin) kokoonpano säilyi samana noin puoli vuotta, 1.9.2008 alkaen helmikuuhun 2009. Tällöin maaliskuusta 2008 vakituudessa virassa

toiminut sosiaalityöntekijä aloitti virkavapaan ja hänen viransijaisensa aloitti työssään. Vastasubjekti (työntekijävaihtuvuus) näytti jälleen vääjäämättömän voimansa. Työssä aloitti uusi sosiaalityöntekijä (subjekti), jonka haasteena oli omaksua yksikön työkäytännöt (objekti). Esimiehen ja yksikön työntekijöiden vastuulle jäi uuden työntekijän perehdyttäminen tehtävänsä.

Kertomuksen objektia (työkäytäntöjä) on syytä tarkastella vielä laajemmassa yhteydessä. Tutkimukseni kohteena oleva yksikkö vastaa ruotsinkielisten lastensuojelupalvelujen tuottamisesta Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Yksikön asema poikkeaa muista lastensuojelun toimipisteistä sekä organisatorisesti että maantieteellisesti. Ruotsinkielinen lastensuojelu sijoittuu aikuispalvelujen vastuualueelle. Suomenkieliset lastensuojelun yksiköt kuuluvat lapsiperheiden palvelujen vastuualueeseen, joka on oma toiminnallinen ja sisällöllinen kokonaisuutensa. Käytännössä tämä aiheuttaa ongelmia esimerkiksi tiedotukseen liittyen ja vaatii ruotsinkielisen yksikön työntekijöiltä erityistä oma-aloitteisuutta. Suomenkieliset lastensuojelun yksiköt palvelevat asiakkaitaan rajatuilla maantieteellisillä alueilla. Ruotsinkielinen yksikkö vastaa kaikkien ruotsinkielisten palveluista (vrt. postinumeroihin perustuva asiakasjako). Esimerkiksi kotikäynnit eri puolille kaupunkia vievät paljon työaika vaikka ovatkin välttämätön osa työn sisältöä ja työkäytäntöjä (objektia). Organisatoriset ja maantieteelliset tosiasiat onkin nähtävä tämän kertomuksen vastasubjekteina ja näistä aiheutuvat käytännön haasteet vastustajina. Vastasubjektin roolin saa ajoittain myös työssä käytettävä kieli, jolloin vastustajaksi nousee kahden kielen rinnakkaiskäytön vaatima aika. Suurin osa kaupungin lastensuojelutyötä koskevista ohjeistuksista on suomenkielistä. Yksikössä työtä tehdään sekä ruotsiksi että suomeksi. Asiakastietojärjestelmään kirjaukset tehdään pääsääntöisesti asiakkaan äidinkielen mukaan ruotsiksi. Osa yhteistyötahoista antaa ja pyytää lausuntoja suomeksi. Asiakastietojärjestelmän muutosvaiheessa kysymys kielestä konkretisoitui siten, että Efficia -sovelluksen ruotsinkielinen versio rakentui vähitellen järjestelmän käyttöönoton myötä. Aluksi otettiin käyttöön suomenkielinen sovellus, jolloin myös osa ruotsinkielisten asiakkaiden tiedoista siirrettiin aluksi suomenkieliseen sovellukseen. Luvussa 5.2. kuvattu kertomus on tiivistetty taulukkoon 2.

Taulukko 2. Vaihtuvia työntekijöitä, haurastuvia työkäytäntöjä.

lähettäjä	objekti	vastaan-ottaja	subjekti	auttaja	vast-subjekti	vastustaja
Yksikön lähiesimies (esimiesasemassa olevat)	Työkäytännöt, niiden ylläpito ja kehittäminen	???? Yksikön esimies ja työntekijät	Työntekijät (sosiaalityöntekijät, sosiaali-ohjaajat)	Kehittämisshanke (kehittämispäiviä ulkopuolisen konsultin johdolla, koulutusta, tutkija-sosiaalityöntekijän tuki)  Pro gradu-toimintatutkimus, (mm. prosessikuvaukset, asiakasjakoon liittyvä työ)  Kaupungin tietokeskus  Tehty-hanke  Suomenkielisen toimiston prosessikuvaus perhetyöstä ja sosiaali-ohjauksesta	Työntekijä vaihtuvuus ja -vaje (myös esimiesasemassa olevia koskeva vaihtuvuus ja vaje)  30 % yksikön esimiehen työajasta muiden yksiköiden johtamista  Yksikön organisaatorinen asema osana aikuisten palveluja  Maantiede  Ruotsinkielisyys	Työkokemuksen puute (erityisesti Helsingin kaupungin lastensuojelusta)  Rekrytointivaikkeudet ja sairaslomamat  Yksikön esimiehen työpanoksen jakautuminen usean yksikön kesken  Erilaiset asiakaslistat  Muut rahoitusta saaneet hankkeet  Tiedonsaannin vaikeudet (organisatorisesta asemasta johtuen)  Koko kaupunki työkenttänä  Kahden kielen rinnakkaiskäytön vaatima aika

Luvun 5.2. kertomukselle on luonteenomaista vastasubjektien ja vastustajien runsaslukuisuus ja monimuotoisuus. Tästä huolimatta kertomus ei viesti passiivisesta alistumisesta tilanteeseen, vaan sitkeistä pyrkimyksistä kehittää yksikön työkäytäntöjä. Yksikön esimies (lähettäjänä) ja työntekijät (subjekteina) ovat aktiivisesti hyödyntäneet

eri auttajia omassa toiminnassaan. Vastaanottaja jää kertomuksessa avoimeksi. Tämä liittyy osaltaan kertomuksen objektin luonteeseen jatkuvasti muuttuvassa tilanteessa. Työkäytännöt ja niiden kehittäminen ei ole tehtävä, joka otetaan vastaan ja saadaan valmiiksi. Kysymys on paremminkin työkäytäntöjen jatkuvasta ylläpidosta. Vaikka vastaanottaja ei nouse kertomuksessa esille, voidaan yksikön esimiestä ja työntekijöitä pitää vastaanottajina. Arkista arviointia tehtävän suorittamisesta tekevät koko kertomuksen ajan sen lähettäjä (esimies) ja subjekti (työntekijät).

Luvuissa 5.1. ja 5.2. kuvatut kertomukset luovat osaltaan sen organisatorisen kontekstin, jossa lastensuojelulakia toimeenpannaan. Seuraava risteävä kertomus pyrkii tavoittamaan välähdyksiä käytännön toimeenpanosta.

### **5.3. Lastensuojelulain toimeenpanoa organisatorisessa kontekstissa**

Lastensuojelun lakisääteisistä tehtävistä vastaavalle organisaatiolle ja sen työntekijöille kuuluu vastuu tehtävien hoidosta. Työn arki rakentuu olemassa olevien asiakkuuksien sekä uusien ilmoitusten hoitamisesta ja monista lainsäädännön asettamista aikarajoista. Kuvaan seuraavassa ensin kertomuksen muodossa toimeenpanoa koskevan tavoitetilan, joka perustuu muun muassa sosiaalialan tehtävärakennesuositukseen. Sen jälkeen kuvaan lastensuojelulain toimeenpanoa tutkimukseni kohteena olleessa yksikössä kokoamani aineiston pohjalta.

Sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiantona on vuonna 2007 tehty sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä koskeva tehtävärakennesuositus (Sarvimäki & Siltaniemi 2007). Suosituksen mukaan asiakkaan saama vaikuttava palvelu voidaan varmistaa toimivalla asiakasprosessilla. Kokonaisuuden toimivuuden, asiakkaan palvelun saumattomuuden ja onnistumisen takaamiseksi asiakasprosessilla tulee olla vastuuhenkilö. Hän vastaa siitä, että asiakasprosessin eri vaiheet toteutuvat ja että asiakkaan kanssa työskentelevien ammattihenkilöiden työtä ohjaa asiakkaan palvelusuunnitelma. Sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen asiakasprosessi jaetaan suosituksessa kuuteen osaan, joita ovat (1) asian vireille tulo, (2) palvelutarpeen arviointi, (3) palvelusuunnitelman tekeminen, (4) asiakaskohtaisten päätösten tekeminen sekä toimenpiteiden ja palveluiden toteuttaminen, (5) vaikutusten arviointi sekä (6)



asiakkuuden päättäminen. Asiakasprosessin eri osissa toteuttamisvastuu voi vaihdella, mutta koko prosessin vastuuhenkilön on oltava saumattomassa yhteistyössä ja kommunikaatiossa prosessiin osallistuvien työntekijöiden kanssa. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.)

Edellä kuvattu asiakasprosessi on ollut pohjana myös Efficalle. Sovellus on suunniteltu siten, että se ottaa huomioon edellä kuvatun asiakasprosessin, mutta samalla se myös edellyttää prosessin mukaista työskentelyä järjestelmän käyttäjältä. Osaksi tietojärjestelmän rakennetta prosessi on tullut 1.1.2008 alkaen voimassa olleen lastensuojelulain kautta. Lastensuojelulaki määrittää edellä kuvatun prosessin mukaisille toiminnoille määräajat: lastensuojeluilmoituksen käsittely 7 vrk ja lastensuojelutarpeen selvityksen valmistuminen 3 kk. Kun edellä kuvattu tavoitteellinen lastensuojelun työskentelyprosessi puretaan auki aktanttimallia käyttäen, on tuloksena selkeästi ja johdonmukaisesti etenevä kertomus. Toimeenpanosta vastaavana organisaationa Helsingin kaupungin sosiaalivirasto (lähettäjä) esimiestensä välityksellä antaa tehtävän sosiaalityöntekijälle (subjektille) vastata lastensuojeluilmoitusten käsittelystä ja asiakkuuksien hoidosta kuvatun asiakasprosessin mukaisesti (objekti). Sosiaalityöntekijän avuksi kaupunki järjestää asiakastietojärjestelmän sekä esimerkiksi mahdollisuuden muiden työntekijöiden, kuten sosiaaliohjaajien apuun. Kuvattu prosessi sisältää myös arvioinnin (vastaanottajan arvion) sosiaalityöntekijän onnistumisesta tehtävässään. Edellä kuvatun prosessin mukainen kertomus on kuvattu taulukossa 3.

Taulukko 3. Lastensuojelulain toimeenpanoa organisatorisessa kontekstissa (ideaali)

lähettäjä	objekti	vastaanottaja	subjekti	auttaja	vast subjekti	vastustaja
Helsingin kaupungin sosiaalivirasto (lain toimeenpanosta vastaava elin, esimiesasemassa olevat)	Lastensuojeluilmoitusten käsittely ja asiakkuuksien hoito lastensuojelulain, tehtävä-rakennesuosittelun ja Effican edellyttämän asiakasprosessin mukaisesti	Prosessin mukainen arviointi	Sosiaalityöntekijä (lapsen asioista vastaava, prosessin vastuuhenkilö)	Efficalla Esim. sosiaaliohjaajien työ asiakasprosessin aikana		

Seuraavaksi koostan edellä kuvatulle ideaalikertomukselle rinnakkaisen kertomuksen lastensuojelulain toimeenpanosta asiakastietojärjestelmän muutosvaiheessa aikavälillä syksystä 2008 helmikuun 2009 loppuun. Muutosvaiheessa sosiaalityöntekijöiden vastuu lakisääteisten tehtävien hoidosta ei muuttunut miksikään. Lastensuojelulain toimeenpano ja lain edellyttämä eteneminen asiakasprosessien hoidossa (objekti) olivat edelleen sosiaalityöntekijän (subjektin) vastuulla. Tutkimassani yksikössä uusia lastensuojeluilmoituksia tuli keskimäärin 3-5- viikossa ja näiden lisäksi jonkin verran ilmoituksia koskien lapsia, joilla asiakkuus oli jo voimassa. Tämän lisäksi tuli vaatimus ottaa käyttöön ja omaksua uuden järjestelmän käyttö työssä. Järjestelmämuutos näyttäytyikin tämän kertomuksen vastasubjektina ja kaikki siihen liittyvät vaatimukset vastustajina. Työssä, jossa aikapaineet ovat jatkuvasti läsnä, on asiakastyöstä poissaololla sen sisällöstä riippumatta vastustaja- vastasubjekti-luonnetta. Tutkimukseni kohteena olevan yksikön kaikki työntekijät osallistuiivat syys- lokakuun aikana 2008 2-päiväiseen Effic-koulutukseen. Asiakastietojen siirron toteuttamista johdon ohjeistamassa aikataulussa vaikeuttivat osaltaan puuttuvat tiedot asiakkuuksista ja muut työpaineet (vrt. luvut 5.2. ja 5.3). Asiakastietojen selvittämiseen oli kuitenkin otettava aikaa, jotta olisi saatu selvitettyä ne asiakkaat, joiden tiedot olisi siirrettävä uuteen järjestelmään. Tämän tehtävän voi nähdä kertomuksessa asettuvan sekä vastustajan että auttajan rooliin. Vastuu lastensuojelulain toimeenpanosta edellyttää tietoa asiakkaista. Asiakkuuksien selvittäminen oli siten välttämätöntä. Vastustajan rooli asiakkuuksien selvittämisessä syntyi työn vaatimasta ajasta. Aikapaineita aiheutui vastaavalla tavalla myös koulutuksesta ja kehittämishankkeesta (vrt. luku 5.2.). Sisällölliset yhteydet lain toimeenpanoon asettavat nämä toiminnot lähinnä auttajan rooliin.

Asiakastietojen siirron tueksi järjestettiin tutkimassani yksikössä kaksi Effic vieritukipäivää 28.10.2008 ja 12.11.2008, joissa molemmissa oli kaksi työntekijää Effic -sovellustuesta paikalla. Tietojen siirtoa pyrittiin urakoimaan. Asiakastapaamisia ei kyseisille vieritukipäiville ollut sovittu. Vain kiireelliset asiat hoidettiin. Erityisesti yksikön sosiaalihoajaajat urakoivat siirtojen toteuttamiseksi. Siirrot toteutettiin lähinnä mekaanisina suorituksina, jolloin järjestelmään kirjattiin juuri sen verran mitä järjestelmä vaati siirron onnistumiseksi. Esimerkiksi asiakkaiden tietojen siirto vanhasta järjestelmästä uuteen edellytti asiakassuunnitelman olemassaoloa, joka piti liittää

siirtopäätökseen. Lukuisilta asiakkailta puuttui suunnitelma (vrt. huoltosuunnitelmat, luku 3) ja niinpä asiakassuunnitelmaan kirjattiin monen asiakkaan kohdalle: ”*asiakassuunnitelma tehdään myöhemmin*”. Siirtojen mekaaninen toteutus arvioitiin tarkoituksenmukaiseksi ajan puutteen vuoksi ja koska tiedot asiakkuuksista eivät olleet muutenkaan ajan tasalla. Asiakkuuksien kartoitus tilanteen saamiseksi hallintaan ja tietojen siirtämiseksi uuteen järjestelmään nosti esiin asiakastietojen kaoottisen tilan. Asiakastiedoista käytiin työntekijöiden kesken keskustelua siitä, miten paljon voi antaa painoa aiemmille puutteellisille kirjauksille. Henkilöstön vaihtumisesta johtuen (vrt. luku 5.2.) kirjatukset olivat kuitenkin lähes ainoa väline asiakkaan tilanteen selvittämiseksi. Mahdollisuudet keskusteluun aiempien työntekijöiden kanssa olivat jääneet vähäisiksi. Asiakastietojen siirto kokonaisuutena voidaan nähdä tämän kertomuksen vastasubjektina. Mekaanisella tietojen siirrolla ei välttämättä ole suoraa sisällöllistä yhteyttä lastensuojelulain toimeenpanoon.

Helsingin ruotsinkielisillä lapsilla on oikeus palveluun omalla äidinkielellään. Marraskuun lopulla 2008 yksikön kommentoitavaksi annettiin otsikko- ja fraasitekstejä, joita kielenkääntäjä oli suomenkielisten tekstien pohjalta esittänyt. Effic on suunniteltu toimimaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Ruotsinkielinen versio oli valmisteilla syksyn 2008 aikana. Käännösten kommentointiin käytettiin jonkin verran aikaa, jotta valitut käsitteet ja ilmaisut olisivat mahdollisimman kuvaavia. Sosiaalityöntekijän (subjektin) järjestelmän kehittämiseen käyttämän ajan voi nähdä kertomuksen kannalta liikkuvan harmaalla alueella lähellä vastasubjektia. Kuitenkin pitkällä tähtäimellä osallistuminen kieliversion kehittämiseen muokkaa järjestelmästä lain toimeenpanoon paremmin sopivaa. Yksikössä käydyissä keskusteluissa esiintyi yleistä toiveikkuutta siitä, että uusi järjestelmä tulisi ainakin joltain osin helpottamaan työtä. Aiemmin kirjattujen tietojen hyödyntämisen esimerkiksi uuden päätöksen teossa ennakoitiin tulevan sujuvammaksi. Yksikön henkilöstön käyttökokemus vanhasta ATJ-sovelluksesta oli hyvin vähäinen ja siitä luopumista ei pidetty ongelmallisena. ATJ koettiin pikemminkin kankeaksi ja vanhanaikaiseksi. Uudesta järjestelmästä toivottiin sosiaalityöntekijälle (subjektille) auttajaa.

Loka-marraskuussa 2008 järjestettyjen vieritukipäivien jälkeen yksikössä urakoitiin asiakastietojen ajan tasalle saattamiseksi ja siirtämiseksi. Erityisesti pyrittiin

täydentämään tietoja vanhassa järjestelmässä, joka jäisi vuodenvaihteessa ainoastaan katselukäyttöön. Työntekijöiden kesken keskusteluja käytiin kunkin työntekijän tavoista tehdä asiakastyötä. Tunteita ja keskustelua herätti uuden asiakasjaon käyttöönotto ja erilaisten työtapojen yhteensovittaminen. Jokaisen työssä on jatkuvasti läsnä paine asettaa työt tärkeysjärjestykseen. Kokemukset aikapaineista ja kiireestä ovat kuitenkin yksilöllisiä. Edellä kuvattuun liittyen on todettava, että lastensuojelulain käytännön toimeenpanosta (objekti) vastaava sosiaalityöntekijää (subjektia) ei voi ajatella mekaanisena toimijana. Jokainen työntekijä tekee työtä omalla persoonallaan ja omin käytettävissä olevin resurssein. 31.12.2008 yksikön case-kokouksessa todettiin tilanne: Effican käyttöön ei juuri ole ehditty perehtyä edes uusien lastensuojeluilmoitusten käsittelyn osalta. Johdon (lähettäjän) hankkima uusi asiakastietojärjestelmä (auttaja) ei ole tullut sosiaalityöntekijälle (subjektille) tutuksi.

Vuoden 2009 uudenvuoden pyhien jälkeen asiakastietojärjestelmän muutosta (lain toimeenpanoa kuvaavan kertomuksen kasvavaa vastasubjektia) sulatellaan käytännön työtä tehden. Uutta järjestelmää on vaikea ottaa haltuun asiakastyön lomassa. Muitakaan vaihtoehtoja ei ole. Effican käyttöönoton ongelmat tulevat esille omassa ja oman yksikön työssä. Havainnoit muiden yksiköiden työstä antavat viitteitä samanlaisista ongelmista muualla. Muita yksiköitä koskevat havainnot perustuvat ensisijaisesti muissa yksiköissä ja sosiaalipäivystyksessä kirjattuihin ilmoituksiin, joiden käsittely siirtyi ruotsinkieliseen yksikköön asiakkaan äidinkielen perusteella. Arkityön tilannetta kuvaa oma kokemukseni, jonka 5.1.2009 sanelin havaintopäiväkirjaani työpäivän jälkeen.

*”Aikamoinen päivä... tulipa survottua asiakkaan tiedot Effican. Sain asiakkaan tiedot järjestelmään niin, että sain sieltä tulostettua jonkinlaiset kuulemislomakkeet. Pakko oli tehdä kaikki vaiheet jollakin tavalla, että pääsi eteenpäin. Kaksi asiakastapaamista tänään ja asiakas lähdössä kiireelliseen sijoitukseen. kaiken härdellin välissä kävin hoitamassa yhden kotikäynnin toisen asiakkaan asiassa. Efficassa välillä vikaa niin ettei se toimi. Sovellus ollut joka päivä eri näköinen.”*

Edellä kuvaamani survominen piti sisällään erilaisten ohjeiden paineista lukemista.

Virheellisessä järjestyksessä eteneminen esti kuulemislomakkeiden tulostuksen.

Lukuisten yritysten ja erehdysten kautta sain järjestelmästä ulos lomakkeet, joita saattoi

soveltaen käyttää kuulemisessa. Lapsen tietoihin kirjaantuneiden ylimääräisten versioiden poistamiseksi otin myöhemmin yhteyttä sovellustukeen.

Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotossa tuli vuoden 2009 alusta selkeä käänne kun vanha järjestelmä jäi katselukäyttöön. Lain toimeenpanoa koskevassa kertomuksessa tämä käänne tulee esiin aktanttisiirtymänä. Effica siirtyi vähitellen auttajan roolista tehtäväksi antajan (lähettäjän) rooliin suhteessa sosiaalityöntekijään (subjektiin) ja suhteessa lain käytännön toimeenpanoon (objektiin). Helsingin kaupungin lastensuojelua varten kehitetyssä asiakastietojärjestelmässä on hyvin tarkasti pyritty ottamaan huomioon lainsäädännön vaatimukset sekä organisaation omat toimintatavat. Tämä räätälöinti on johtanut siihen, että sovellusta ei juuri voi käyttää ilman kaikkien sinne rakennettujen vaiheiden suorittamista oikeassa järjestyksessä. Esteeksi seuraavien kirjausten tekemiselle saattavat muodostua aiemmat puutteelliset kirjaukset tai se, ettei asiakirjoja ole kytketty oikein toisiinsa. Esimerkiksi pdf-muotoinen tiedosto lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenvedosta on liitettävä asiakkuuden aloittamista koskevaan päätökseen. Tämän päätöksen tekemisen jälkeen asiakkaan saamaa palvelua varten on avattava erikseen sosiaalityön resurssit eli avattava uusi sivu järjestelmästä ja tehtävä resursseja koskevat valinnat. Mikäli resurssien avaaminen on jäänyt tekemättä, ei järjestelmässä saa tehtyä asiakkaalle mitään päätöksiä. Tehdyn asiakastyön, kuten puheluiden ja tapaamisten kirjaaminen lapsen tietoihin vaatii joka kerta erillisen sivun avaamisen lapsen tiedoista ja useita vaiheittaisia toimintoja. Mikäli lastensuojelullinen huoli koskee useita saman perheen lapsia, on kullekin heistä avattava sovelluksessa oma asiakkuus ja kaikki vaiheet on tehtävä jokaista lasta koskien erikseen.

Ennen uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa odotukset olivat varovaisen myönteisiä, koska monet työntekijät kokivat vanhan järjestelmän monin tavoin kömpelöksi. Uusi järjestelmä on kuitenkin osoittautunut saippuan kaltaiseksi: juuri kun olet saamaisillasi otteen lipsahtaa se käsistäsi. Järjestelmän jatkuva kehittäminen ja muokkaaminen varsinkin ensimmäisinä kuukausina käyttöönoton jälkeen vaikeuttivat sen sujuvaa käyttöä. Kyse ei ollut vähäisistä versiopäivityksistä vaan koko järjestelmän hahmottamisen kannalta keskeisistä muutoksista. Käytännön työ saa tästä syystä ajoittain farssin piirteitä: kiireellisen sijoituksen päätöstä tahkotaan järjestelmästä ulos

kahden työntekijän voimin: yksi kirjoittaa sisältöä, toinen lukee vieressä kohta kohdalta viimeisintä päivitettyä ohjetta, kuinka päätös järjestelmässä tehdään ja sieltä tulostetaan ja kiireellistä sijoitusta odottava lapsi odottaa kolmannen työntekijän kanssa. Koko alkuvuoden 2009 Efficaa järjestelmänä ja kaikkia sitä koskevia ohjeita koetettiin yksikössä ottaa haltuun osana perustyötä. Jatkuvasti kehittyvän sovelluksen käyttö koetaan yksikössä haastavana, vaikka monia ominaisuuksia pidetään toimivina. Vanhaan järjestelmään verrattuna Effica on monin tavoin toimivampi; muun muassa Word-tekstinkäsittelyohjelman tyyppiset leikkaa-liimaa-toiminnot ovat useimmissa toiminnoissa käytettävissä, jolloin aiemmin kirjoitettuja tekstejä on mahdollista melko kätevästi hyödyntää. Asiakastietojärjestelmästä ei kuitenkaan saa siinä olevia hyviä ominaisuuksia ajan puutteen vuoksi käyttöön.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän työssä kirjoittaminen on iso osa työtä, lastensuojelulain käytännön toimeenpanoa (kertomuksen objektia). Huolimatta siitä, että kirjoittaminen on osa objektia, on sen käytännön työhön nivominen niin vaativa tehtävä, että se asettuu toimeenpanokertomuksessa usein sosiaalityöntekijän (subjektin) vastustajaksi. Lastensuojelun sosiaalityössä kirjoittaminen on luonteeltaan katkonaista, moninkertaista ja prosessimaista. Asiakastapaamisten ja puhelinkeskustelujen aikana tehdään muistiinpanoja pääsääntöisesti käsin mahdollisesti samalla tarkistaen tietoja asiakastietojärjestelmästä. Intensiivisistä keskusteluista on kyettävä tiivistämään olennainen erittäin rajallisessa ajassa mahdollisimman yksiselitteisesti ja ymmärrettävästi pyrkien erottamaan havainnot ja tulkinnat toisistaan. Vaativa tehtävä muuttuu lähes mahdottomaksi silloin, kun kirjauksia ei ehdi heti tehdä. Työssä on lähes jatkuvasti läsnä paine löytää usein nopeastikin käytännön ratkaisuja useiden asiakkaiden, lasten ja perheiden tilanteisiin. Kirjoittamiseen ei ole varattavissa pidempiä ehjiä jaksoja, koska käytännön ratkaisujen hakeminen edellyttää muun muassa neuvotteluja, puheluja, soittoyrityksiä ja tavoitettavissa oloa. Käsin tehtyjen muistiinpanojen kirjaaminen järjestelmään kävisi melko nopeasti ja sujuvasti, mikäli aikaa siihen olisi välittömästi käsin kirjoitettujen muistiinpanojen tekemisen jälkeen tai vaikkapa seuraavana päivänä. Ajantasaiseen kirjaamiseen ei kuitenkaan ole juuri tilaisuutta. Sosiaalityöntekijä joutuu useaan otteeseen tavallisen työpäivänsä aikana arvioimaan tietoonsa tulleiden asioiden kiireellisyyttä ja asettamaan tekemättömät

työnsä uuteen tärkeysjärjestykseen (vrt. luku 2.2.). Erityisesti tämä vaade korostuu pienissä tiimeissä, joissa mahdollisuudet päivystysluontoisen työn erottamiseen muista työtehtävistä ovat rajalliset. Asiakasmuistiinpanojen kirjaamisen ohella työssä kirjoitetaan myös paljon lausuntoja ja päätöstekstejä. Näiden kirjallisten töiden tekeminen edellyttää usein suurten tekstiaineistojen lukemista sekä tietojärjestelmistä että paperitulosteina olevista dokumenteista.

Edellä kuvatussa kertomuksessa Efficaa oli käytetty Helsingin kaupungin lastensuojelun ainoana asiakastietojärjestelmänä pari kuukautta. Tänä aikana Efficaan oli rakentunut kaksi toisilleen etäistä todellisuutta. Ensimmäistä todellisuutta, tavoitetilaa voi kuvata taulukon 3. sisällöillä. Effican käyttöönotto mahdollistaa lakiin perustuvan lastensuojelun sosiaalityön työprosessin, joka tarjoaa myös mahdollisuudet hyvään asiakkaan oikeudet huomioon ottavaan moniääniseen kirjaamiseen (vrt. Kääriäinen, 2003 ja 2005). Taulukkoon 4. on koottu edellä kuvatun kertomuksen pohjalta elementtejä Effican toisesta todellisuudesta eli lastensuojelulain arkisesta toimeenpanosta.

Taulukko 4. Lastensuojelun toimeenpanoa organisatorisessa kontekstissa (arki)

lähettäjä	objekti	vastaanottaja	subjekti	auttaja	vast subjekti	vastustaja
Helsingin kaupungin sosiaali- virasto (lain toimeenpanosta vastaava elin, esimies- asemassa olevat)  Efficca (auttajasta lähettäjäksi)	Lastensuojelu- ilmoitus- ten käsittely ja asiakkuu ksien hoito lastensuo jelu-lain, tehtävä- rakenne- suositust en ja Efficcan edellyttä män asiakas- prosessin mukai- sesti  (Käy- tännön toimeen- pano)	???  Helsingin kau- pungin sosiaali virasto  Lapsen asioista vastaava sosiaali -työn- tekijä	Sosiaali- työn- tekijä (lapsen asioista vastaava, prosessin vastuu- henkilö)	Efficca  Asiakas- tietojen selvittä- minen (tieto asiakkaista välttä- mätön työn tekemi- seksi)  Koulutus (välitön apu työssä)  Kehittämis -hanke (välitön apu työssä)	Asiakastieto- järjestelmän muutos  Asiakas- tietojen siirto vanhasta järjestelmästä uuteen (mekaaninen toteutus)  Ruotsinkielis en Efficca- version kehittäminen  Efficca (auttajasta vasta- subjektiksi)	Uuden järjestelmän käyttöönotto  Efficca- koulutukset  Järjestelmän muuttuminen käyttöönoton edetessä  Asiakas- tietojen selvittäminen (työn vaatima aika)  Lastensuojelu- koulutus (aikapaine)  Kehittämis- hanke (aikapaine)  Kirjoittamis- velvoitteet (aikapaine)

Taulukkojäsenyksessä tulee esille Efficcan osittainen siirtyminen auttajan roolista vastasubjektiksi. Tämä siirtymä ei vielä muuta objektiä. Asiakastietojärjestelmän siirtyminen sille suunnitellusta auttajan roolista lähettäjän rooliin on sen sijaan omiaan horjuttamaan objektiä. Lastensuojelulain toimeenpanossa korostuu tämän siirtymän myötä muoto sisällön kustannuksella. Prosessin vaiheiden suorittaminen oikeassa järjestyksessä nousee tärkeäksi ja sisällöstä tingitään tarpeen mukaan. Kertomuksen vastaanottaja jää avoimeksi. Vastaanottajan rooliin voi perustellusti ajatella sekä organisaation johdon että lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän. Vastaanottajan jääminen kertomuksessa avoimeksi kertonee kuitenkin siitä, että tehtävän suorittamista ei systemaattisesti ole arvioitu. Kysymys tämän kertomuksen objektista ja sen



mahdollisesta muutoksesta tuleekin jo hyvin lähelle viimeisintä risteävää kertomusta. Luvussa 5.4. haen lasta asiakastiedoista.

#### **5.4. Lapsia ja asiakkaita asiakastiedoissa**

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Efficaa koskeva rekisteriselosteessa todetaan, että asiakastyötä tekevät järjestelmän käyttäjät vastaavat omien asiakkaidensa tietojen käsittelystä, rekisteröidyn informoinnista ja tarkastusoikeuden toteuttamisesta (Helsingin ... Rekisteriseloste Effica-YPH 22.8.2008.). Rekisterin pitämisen perusteena on asiakassuhde. Lainsäädännöllisenä perusteena ovat Lastensuojelulaki 417/2007 ja Henkilötietolaki 1999/523 (emt.)

Lastensuojelun asiakastiedoista (tämän kertomuksen objektista) vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä (subjekti). Tehtäväksi antajia (lähettäjiä) on useita. Ensimmäisenä lähettäjänä toimii lainsäätäjät. Lain toimeenpanosta vastaava organisaatio (toisena lähettäjänä) vastaa esimerkiksi niistä resursseista, välineistä ja olosuhteista, joissa sosiaalityöntekijä (subjekti) vastaa asiakastiedoista (objektista). Organisaation (toisen lähettäjän) keskeisenä perusteena uuden asiakastietojärjestelmän hankkimisessa oli tavoite saada koko lastensuojelun käyttöön yhteinen järjestelmä. Kaikissa Helsingin kaupungin lastensuojelutyötä tekevissä avo- ja laitoshuollon toimipisteissä haluttiin asiakastietojen olevan käytettävissä ajantasaisessa laajuudessa. Kolmantena lähettäjänä voi nähdä sosiaalityön professionaalisuuden ja ne ammatilliset vaatimukset, joita sosiaalityöntekijä kohdistaa omaan työhönsä asiakastietojen osalta. Neljäntenä lähettäjänä voi nähdä asiakkaan (lapsen sekä usein myös lapsen vanhemmat), jonka asioita muistiinpanot ja päätöstekstit koskevat ja joilla on lähtökohtainen oikeus itseään koskeviin tietoihin. Ensimmäiset kolme lähettäjiä ovat pyrkineet tehtävän annossaan huomiomaan neljännen lähettäjän näkökulman. Neljäs lähettäjä, lapsi, on nähtävä kertomuksen keskeisimpänä tehtävänantajana. Tehtävänanto on lähettäjien paljouden takia osin ristiriitainen. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä (subjekti) saakin monitahoisen tehtävän ja toimii myös itse lähettäjänä konkretisoidakseen omaan työhönsä kohdistuvat osin julkilausumattomat odotukset.

Tutkimukseni kohteena olleessa yksikössä asiakastiedot (kertomuksen objekti) olivat monien asiakkaiden kohdalta puutteellisia. Kirjaukset vanhassa ATJ-järjestelmässä olivat puutteellisia tai puuttuivat kokonaan ja osa asiakastyön kirjauksista oli ainoastaan käsin kirjoitettuja. Epäselvyyttä oli myös asiakkuuksista. Käytössä oli muun muassa lukuisia eri tavoin (word, excel, käsinkirjoitettu) koottuja asiakaslistoja. Listojen avulla yksittäiset työntekijät tai yksikön henkilöstö olivat vuosien 2006–2008 aikana koettaneet saada tilannetta haltuun ja viestiä yksikön kaoottisesta tilanteesta organisaation johdolle. Tämän kertomuksen vasta-subjektit ja vastustajat löytyvätkin pääosin luvussa 5.2. kuvatuista ongelmista. Samasta luvusta löytyy myös kuvauksia tämän kertomuksen auttajista ja yksikön toiminnasta tilanteen korjaamiseksi. Asiakastietojen näkökulmasta yksikön avoinna olevia asiakkuuksia oli syksyllä 2008 pyritty tutkimaan muiden työtehtävien ohessa tilanteen selkiyttämiseksi ja toimien annetun ohjeen mukaan:

*”Asiakastietojen yhteydessä on syytä arvioida lastensuojelun asiakkuuksia ja siirtää vain aktiivisten asiakkaiden tiedot uuteen järjestelmään. Suosituksena on pidetty, että mikäli avohuollossa ei ole ollut kontakteja kuuteen (6) kuukauteen asiakkuus voidaan päättää.”* (Lastensuojelun asiakastietojen siirtämisen ohje, 1.9.2008)

Esimerkiksi avoinna olevista asiakkuuksista saattoi löytyä viimeisin merkintä tietojärjestelmästä vuodelta 2006. Merkinnän mukaan työntekijä oli luvannut ottaa yhteyttä lapsen vanhempaan seuraavalla viikolla, jonka jälkeen asiakkuus oli jäänyt järjestelmäkirjausten mukaan hoitamatta. Aiempia muistiinpanoja sekä mahdollisia käsinkirjoitettuja muistiinpanoja tutkimalla saattoi olla mahdollista selvittää, minkälaisesta lastensuojeluasiasta on ollut kyse ja miten parin vuoden tauon jälkeen olisi viisasta edetä. Todellisuudessa kontakteja oli saattanut olla, vaikka kirjauksia ei ollut tehtykään.

Asiakkuudet tutkimassani yksikössä oli pääosin saatu selvitettyä ja siirrettyä Efficaan helmikuun 2009 alkuun mennessä. Asiakastietojen selvittäminen ja siirto uuteen järjestelmään eivät pääsääntöisesti tarkoittaneet mitään käytännön toimia järjestelmään kirjatun lapsen asiassa. Vanhojen asiakkuuksien osalta päädyttiin mekaaniseen siirtoon koska uusia lastensuojeluilmoituksia tuli jatkuvasti ja niiden mahdollisimman ajantasainen kirjaaminen järjestelmiin arvioitiin ensisijaiseksi. Asiakastiedot

yhtenäisenä objektina hajoavatkin tässä kertomuksessa lukuisiksi toistensa kanssa kilpaileviksi objekteiksi. Vanhojen asiakastietojen aktiivisempi selvittäminen edellytti pääsääntöisesti uuden lastensuojeluilmoituksen vastaanottamista. Ilmoituksen perusteella tehtävään nimetty sosiaalityöntekijä (subjekti) alkoi käydä läpi aiempia tietoja ja selvittää sen hetkistä lastensuojelun tarvetta.

Kertomuksessa lastensuojelun asiakastiedoista (objektista) keskeiseen asemaan nousevat lasten sijasta asiakkuudet tietojärjestelmään kirjattuina tapauksina. Tietojärjestelmäasiakkuuksissa lapsen asiakkuus jää lisäksi usein vanhempien varjoon eli käytännössä lapsen asiakastietoihin on usein kirjattu tietoja koko perheen tilanteesta ja siten myös vanhempien asioista. Erityisesti ATJ-järjestelmässä, joka on sosiaalihuollon eri toimialoilla käytetty yleisjärjestelmä, on paljon tällaista kirjaamista. Effica, joka on suunniteltu erityisesti lastensuojelua varten antaa mahdollisuuksia jäsennellympään, lapsikeskeiseen kirjaamiseen. Effican sisäänrakennettu prosessi ja muun muassa valmiit otsikkorakenteet sisältävät työvälineitä ja mahdollisuuden lapsen nostamiselle keskeiseen asemaan. Esimerkiksi sovelluksen osio lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenvedosta sisältää otsikot eri osapuolten näkemysten kirjaamista varten. Lisäksi prosessinmukainen työskentely edellyttää kuvauksia siitä, kuinka näkemyksiä on selvitetty. Effican voi näin nähdä tämän kertomuksen kannalta mahdollisena auttajana. Koska Effican auttaja-rooli edellyttää sosiaalityöntekijän (subjektin) toimintaa ja aloitteellisuutta jää sen auttaja-rooli tässä kertomuksessa ohueksi.

Lastensuojelussa lapsi on lastensuojelulain mukaan asiakas. Käytännössä asiakastiedoista vastaava sosiaalityöntekijä (kertomuksen subjekti) käy keskustelua asiakastiedoista kuitenkin usein lapsen vanhempien / huoltajien kanssa. Miten aktiivisen lähettäjän roolin lastensuojeluasiakkaat ja erityisesti heidän vanhempansa ottavat suhteessa asiakastietoihin, vaihteli suuresti tutkimukseni kohteena olleessa yksikössä. Erityisen aktiivisia olivat vanhemmat, joiden lapset olivat lastensuojelun asiakkaina vanhempien riitaisen avioeron selvittelyn ja huoltajuuskiistojen jatkuessa samanaikaisesti. Ääritapauksissa kummankin osapuolen juristit rakentavat päämiehelleen edullisinta kertomusta oikeusprosessia varten käyttäen lapsen asiakastietoja ja sosiaaliviranomaisten sanomisia ja kirjaamisia oman asiakkaansa eduksi. Näissä tilanteissa päädytään usein rajaamaan vanhemmalle annettavia

asiakastietoja lapsen ja / tai toisen vanhemman yksityisyyden suojaamiseksi. Tällainen vanhempien toiminta ajautuukin toisinaan vastasubjektin ja vastustajan puolelle aiheuttaen paljon lisätyötä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle (subjektille) joka on vastuussa asiakastiedoista (objektista). Lastensuojelun asiakkaina on myös paljon lapsia, jotka eivät itse tai joiden vanhemmat eivät ole aktiivisia itseään koskevien asiakastietojen osalta. Kaikkia asiakastietoja (tämän kertomuksen objektia kokonaisuutena) koskevat samat vaatimukset. Hiljaiset asiakkaat ovatkin sosiaalityöntekijän (subjektin) koetin myös asiakastietojen osalta. Asiakastietojen huoltamiseksi uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton jälkeen on Effica - projektiryhmä, auttaja järjestänyt työntekijöille tiedonhuoltopäiviä.

Samalla tavalla kuin aineistossani tulee esille kesken jääneitä asiakaskertomuksia asiakastiedoissa jää tämäkin kertomus kesken. Kertomus keskeytyy tilanteessa, jossa vastasubjekti on selkeästi niskan päällä suhteessa lähettäjien antamaan tehtävään. Kertomuksen kolme ensimmäistä lähettäjää (lainsäätäjä, toimeenpanosta vastaava organisaatio ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä) joutuvat kohtaamaan, neljännen lähettäjän eli lapsen. Kokonaan oma kertomuksensa syntyisi niistä todennäköisesti lukuisista kysymyksistä, joita tämän kertomuksen hiljaisiksi jäävillä 0–21 -vuotiailla lapsilla voi ajatella olevan. Kertomuksesta on vaikea erottaa aktanttimallin mukaista vastaanottajaa. Asiakkaan, lapsen mahdollisine kysymyksineen voinee kuitenkin asettaa vastaanottajan asemaan. Asiakastietoja koskeva kertomus on koottu taulukkoon 5. Kertomuksen vastasubjektien, vastustajien sekä toisaalta auttajien löytyessä pääosin edellisistä kertomuksista (erityisesti luku 5.2.) ei niitä ole taulukossa yksityiskohtaisesti tuotu esille.

Taulukko 5. Lapsia ja asiakkaita asiakastiedoissa.

lähettäjä	objekti	vastaanottaja	subjekti	auttaja	vastasubjekti	vastustaja
1. Lainsäätäjä	Lastensuojelun asiakastiedot, niistä vastaaminen ”Keskeään kilpailevat asiakastiedot”	????	Sosiaalityöntekijä (lapsen asioista vastaava)	Asiakastietojärjestelmä (ATJ ja Effica)  Effica-projekti-ryhmä (tiedonhuoltopäivät)  (vrt. aiemmat luvut, luku 5.2.)	Henkilöstön vaihtuvuus ja vaje  Haurastunet työkäytännöt  (vrt. aiemmat luvut, luku 5.2.)	Vanhempien toiminta (asiakastietojen käyttö omien tarkoitusten perien hyväksi)  (vrt. aiemmat luvut, luku 5.2.)
2. Toimeenpanosta vastaava organisaatio		Asiakas				
3. Sosiaalityön ammattisuus ja ammatilliset vaatimukset (myös sosiaalityöntekijä)		Lapsi				
4. Asiakas (lapsi)						

Yhteistä kaikille luvun 5. risteäville kertomuksille on se, ettei aktanttimallisessa tarkastelussa ole useinkaan kovin selkeästi erotettavissa vastaanottajaa. Vastaanottajan jäädessä osin tai kokonaan avoimeksi, on syytä kysellä toiminnan mielekkyyden perään. Erityistä onttoutta kumisee viimeinen kertomus, jossa lapsi jää hiljaiseksi. Asiakkaan eli lapsen voisi osana kertomuksellista rakennetta nähdä vastaanottajana. Arviota tehtävän suorittamisesta ei hiljaiselta vastaanottajalta tämän kertomuksen sisällä kuitenkaan saada.

## 6. Kertomuksista toimijuuden tarkasteluun

Seuraavassa tarkastelen muutosvaiheen kertomusten pohjalta niissä esille nousseita toimijoita. Sosiaalinen toimija voidaan Törrösen mukaan ymmärtää koostelmaksi subjektiasemia, joilla ei ole ennalta määrättyä suhdetta toisiinsa ja joita ei voida lopullisesti vakiinnuttaa vakaaksi ykseydeksi (Törrönen, 2000, 243). Törrönen on määritellyt subjektiaseman rakentuvan kommunikaatiossa kolmenlaisten elementtien yhteisvaikutuksena. Subjektiaseman rakentumisen spatiaalisessa aspektissa puhujat käyttävät erilaisia kategorisointeja ja luokitteluja artikuloidessaan ja paikantaessaan arvojaan suhteessa muihin. Temporaalisessa aspektissa kategorisoinneissa syntyvät

arvot ja niiden kantamat sosiaaliset maailmat asettuvat historiallisiin jatkumoihin tarinalinjoja muodostamalla. Subjektiaseman kiinnittymistä arvojen ajallisiin määreisiin (temporaalinen aspekti) voidaan tarkastella muun muassa pragmaattisen modaalisuuden avulla. Positionaalisisessa aspektissa kategoriat ja tarinalinjat suhteutuvat erityisiin näkökulma- ja vuorovaikutusrakenteisiin. (Törrönen, 2000, 248–250, 253.)

Jo kenttävaiheen aloitusta varten tehdyssä tutkimussuunnitelmassa olin rajannut tutkimuskysymyksellä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan toimijuuden keskeiseksi tarkastelun kohteeksi. Siten sosiaalityöntekijän toimijuuden nousu kertomuksissa keskeiseksi selittyy osin tällä rajauksella. Käsittelen sosiaalityöntekijän toimijuutta luvussa 6.1. hyödyntäen Törrösen jaottelua subjektiaseman rakentumisen eri aspekteista. Toimijuuden luonnetta on kuitenkin myös siinä, millä tavalla asiakastietojärjestelmä tulee kertomuksissa esiin. Järjestelmän materiaalista toimijuutta tarkastelen luvussa 6.2. Kun kysymys on lastensuojelun sosiaalityöstä, voisi olettaa että työtä kuvaavissa kertomuksissa tulisi lapsi toimijana hyvin keskeisesti ja hakematta esille. Luvussa 6.3. arvioin lapsen toimijuutta kertomusten pohjalta. Luku 6. päättyy sosiaalityöntekijän aseman ja valintojen tarkasteluun.

### **6.1. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä toimijana**

Sosiaalityöntekijän toimijuus hahmottuu muutosvaiheen kertomusten pohjalta ruuhkaisena subjektiasemien koostelmana. Sosiaalityöntekijän subjektiaseman spatiaalinen arvoperusta rakentuu aineistossani ensisijaisesti uuden lastensuojelulain kategorisointien mukaan. Näitä kategorisointeja käytännön työhön välittävät paitsi lainsäädäntö myös sen soveltamisohjeet (muun muassa Rätty, 2010), Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämässä Lastensuojelun käsikirjassa ([www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi)) kuvattu työskentelyprosessi sekä organisaation sisäiset ohjeet (Helsingin kaupungin pysyväisohjeet). Lain valmisteluaineistossa tulee esille vertailua vanhaan lakiin ja vanhoihin työkäytäntöihin, joita ei pidetty enää toimivina (esim. Sinko, 2005). Osa subjektiaseman edellä kuvatusta arvoperustasta kanavoituu työhön uuden asiakastietojärjestelmän kautta.

Törrösen (2000, 248–253) mukaan spatiaalisen aspektin avulla on tuotavissa esiin millaisia sosiaalisia motiiveja, suhteita ja instituutioita subjektiasemaan liittyy ja mitä pidetään hyväksyttävänä tai torjuttavana. Sosiaalityöntekijän subjektiasema luvun 5 kertomuksissa määrittyy lastensuojelun sosiaalityössä keskeiseksi. Sosiaalityöntekijä joutuu omassa toiminnassaan sovittamaan toisiinsa sosiaalityön ammatillisen ymmärryksen ja muut odotukset. Subjektiaseman sisään rakentuu jännitteinen sosiaalisia motiiveja, suhteita ja instituutioita koskeva asetelma. Jännitteisyys heijastuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen, jota Juhila (2006) on jäsentänyt määritellen kohtaamisen tapoja ja rooleja. Jäsennyksessään Juhila on päätenyt neljään eri suhdetyyppiin, joiden lähempi tarkastelu tässä yhteydessä on perusteltua. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijän roolina on liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joiden liittämisen on vaikeuksia. Asiakkaiden rooliin kuuluu asettuminen sosiaalityöntekijän kontrolli- ja liittämistoimenpiteiden kohteeksi. Kumppanuussuhteessa asiakkaat ja sosiaalityöntekijät toimivat rinnakkain. Asiakkaiden elämää ja ongelmatilanteita sekä mahdollisia muutostarpeita ja -tavoitteita jäsenetään yhdessä. Sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden rooliin kuuluu kumppanina toimiminen. Huolenpitosuhteessa sosiaalityöntekijöiden rooliin kuuluu pitää huolta asiakkaista tai huolehtia siitä, että he saavat tarvitsemansa avun muualta. Asiakkaiden rooli huolenpitosuhteessa on ottaa vastaan tukea ja apua, koska asiakkaat eivät sen hetkessä elämäntilanteessaan selviä omillaan. Neljäs, vuorovaikutuksessa rakentuva suhde, on Juhilan mukaan kyseessä silloin kun sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden roolit vaihtelevat eri tilanteissa ja institutionaalisissa yhteyksissä. Vuorovaikutussuhteen roolit voivat pitää sisällään elementtejä liittämisen- ja kontrollisuhteesta, kumppanuussuhteesta sekä huolenpitosuhteesta. (emt.)

Asiakastietojärjestelmän muutosvaiheessa sosiaalityöntekijän mahdollisuudet toimia vuorovaikutussuhteessa jäivät vähäisiksi. Juhila (2006) on tuonut esille, että tämän hetkisten yhteiskunnallisten arvojen vaikutuksesta sosiaalityö jäsenyy liittämisen- ja kontrollisuhteena. Sosiaalityöntekijä on tällöin suhteessa tietävä osapuoli, joka määrittää asiakkaan muutoksen tarpeet ja tavoitteet sekä päättää menetelmistä, joilla tavoitteisiin päästään. Tällaisen vertikaalisesti määrittävän asiantuntijuuden taustalla

Juhila näkee perusarvot, joihin liittyvät muun muassa tehokkuus, henkilökohtainen vastuu ja elämän hallinta. Uudesta julkisjohtamisesta kumpuavat tehokkuusodotukset kohdistuvat erityisesti sosiaalityöntekijään:

*”NPM:n tunkeutuminen sosiaalityöhön lisää byrokraattisia työmenetelmiä, sillä työ eri osa-alueineen, suorituksiineen ja tuloksiineen on dokumentoitava mahdollisimman tarkkaan. Lisäksi asiakkaiden kanssa on työstettävä kirjallisia sopimuksia ja suunnitelmia. Tämä on tehtävä sen vuoksi, että dokumentoinnin kautta on mahdollista osoittaa sosiaalityön tehokkuus ja vaikuttavuus sekä viime kädessä sosiaalityön olemassaolon oikeutus.” (Juhila, 2006, 100.)*

Subjektiaseman tarkastelu temporaalisen aspektin näkökulmasta tuo korostetusti esille pragmaattisen modaalisuuden ryhmät täytyä ja kyetä. Sosiaalityöntekijän täytyminen on moninkertaista ja päällekkäistä. Useammat tahot – lainsäätäjä, työnantaja-organisaatio ja asiakkaat – antavat sosiaalityöntekijälle tehtäviä, jotka täytyy hoitaa ja joista täytyy kantaa vastuu. Moniin tehtäviin esimerkiksi lausuntojen antamiseen liittyy tiukkoja aikarajoja. Työn luonteeseen kuuluu myös vastata kiireellisen lastensuojelun tarpeeseen. Asiakastietojärjestelmän muutosvaiheessa kaikki muutokseen liittyvät täytymiset tulivat näiden työn tavanomaisten täytymisten päälle. Organisaation johdon ohjeet ja määräykset järjestelmämuutoksen osalta koskivat erityisesti asiakastietojen siirtoa. Uuden järjestelmän käyttöä koskeva sisältö jäi enimmäkseen Effica-projektiryhmän ja suorittavaa asiakastyötä tekevien harteille. Jääminen uuden järjestelmän armoille loi vanhan järjestelmän poistuttua käytöstä aivan uudenlaisen täytymisten ruuhkan. Täytyminen ilmaistaan monissa yhteyksissä vastuuroolin toteutamisena. Esimerkiksi Effican rekisteriselosteen mukaan asiakastyötä tekevät järjestelmän käyttäjät vastaavat omien asiakkaidensa tietojen käsittelystä, rekisteröidyn informoinnista ja tarkastusoikeuden toteuttamisesta.

Täytymisen modaalisuus rakentuu monitahoisesti. Ensinnäkin sosiaalityöntekijään kohdistui ulkopuolelta tulevia vaatimuksia. Organisaation johdon havaittua, etteivät sosiaalityöntekijät olleet kyenneet suoriutumaan heille määräytyistä tehtävistä ja vastuista, muistutti johto tehtävistä korostaen, että annettujen ohjeiden ja aikataulujen mukaan täytyy toimia. Lisäksi myöhemmin seurasi muistutuksia ja kehotuksia puuttuvien tietojen ja päätösten siirtämisestä, jotta asiat saadaan rullaamaan. Myös



asiakastyön merkinnöistä tuli muistutus, ettei muistiinpanoja voi säilyttää paperilla, vaan asianmukaiset merkinnät on tehtävä viipymättä asiakkaan asiakirjoihin. Toiseksi täytyminen nousee sosiaalityöntekijän työstä täytymisinä, silloin kuin vaihtoehtoisia toimintatapoja ei ole. Uuden järjestelmän käyttöönottovaiheessa sosiaalityöntekijä joutui lähes joka kerta avatessaan Effican orientoitumaan uudenlaiseen sovellukseen. Lisäksi kukin sosiaalityöntekijä ja yksikkö joutuivat määrittelemään osaltaan järjestelmän muutostehtävälle tavoitetason, jonka saavuttamiseen on jonkinlaiset realistiset mahdollisuudet tavanomaisten tehtävien ohella. Kolmanneksi sosiaalityöntekijän täytyi käyttää organisaation hankkimaa asiakastietojärjestelmää työvälineenään ja työskennellä järjestelmän edellyttämällä tavalla. Kykenemisen modaalisuus kietoutuu osin täytymiseen ja kokemukseen: *täytyy, mutta ei kykene*. Sosiaalityöntekijän on kyettävä työssään arvioimaan tietoonsa tulleiden asioiden kiireellisyyttä ja asettamaan tekemättömät työnsä uuteen tärkeysjärjestykseen. On kyettävä vastaamaan kiireellisiä toimia vaatimaan yhteydenottoon tai annettava lausunto tietyllä aikataululla oikeudellisia prosesseja koskien. Pakottavat täytymisetkin on asetettava tärkeysjärjestykseen tilannekohtaisen kykenemisen rajoissa, jolloin osa myös välttämättömäksi koetusta työstä on pakko jättää tekemättä. Paljon siitä sisällöstä, mikä selittää modaalisuutta: *ei kykene, vaikka täytyy*, liittyi työmäärään ja epäselviin asiakastietoihin ja työntekijävaihdoista ja -vajeesta johtuviin ongelmiin.

Subjektiaseman tarkastelussa positionaalisen aspektin näkökulmasta tulee luvun 5 kertomuksissa esille sekä sosiaalityöntekijän identiteettiä vahvistavia että heikentäviä sisältöjä. Ensinnäkin sosiaalityöntekijän asemaa on vahvistettu lainsäädännön avulla, joka muun muassa korostaa sosiaalityöntekijän roolia lastensuojeluprosessin johtamisessa. Tämä heijastuu myös asiakastietojärjestelmän rakenteessa. Uuden lain ja sen huomioon ottavan asiakastietojärjestelmän myötä kirjoittamisvelvoitteet ovat lisääntyneet. Lain mukaista prosessia seuraava asiakastietojärjestelmä mahdollistaa myös eri ammattiryhmien työn näkyväksi tekemisen, muun muassa sosiaaliohjaajien (vrt. perhetyön prosessikuvaus, luku 5.2.) työ tulee järjestelmän rakenteiden myötä aiempaa selkeämmin esille, koska järjestelmässä on oma erillinen osionsa perhetyölle ja sen suunnitelmille ja arvioinnille. Sosiaaliohjaajan toimijuus on monella tavalla rakenteellisessa riippuvuussuhteessa sosiaalityöntekijän toimijuuteen ja työskentelyyn

järjestelmässä. Sosiaaliohjauksen käyttö lastensuojelun sosiaalityön avohuollon resurssina edellyttää sosiaalityöntekijän päätöstä, joka tehdään järjestelmässä. Järjestelmässä on varattu oma tilansa sosiaaliohjauksen kirjauksille ja heidänkin työnsä luonne muuttuu enemmän kirjoittamista sisältäväksi. Effica mahdollistaa uuden lastensuojelulain mukaisen työskentelyprosessin. Ainakin dokumentaation näkökulmasta järjestelmä työtä näkyväksi tekevänä voi vahvistaa sosiaalityöntekijän ja myös sosiaaliohjaajan identiteettiä.

Toisaalta sosiaalityöntekijällä on hyvin rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa toiminnassa tarvittaviin resursseihin ja oman työnsä reunaehtoihin. Tutkimukseni kohteena olleessa yksikössä sosiaalityöntekijän, samoin kuin sosiaaliohjaajien identiteettiä oli horjuttanut yksikön henkilöstön suuri vaihtuvuus. Lastensuojeluprosesseilta oli johtaja puuttunut kokonaan pitkiä aikoja monien lasten / asiakkuuksien osalta. Myös asiakastietojärjestelmän toimivuus edellyttää inhimillisen toimijan. Tietojärjestelmä toimijana ei kykene muuttamaan lastensuojelulain sisältöä lain tarkoittamaksi toiminnaksi. Se kykenee kuitenkin edellyttämään ja vaatimaan sisäänrakennetun työskentelyprosessin mukaista toimintaa järjestelmän käyttäjältä. Erityisesti inhimillisen toimijan puuttuessa tai vaihtuessa usein syntyy tilanne, jossa asiakastietojärjestelmä melko joustamattomana toimijana saattaa heikentää ja horjuttaa sosiaalityöntekijän ja myös sosiaaliohjaajan identiteettiä.

Sosiaalityöntekijän subjektiaseman positionaalisen aspektin kannalta on huomion arvoista yksikön toiminta osana suurta suomenkielistä organisaatiota ja ruotsinkielisen lastensuojelun organisatorinen sijoittuminen aikuisten vastuualueelle. Toiminta osana ruotsinkielisiä sosiaalipalveluja (Svensk socialservice) voi vahvistaa sosiaalityöntekijän identiteettiä erityisesti kielen osalta. Toiminta erillään muusta kaupungin lastensuojelusta on kuitenkin omiaan horjuttamaan ja heikentämään sosiaalityöntekijän identiteettiä. Sama koskee myös sosiaaliohjaajan identiteettiä. Kehittämishanke (vrt. luku 5.2.) eri osa-alueineen voidaan nähdä tietoisena pyrkimyksenä paitsi sosiaalityöntekijän myös koko yksikön identiteetin vahvistamisessa.

## 6.2. Asiakastietojärjestelmän materiaallinen toimijuus

Huolimatta siitä, että subjektiaseman rakentumisen tarkastelussa käytetyt aspektit on yleisemmin liitetty inhimillisiin toimijoihin, pidän tässä yhteydessä perusteltuna tarkastella myös asiakastietojärjestelmää näiden samojen aspektien kautta. Perustelen ratkaisuani sillä, että muutosvaihetta kuvaavassa aineistossani järjestelmä ottaa / saa toimijan roolin, jolla on vaikutuksensa muiden keskeisten toimijoiden asemaan ja toimijoiden keskinäiseen vuorovaikutukseen.

Asiakastietojärjestelmän subjektiasemaa koskeva spatiaalinen aspekti kuvautuu monin tavoin sitä koskevassa rekisteriselosteessa (Helsinki... Rekisteriseloste Effica-YPH 22.8.2008). Efficaa käytetään sosiaaliviraston lakisääteisten tehtävien hoitamiseen. Effica toimii apuvälineenä sosiaalihuollon asiakastyössä. Se palvelee lapsiperheiden palvelujen vastuualueen lastensuojelun asiakastyön eri vaiheita avo- ja laitospalveluissa. Hallinnossa järjestelmää käytetään asiakaslaskutus- ja tilastointitehtävissä. (emt.)

Järjestelmän temporaalisen aspektin tarkastelu lastensuojelun sosiaalityön kannalta tuo keskiöön sen ominaisuudet: miten järjestelmä toimii ja mikä on sen suhde sitä käyttävään toimijaan. Kykenemisen ja osaamisen modaliteetit nousevat keskeisiksi. Järjestelmä sekä kykenee että ei kykene ja järjestelmän kykenemättömyys liittyy moniin sen ominaisuuksiin, jotka toimiakseen vaativat inhimillisen toimijan. Effica mahdollistaa uuden lastensuojelulain mukaisen työskentelyprosessin. Samalla se edellyttää ja vaatii sisäänrakennetun työskentelyprosessin mukaista toimintaa järjestelmän käyttäjältä. Myös vanha ATJ- järjestelmä, joka on edelleen Helsingin kaupungin sosiaalihuollon eri toimialoilla käytetty yleisjärjestelmä, vaatii tiettyjä toimintatapoja, mutta ei ole työskentelyprosessin yksityiskohtia niin tarkasti ohjaava kuin uusi järjestelmä. Effica kykenee vaatimaan ja osaa valvoa ulkoisilta osin lastensuojelun sosiaalityön prosessinmukaisuutta, mutta ei prosessin sisältöä. Prosessin sisällön tuottamisessa inhimillisen toimijan osuus järjestelmän käyttäjänä korostuu. Kun järjestelmää ei ehditä tai osata käyttää sillä tavalla kuin sitä on tarkoitus käyttää, saattavat vaikutukset näkyä myös asiakastietojen laadussa. Järjestelmässä on paljon rakenteita, jotka edellyttävät tietyllä tavalla toimimista kuten esimerkiksi päätöksenteon lukuisat vaiheet ja päätöksen toimeenpano eli resurssien valinta (vrt. esim. luku 5.3).

Vastaavia havaintoja tietojärjestelmien vaikutuksesta työntekijöiden toimintaan ja käytäntöjen muotoutumiseen on mielenterveystoimistoja koskevassa tutkimuksessa (Saario & Hämäläinen, 2007, 149–164) Vaikka Effica toimijana ei kykene muuttamaan lastensuojelulain sisältöä lain tarkoittamaksi toiminnaksi, kykenee se kuitenkin tarjoamaan mahdollisuuksia jäsenllympään lapsikeskeiseen kirjaamiseen. Efficaan sisäänrakennettu prosessi sisältää mahdollisuuden lapsen nousemiselle keskeiseen asemaan.

Organisaation työn- ja vastuunjakoa asiakastietojärjestelmä kykenee toteuttamaan siihen sisään rakennettujen delegointisääntöjen välityksellä. Käytännössä kysymys on siitä, että järjestelmä hyväksyy esimerkiksi päätösten allekirjoittajiksi vain henkilöt, joilla on kyseisen päätöksen allekirjoitusoikeus. Johdon eri portaiden sekä yksittäisen sosiaalityöntekijän käyttöön Effica tarjoaa yksityiskohtaisempia hakutyökaluja kuin vanha tietojärjestelmä. Valvontavälineet, käytännössä erilaiset valintakriteereihin perustuvat hakutyökalut antavat pääosin määrällistä tietoa tehdystä tai tekemättömästä työstä. Tietokoosteet voivat koskea esimerkiksi työntekijä- ja toimistokohtaisia asiakaslistauksia, asiakasmääriä, lastensuojeluilmoitusten käsittelyaikoja ja tehtyjen suunnitelmien määriä.

Järjestelmän positionaalisen aspektin tarkastelu tuo esille, että Effica sisäänrakennettuine prosesseineen saa sosiaalityöntekijän ja organisaation työssä vahvemman aseman verrattuna aiempaan järjestelmään. Alasuutarin (2007, 133) mukaan valtasuhteisiin kytkeytyvät aina myös tiedon muodot ja identiteettien tuottaminen, koska erilaiset toimijan asemat ja -strategiat ovat läsnä valta- ja voimasuhteissa. Hän esittää, että valtasuhteita ovat ne yhden ihmisen mahdollisuudet ja voimavarat, joihin muut ihmiset voivat vaikuttaa. Alasuutarin mukaan erityisen kiinnostavia ovat tavat, joilla selvästi epätasa-arvoisten resurssien jako toteutetaan ja uusinnetaan siten, että vastarinnan tai kapinan uhka on mahdollisimman pieni. Tärkeimpiä keinoja ovat kontrolli ja sääntely, jotka kohdistuvat eri valta-asemissa olevien yksilöiden väliseen suoraan ja kaksisuuntaiseen vuorovaikutukseen. Tällä tavalla syntyy institutionaalinen, monimutkaisten verkostojen arkkitehtuuri, joka asettaa yksilöt erilaisiin toimijan asemiin, vuorovaikutukseen keskenään. (emt.)

Lähtökohtana ja Efficaa koskevassa rekisteriselosteessa ilmaistuna kaupunki järjestää sosiaalityöntekijän avuksi asiakastietojärjestelmän. Järjestelmän käyttöönotto puutteellisin työntekijäresurssein on saanut aikaan tilanteen, jossa järjestelmän identiteetti / asema tiettyä työprosessia edellyttävänä toimijana on vahvistunut. Järjestelmä edellyttää toimiakseen inhimillisen toimijan, tässä tapauksessa sosiaalityöntekijän. Vuorovaikutuksellisessa tarkastelussa järjestelmän aseman vahvistuminen on omiaan heikentämään sosiaalityöntekijän asemaa tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijäresurssi on puutteellinen ja järjestelmäresurssi käytettävissä koko ajan lyhyitä käyttöhäiriöitä lukuun ottamatta.

### **6.3. Entä lapsi ja lapsen toimijuus?**

Kysymys suojelua tarvitsevasta lapsesta ei ollut keskeinen kenttävaihetta varten tehdyssä tutkimussuunnitelmassani. Se selittää osin sitä, että aineistossani lasta koskeva osuus jää ohueksi. Voisi kuitenkin olettaa, että tarkasteltaessa asiakastietojärjestelmän muutosta lakisääteisessä lastensuojelun sosiaalityössä, lapsi nousisi hakematta keskeisesti esille. Asiakkaalla viitataan asiakastietojärjestelmässä lapseen. Sama koskee työtä raamittavaa lastensuojelulakia. Lapsi on asiakas. Sosiaalityöntekijä tekee työtään lapsen siis asiakkaansa suojelemiseksi.

Lapsen subjektiaseman spatiaalisen aspektin tarkastelussa tulee esille, että lapsi on lastensuojelulain ja muun lastensuojelun sosiaalityössä sovellettavan lainsäädännön mukaan määritelty kuuluvaksi asiakaskategoriaan. Lapsen subjektiasema asiakkaana asettaa odotuksia spatiaaliseen aspektiin sisältyville sosiaalisille motiiveille, suhteille ja instituutioille. Sosiaaliset suhteet määrittyvät muun muassa lainsäädännön ja sosiaalialan tehtävärakennemäärittelyjen myötä asetetuista tavoitteista asiakasprosessin toteuttamisessa (vrt. luku 5.3). Sosiaaliset instituutiot rakentuvat paljolti näiden suhteiden pohjalta. Keskeisenä määrittäjänä on lainsäädäntö. Sosiaaliset motiivit kuten esimerkiksi se, miksi lapsen nimeämistä asiakkaaksi pidetään rationaalisena, jäävät enemmän piiloon lainsäädännön uudistusvaiheessa tehtyjen valintojen ja niiden perustelujen alle.

Lapsen subjektiaseman temporaalisen aspektin tarkastelun osalta ovat miltei kaikki pragmaattisen modaalisuuden peruslajit – *haluta, täytyä, kyetä ja osata* – lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muiden aikuisten toimijoiden taskussa. Lastensuojelun sosiaalityössä lapsen toimijuus erilaisin modaalisin painotuksin tulee pääsääntöisesti mahdolliseksi sosiaalityöntekijän tai muun työntekijän, esim. sosiaalihojaajan kanssa syntyvän henkilökohtaisen kontaktin kautta. Edellä mainittujen pragmaattisen modaalisuuden peruslajien ohella modaalisuus on useissa yhteyksissä haluttu ymmärtää monitahoisemmin myös tunteiden kategorian mukaan ottavana (vrt. luku 3.2.).

Kroonisen kivun kanssa elävien ihmisten kokemuksia tutkinut Honkasalo (2008, 491) on kiinnostunut niistä mahdollisuuksista, joita avautuu analyyttisille kysymyksille, kun toimintaa analysoidaan laajasti sen monimuotoisissa modaliteeteissa kuten hallita (control), vastustaa (resistance), tukea (embracing) ja sietää (enduring). Luvun 5. kertomuksissa lastensuojelun sosiaalityöstä lapsi jää hiljaiseksi. Hiljaisuus herättää kysymyksen siitä, kuinka usein lastensuojelun tarpeessa olevan lapsen toimijuuden modaliteetit jäävät sietämisen tasolle.

Lapsen subjektiaseman positionaalisen aspektin tarkastelussa lapsen asiakkuus ja lapsi asiakastietona ajoivat aineistossani monessa yhteydessä lapsen edelle. Kertomuksissa vaihtuvista työntekijöistä ja lastensuojelun toimeenpanosta (luvut 5.2. ja 5.3.) samalla kun uutta lapsikeskeisen kirjaamisen mahdollistavaa asiakastietojärjestelmää otettiin käyttöön, lapsi jäi marginaaliin. Lapsen ja häneen viittaavan asiakastiedon välille syntyi kilpailuasetelma, jossa asiakastiedon ”identiteettiasemaa” vahvistettiin. Lapsen asema suhteessa hänen asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän asemaan sisältää myös jännitettä juuri asiakastietojen osalta. Monien lainsäädännöllisten vastuiden alla työskentelevä sosiaalityöntekijä joutuu usein asettamaan asiakastietojen parissa työskentelyn tärkeysjärjestyksessä edelle henkilökohtaista kontaktia lapsen kanssa. Lapsikeskeisten tietojärjestelmien käyttöönottoa Englannissa koskeva tutkimus on osoittanut, että uusien järjestelmien myötä lastensuojelun sosiaalityö on muuttunut aiempaa sirpaleisemmaksi (Hall & Parton & Peckover & White, 2010). Muutosten myötä muun muassa lapsen lähiverkoston huomioon ottaminen on vaikeutunut (emt.).

#### 6.4. Toimijan asema ja sosiaalityöntekijän valinnat

Alasuutarin (2007) mukaan toimijan asema eli subjektipositio (subject position) tarkoittaa yksinkertaisesti asemaa, johon yksilö tai ihmisryhmä on asetettu kyseisen position haltijana. Toimijan asema on käsitteenä joustava; yhdellä ihmisellä voi samanaikaisesti olla hallussaan useita toimijan asemia sosiaalisessa elämässä. Asemat eroavat toisistaan sen mukaan, kuinka kauan ne kestävät, kuinka ainutlaatuisia tai kokonaisvaltaisia ne ovat ja kuinka paljon autonomiaa ne mahdollistavat. Alasuutari korostaa, ettei toimijan asemaa pidä ajatella ainoastaan siinä valossa, millaisia rajoituksia se asettaa yksilölle. Toimijan asema voidaan yhtä hyvin määritellä myös sen perusteella, millaisia resursseja ja mahdollisuuksia se haltijalleen suo. Ratkaisevaa kummassakin tilanteessa on se, että positio muodostuu sosiaalisten suhteiden verkossa. Toimijan asemat ovat sosiaalisia instituutioita ja asettuessaan tiettyyn toimijan asemaan ihmiset eivät Alasuutarin mukaan juurikaan kykene vaikuttamaan toimintaympäristöönsä. Myöskään julkiset diskurssit, joilla kyseistä positiota kuvaillaan, oikeutetaan, kritisoidaan ja reflektoidaan, eivät ole toimijan asemaan asettuneen purettavissa. Huolimatta tästä ihmisten on jotenkin itse ymmärrettävä se toimijan asema, johon heidät sijoitetaan. Tällöin Alasuutarin mukaan käyttöön otettaviksi tulevat erilaiset yksilölliset ja kollektiiviset selviytymisstrategiat. Esimerkiksi työtä koskien tämä voi tarkoittaa sitä, että yksilö kehittää sellaisen elämänasenteen, jonka avulla hän kokee työroolinsa jollakin tavalla mielekkääksi, pystyy säilyttämään itsekunnioituksensa ja voi integroida subjektipositionsa osaksi koko loppuelämänsä. Samassa ammatillisessa asemassa olevat toimijat voivat kehittää ryhmätietoisuutta kollektiivisena selviytymisstrategiana. (Alasuutari 2007, 178 – 196.)

Svensson et al.(2008) ovat tutkineet sosiaalityön moninaisia haasteita Ruotsissa ja päätyneet avaamaan näitä haasteita toimintatilan käsitteen (handlingsutrymme) kautta. Organisaatio, jossa sosiaalityöntekijä työskentelee asettaa tietyt raamit tehtävälle. Sosiaalityöntekijän ammattirooli tuo mukanaan professionaalisen taidon. Nämä yhdessä muodostavat toimintatilan. Se, kuinka toimintatilaa voidaan käyttää, ja todella käytetään, muotoutuu kohtaamisissa asiakkaiden kanssa. (emt., 15.) Sosiaalityöntekijä voi joko hyväksyä organisaation määrittelemän tilan tai tehdä työtä laajentaakseen sitä.

Työntekijällä nähdään olevan neljä vaihtoehtoista toimintatapaa, mikäli hän päättää jatkaa organisaation palveluksessa. Ensinnäkin työntekijä voi noudattaa organisaation linjauksia niistä sen enempää keskustelematta (emt., 25–26). Tällöin asiakkaalle saatetaan sanoa, että säännöt ovat tällaiset ja niitä noudatetaan. Aineistossani tulee esille turhautumista ja sopeutumista väistämättömään. Järjestelmämuutosta koskevat päätökset oli tehty etäällä yksittäisen työntekijän ja yksiköiden työstä. Aikataulu esitettiin suurelta osin annettuna. Toinen vaihtoehto (emt., 25–26) on pyrkiä tekemään työtä muutoksen aikaansaamiseksi organisaation sisällä. Käytännössä tämä voi tarkoittaa keskustelua johdon ja muiden organisaatiossa työskentelevien kanssa, jotta toimintatila laajentuisi. Effican käyttöönotto herätti paljon keskustelua yksikön sisällä ja tärkeänä pidettiin esimiehen roolia kokemusten viestittämisessä eteenpäin. Organisatorisena rakenteena tällaiselle keskustelulle on toiminut Effican projektiryhmä, jossa käytännön sosiaalityötä tekevät ovat olleet edustettuina esimiestensä välityksellä. Tietojärjestelmämuutoksen käytännön toteutuksesta vastanneet projektisuunnittelijat ovat omassa toiminnassaan olleet joustavia ja pyrkineet kaikin tavoin tukemaan käytännön asiakastyötä. He ovat myös olleet kiinnostuneita saamastaan palautteesta ja tehneet omassa roolissaan työtä järjestelmän kehittämiseksi. Työntekijä (emt., 25–26) voi myös pyrkiä aikaansaamaan muutoksen toimimalla organisaation ulkopuolella esimerkiksi vaikuttaen yleiseen mielipiteen muodostukseen. Tämän kolmannen vaihtoehtoisen vaikuttamiskanavan perustana nähdään ensisijaisesti sosiaalityön professionalisuus. (emt. 25–26). Tutkimukseni kohteena olleen yksikön työntekijät pitivät tutkielmaani koskevissa keskusteluissa tärkeänä, että tietojärjestelmien vaikutuksia lastensuojelun sosiaalityössä tutkitaan ja tehdään näkyväksi. Tutkielmani on osaltaan mukana organisaation, Helsingin kaupungin, sisällä käytävässä keskustelussa sekä yleisessä keskustelussa. Neljäs vaihtoehto on kiertää ongelma ja keksiä ratkaisuja sääntöjen ulkopuolelta ottamatta ongelmaa puheeksi. (Svensson et. al. 2008, 25–26). Käytännössä myös tämä toiminnallinen vaihtoehto on Effican suhteen ollut käytössä. Yksittäinen sosiaalityöntekijä on omassa toimijan asemassaan moninkertaisten paineiden alaisena. Tällöin tietojärjestelmää koskevan ongelman kiertämisen voi kokea olevan tarkoituksenmukaisempi ratkaisu kuin ongelman puheeksi otto.



Yksi esimerkki Alasuutarin (2007) mainitsemasta kollektiivisen ryhmästrategian käytöstä ja löytyy internetistä. Jotakin järjestelmän luonteesta ja käyttäjäkokemuksista kertonee Facebookiin perustettu ryhmä ”Autetaan Effic-ystävämme avaruuteen”, jossa 17.6.2010 oli 756 jäsentä. Ryhmää kuvataan seuraavasti:

*”Effic-ohjelma, tuo tietotekniikan kammutus, vaikeuttaa ja hidastaa työnteoamme suunnattomasti. Keskenäinen, huono ja käyttäjä-epäystävällinen ohjelma kuormittaa jo ennestäänkin niukasti resurssoitua lastensuojelun sosiaalityötä. Ohjelma sopii paremmin kuu-taivaankappaleen asiakasmäärille, joten autetaan ohjelma sinne.”*  
(www.facebook.com)

Facebook-ryhmän merkitystä suhteessa toimintatilan laajentamiseen (Svensson et al., 2008) voisi pohtia kysymyksenä sosiaalisen median mahdollisuuksista. Tutkielmani puitteissa tähän ei kuitenkaan ole mahdollisuutta syventyä.

Luvuissa 5. ja 6. katson tavoittaneeni sisältöjä, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiini. Luvun 5. kertomukset kuvasivat sitä, miten lastensuojelun sosiaalityötä tehdään asiakastietojärjestelmän muuttuessa sekä nostivat esiin ne keskeiset toimijat, joita muutos koskee. Näitä keskeisiä toimijoita sekä muutoksen vaikutuksia olen tarkastellut luvussa 6. Vaikka vastaakin tutkimuskysymyksiin, herättää tähänastinen tarkastelu lisää kysymyksiä. Taustalla on pohdiskelu uuden julkisjohtamisen vaikutuksista sosiaalityössä. Näitä kysymyksiä käsitelläkseni olen kirjoittanut luvun 7.

## **7. Lastensuojelun sosiaalityön monet kehukset**

Tarkasteleman muutoksen keskeisten toimijoiden, asiakastietojärjestelmän ja sosiaalityöntekijän, kohtaamisissa oli kaksintaistelun piirteitä: Effic haastoi sosiaalityöntekijän, kaksintaistelun näyttämöt vaikuttivat jännitteisiltä ja päädyin aluksi jäsentämään havaintojani kolmeen eri jännitekenttään. Ensinnäkin lainsäädäntöä koskevat kysymykset nousivat esille. Toiseksi monet jännitteisinä esille nousseet kysymykset kytkeytyivät organisaation ja koko palvelujärjestelmän toimintaan. Kolmas jännitekenttä muodostui kysymykseen

asiakkaista ja perustehtävästä: kuinka tulee tehdä se työ, jota varten kukin sosiaalityöntekijä toimii tehtävässään? Mikä tila jää työlle lapsen suojelemiseksi?

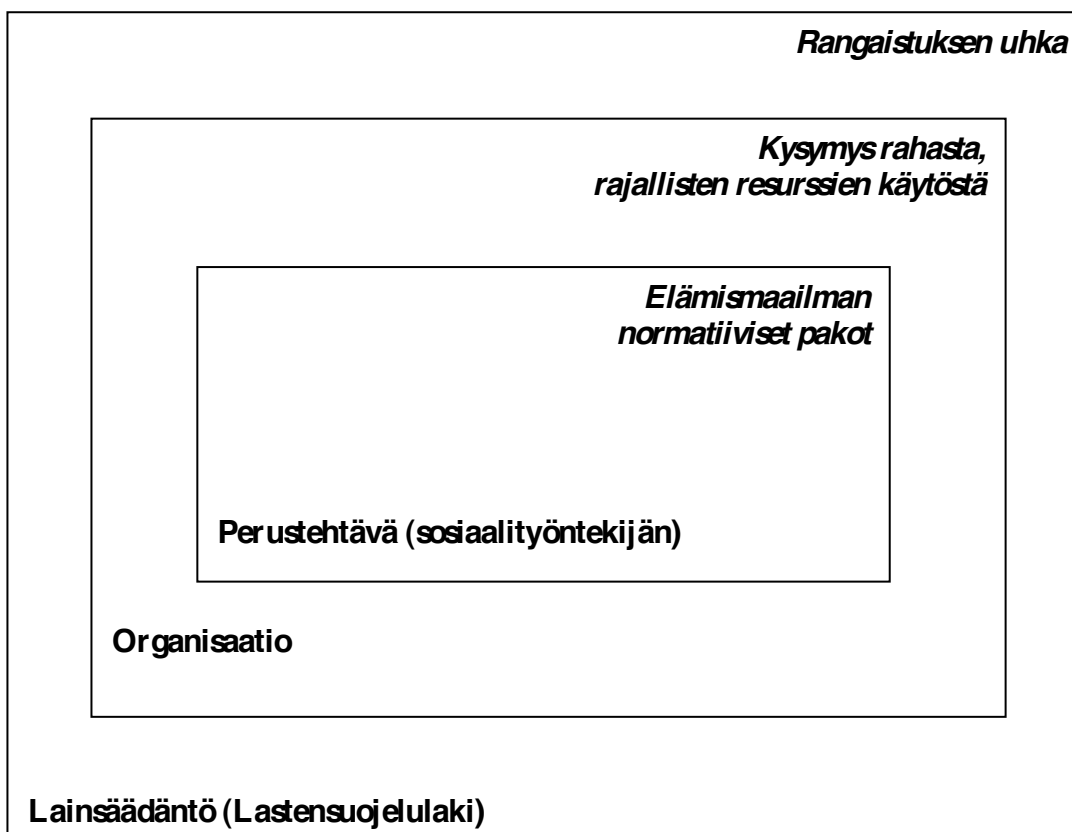
### 7.1. Uusi julkisjohtaminen – kontekstin vai käyttöteorian asemassa?

Päätymiseni jäsentämään havaintojani kenttinä ei suoranaisesti noussut esimerkiksi Bourdieun (1998, 44) tai Lewinin (Ahokas, 2005) käyttämistä kenttä-käsitteistä. Omassa jäsenyksessäni kenttä on se arkinen tila, areena, jolla aineistoni kannalta keskeiset toimijat ovat ja toimivat suhteessa toisiinsa ja suhteessa erilaisiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Aineistoni analyysin edettyä uuden julkisjohtamisen vaikutusten jäsentämisessä kentät asettuivat sisäkkäin muodostaen toisiaan kerroksittain kehystävän kokonaisuuden (Kuva 1.). Uusi julkisjohtaminen jää löyhäksi kontekstiksi kehysten ja kenttien ulkopuolelle, samalla sen aineksia on kaikilla kentillä. Uusi julkisjohtaminen ”virtaa” kehysten ympärillä ja kehysten sisään jäävillä kentillä.

Sisäkkäin toistensa kanssa asettuvissa kehyksissä ja niiden sisällöissä havaitsin yhtäläisyyttä Heiskalan (2000, 203–205) pakkoja koskevaa jaotteluun. Habermasin yhteiskuntakuvauksen pohjalta Heiskala on semioottista käsitteistöä käyttäen määritellyt pakoilla olevan kolme lähdettä: ”*Hallintojärjestelmästä juontuu valtaan perustuvia pakkoja, talousjärjestelmästä juontuu niukkuuteen perustuvia pakkoja ja elämämaailmasta juontuu normatiivisia pakkoja.*” Heiskalan mukaan nämä pakot välittyvät semioottisesti tarkastellen merkkien eli lakimerkkien, rahamerkkien ja rituaalisesti vahvistettujen symbolien välityksellä. Heiskalan jaottelun mukaisia sisältöjä avaamini vähän laajemmin lakia, organisaatiota ja perustehtävää koskevissa luvuissa. Kuva 1. sisältää oman jäsenykseni yhdistettynä Heiskalan pakkoja koskevaan jaotteluun.

**Kuva 1. Lastensuojelun sosiaalityön monet kehykset.**

~~NPM~Uusi julkisjohtaminen~NPM~Uusi julkisjohtaminen~~NPM~~



~~NPM~Uusi julkisjohtaminen~NPM~Uusi julkisjohtaminen~~NPM~~

Havahduttuani uuden julkisjohtamisen monitahoisiin rakenteita ja toimijoita koskeviin vaikutuksiin esitin jännitteisiksi hahmottamilleni kentille kysymyksiä niiden toimintaa ohjaavista teorioista. Argyriksen (1993) käyttöteoriaa koskevien mallien pohjalta esitin kentille kaksi kysymystä. Onko löyhästi kontekstilta vaikuttava uusi julkisjohtaminen näillä kentillä käyttöteorian asemassa? Ohjaako NPM käyttöteorian tutkimukseni kohteena olevan yksikön toimijoiden toimintaa?

Avaan seuraavassa käyttöteoriaan liittyvää ajattelua voidakseni hyödyntää sitä jännitteisten kenttien tarkastelussa. Argyriksen ja Schönin (1978, 11) mukaan on olemassa kahdenlaisia teorioita toiminnasta. Paljastetut teoriat (espoused theory) ovat niitä, joiden mukaan yksilöt väittävät toimivansa. Käyttöteoriat (theory-in-use) voidaan

päätellä toiminnasta (emt. 21). Argyriksen ja Schönin toiminnan teorioita koskevat mallit käsittävät sekä yksilö- että organisaatiotasot. Teorian keskeisiä elementtejä ovat kysymykset oppimisesta ja reflektiosta. Oppimisessa he määrittelevät kaksi oppimisen tapaa. (Argyris & Schön, 1978, 18–29, myös Argyris & Schön, 1996) Yksikehäinen oppiminen (single-loop learning) on välineellistä oppimista, joka muuttaa toimintastrategioita tai oletuksia, joihin strategiat pohjautuvat tavalla, joka jättää toiminnan teoriassa vaikuttavat arvot muuttumattomiksi. Kaksikehäisellä oppimisella (double-loop learning) he tarkoittavat oppimista, joka johtaa muutokseen yhtä lailla käyttöteorian arvoissa kuin sen strategioissa ja oletamuksissa. (emt.)

Organisaation ja organisaatiossa toimivan yksilön oppiminen ja käyttöteoriat ovat riippuvuussuhteessa (interdependent) toisiinsa (Argyris & Schön, 1978, 18–29, myös Argyris & Schön, 1996.) Yksi- ja kaksikehäinen oppiminen ovat Argyriksen ja Schönin ajattelussa osa laajempaa teoreettista mallia, joka on tässä yhteydessä perusteltua tuoda esille. Yksikehäinen oppiminen on osa mallin I mukaista käyttöteoriaa ja kaksikehäinen oppiminen osa mallin II käyttöteoriaa. (emt.) Olen koonnut eri lähteitä (Argyris & Schön, 1987, 1996, Argyris & Putnam & Smith & McLain Smith, 1990) hyödyntäen suppean taulukon (Taulukko 6.) tuodakseni esille näiden mallien keskeisiä eroja. Toiminnan arvot ja valitut strategiat tulevat esille seurauksissa eli käyttäytymisessä, oppimisessa ja toiminnan tehokkuudessa. Oppiminen nousee malleissa keskeiseen asemaan koska malliin I kuuluva yksikehäinen oppiminen ei muuta toiminnan arvoperustaa.

Taulukko 6. Kooste mallien I ja II mukaisista käyttöteorioista

Käyttöteoriat	Hallitsevat arvot	Toimintastrategiat	Seuraukset: käyttäytyminen	Seuraukset: oppiminen	Seuraukset: tehokkuus
<b>Malli I</b>	Tavoitteiden määrittely ja pyrkiminen niiden saavuttamiseen Voiton maksimointi Negatiivisten tunteiden tukahduttaminen Rationaalisuuden korostaminen	Ympäristön ja tehtävien yksisuuntainen kontrollointi Itsen ja toisten yksisuuntainen suojeleminen Määrittely ja arviointi ilman havaintojen esittämistä Omien näkemysten käsittäminen ainoiksi oikeiksi	Defensiivisyys henkilöiden ja ryhmien välisissä suhteissa Puolustautumista (defensiveness) suosivat normit Vähäinen valinnan vapaus	Ajatusten julkinen testaus vähäistä Ajatusten yksityinen testaus yleistä Pätevän tiedon tuottamisen väheneminen Yksikehäinen oppiminen	Tehokkuuden lasku pitkällä aikavälillä
<b>Malli II</b>	Pätevä tieto Vapaat ja tietoon perustuvat valinnat Sisäinen sitoutuminen valintoihin ja jatkuva valintojen toimeenpanon seuraaminen	Osallistuminen toiminnan suunnitteluun ja toimeenpanoon Kontrollin jakaminen Määrittelyä ja arviointia suhteellisen suoraan havainnoitavan aineiston pohjalta Vastakkaisten näkemysten esille tuominen Rohkaiseminen arviointien julkiseen testaukseen	Minimaalisen defensiiviset suhteet Suuri valinnan vapaus	Usein toistuva teorioiden julkinen testaus "Elävät" (disconfirmable) prosessit Lisääntynyt todennäköisyys kaksikehäiseen oppimiseen	Tehokkuuden nousu pitkällä aikavälillä

Käsittelen seuraavissa luvuissa sitä, kuinka yhteiskunnalliset pakot vaikuttavat aineistoni keskeisten toimijoiden eli sosiaalityöntekijän ja asiakastietojärjestelmän toimintaan ja minkälaiset merkit pakkoa välittävät. Heiskalan pakkoja koskeva jaottelu

näkyvät myös seuraavien lukujen otsikoinnissa. Luvussa 7.2. keskiössä on lainsäädäntö, luvussa 7.3. organisaatio. Lastensuojelun perustehtävän kautta tarkastelen kysymystä suojelun tarpeesta olevasta lapsesta luvussa 7.4. Kussakin luvussa käyn taulukon 6. jäsenyyteen perustuen keskustelua kentällä mahdollisesti vaikuttavasta käyttöteoriasta. Oletukseni on, että NPM ja sen mukanaan tuomat toimintatavat vahvistavat mallin I mukaista käyttöteoriaa ja yksikehäistä oppimista sekä yksilöiden että organisaatioiden kohdalla.

## 7.2. Lainsäädäntö ja pakottavat merkit

*”Lakimerkin merkitys on uhkaus rangaista.”* (Heiskala, 2000, 204.)

Eduskunta edellytti uuden lastensuojelulain säätämisen yhteydessä, että hallitus huolehtii määrärahalisäyksistä kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksiin niin, että uuden lainsäädännön vaatimat lisäresurssit kuntien sosiaalityöhön turvataan (E 252/2006–Lausuma 1). Lakeihin ja säädöksiin on kirjattu hyvinvointivaltion lupaus, joka Metterin (2004, 22) mukaan luo kansalaisille tietyn odotusvaruuden.

*”Suomen perustuslaki, sosiaali- ja terveydenhuoltoa säätelevät lait, ohjelmat ja viralliset tavoitteet ovat ristiriidassa monien kuntien ja organisaatioiden antamien alempien ohjeistusten ja ekonomistiseen ajatteluun perustuvan kontrollin kanssa. Tällainen avoin, mutta julkisesti käsittelemätön ristiriita ja siihen liittyvä kaksinaismoraali heikentävät vähitellen myös hyvinvointipolitiikan ja hyvinvointityön ammattilaisten moraalit. Ristiriita puheiden ja tekojen välillä kuormittaa erityisesti sellaisessa työssä, jossa tehtävän hyvä hoitaminen edellyttää vahvaa sitoutumista, kuten ihmisten huolenpidon ja hoidon tehtävissä.”* (Metteri, 2004, 128.)

Kohtuuttomia tapauksia koskeneen tutkimuksensa perusteella Metteri päätyi pohtimaan ensinnäkin toimijuuden mahdollisuuksia ja toisekseen rakenteisiin vaikuttamista. Rakenteilla hän tarkoittaa niitä institutionaalisia ja organisatorisia ehtoja, jotka määrittävät hyvinvointityön tekemistä ja jotka luovat ja ylläpitävät asenteitamme. Esimerkkeinä hän mainitsee erilaiset ohjausjärjestelmät, kuten lainsäädäntö, rahoitusjärjestelmät, työn tuloksen ja tehokkuuden mittaamistavat, tilastoinnin ja tietojärjestelmät. (Metteri, 2004, s. 131)

Uuden lastensuojelulain voimaantulo johti siihen, että toimeenpanosta vastaavat toimijat joutuivat toimijan asemaan, jossa he joutuvat toimimaan jatkuvasti lakia rikkoen. Alkuvuodesta 2010 tiedotusvälineet uutisoivat Kuopion kaupungin lastensuojelun tilanteesta. Itä-Suomen aluehallintovirasto velvoitti määräyksellään, että Kuopion kaupungin on saatettava lastensuojeluilmoitusten ja lastensuojelutarpeen selvitysten käsittely lastensuojelulain edellyttämälle tasolle huhtikuun 30. päivään 2010 mennessä. Kaupunki veloitettiin noudattamaan annettua määräystä 245 000 euron sakon uhalla. Kuopion kaupunki päätyi palkkaamaan 6 määräaikaista sosiaalityöntekijää saattaakseen tilanteen lain edellyttämälle tasolle. (www.kuopio.fi.) Vastaavia määräaikojen ylityksiä on ollut myös muissa kaupungeissa ja kunnissa.

Hallituksen esityksessä valtion talousarvioksi vuodelle 2009 todetaan muun muassa:

*” Uusi laki on otettu myönteisesti vastaan, mutta lain asettamat veloitteet ovat lisänneet lastensuojelutyötä. Lastensuojelun resurssit eivät vielä toistaiseksi vastaa tarvetta; - - selvityksen mukaan valtionosuuksien lisäys on vain harvoissa kunnissa kohdennettu lastensuojelulain täytäntöönpanoon. Valiokunta pitää myös tärkeänä, että sosiaali- ja terveysministeriö huolehtii riittävästä ohjeistuksesta, jonka avulla voidaan parantaa lastensuojelutyön laatua, yhdenmukaistaa kuntien käytäntöjä ja lisätä asiakkaiden yhdenvertaisuutta.”* (www.edilex.fi)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella on valmisteilla lastensuojelun laatusuositus uuteen 1.1.2008 voimassa olleeseen lakiin ja sen soveltamisesta saatuihin kokemuksiin perustuen. Silvennoinen (2010) esitteli suosituksen valmisteltuja sisältöjä Lastensuojelun laatupäivillä 30.9.2010. Suosituksen valmistuminen kytkeytyy ensisijaisesti uuteen lastensuojelulakiin sekä hallituksen lastensuojelulakiin tehtyihin muutoksiin, jotka tulivat voimaan 1.3.2010. Lisäksi suosituksen tekoa ovat ohjanneet hallitusohjelman linjaukset, uusin tutkimustieto sekä toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset kuten kunta- ja palvelurakennemuutokset. Esitellessään valmisteilla olevia suosituksia Silvennoinen korosti niiden suuntaamista ensinnäkin kuntapäätäjille, jotka vastaavat vaikuttavan lastensuojelun edellytysten toteutumisesta. Hän nosti esille myös alan henkilöstökysymyksiin liittyviä haasteita muun muassa lastensuojelun työntekijöiden saatavuuden ja työssä jaksamisen. Erityisesti hän toi esille lastensuojelun johtamisen koskien tehtävärakenteita sekä sosiaalityöntekijän tehtäviä ja mitoituksia. (Silvennoinen, 2010.) Sosiaali- ja terveysministeriö pyysi valmisteilla olevasta

suosituksesta Sosiaaliportin kautta kommentteja lastensuojelun ammattilaisilta ja kansalaisilta 29.11.–17.12.2010. Suositusluonnoksen (s.36) mukaan:

*”Lastensuojelun sosiaalityöntekijän samanaikaisten asiakkaiden määrä on korkeintaan 35 lasta/työntekijä, silloin kun kunnalla on käytössään lastensuojelun sosiaalityön tukena esimerkiksi sosiaaliohjauksen asiantuntemusta, muussa tapauksessa asiakasmäärä voi olla korkeintaan 20 lasta/työntekijä.”* ([www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi).)

Taulukon 6. jäsenyyksen pohjalta tarkastelen lainsäädännön kenttää ja sitä, mitä mahdollisia elementtejä on tunnistettavissa kentällä vaikuttavasta käyttöteoriasta. Malliin I viittaavina hallitsevina arvoina uuden lastensuojelulain osalta voidaan tunnistaa tarkka tavoitteiden ja toimintatapojen määrittely sekä pyrkimys rationaalisuuteen. Toimintastrategian tasolla lastensuojelulaki on ehdottoman oikean asemassa (vrt. omien näkemysten käsittäminen ainoiksi oikeiksi) ja kontrollointi on keskeistä. Seurausten tasolla havaintoja on käyttäytymistä koskien puolustautumisesta ja vähäisestä valinnanvapaudesta.

### **7.3. Organisaatio ja rahan pakot**

*”Rahamerkin merkityn muodostaa lupaus maksaa. – – Rahaan liittyy pakkoja, koska rahan vaihdon yhteydessä niukat resurssit vaihtavat omistajaa eikä toimijoilla ole pääsyä resursseihin ilman rahamerkkejä. – –”* (Heiskala, 2000, 203–204.)

Lastensuojelun laatusuosituksissa (luku 7.2.) mainitut asiakasmäärät kaksinkertaistuvat siirryttäessä lastensuojelun toimeenpanon tasolle. Kuusikon kunnissa (Espoo, Helsinki, Tampere, Turku, Vantaa ja Oulu) oli vuoden 2008 aikana lastensuojelun piirissä 21 303 alle 18-vuotiasta lasta/nuorta (7,4 % ikäryhmästä) (Kumpulainen, 2009). Heistä oli vuoden aikana sijoitettuna 4 639 (1,6 %) ja avohuollon asiakkaana 16 664 (5,8 %) lasta/nuorta. Lastensuojeluilmoituksia tehtiin noin 30 400 yhteensä 17 000 lapsesta tai nuoresta. Lastensuojeluilmoituksen kohteena oli siten 5,9 % alle 18-vuotiaiden ikäryhmästä. Lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää kohti oli keskimäärin 59 lastensuojelun asiakasta. Lasten määrä vaihteli 50–88 lapsen välillä. Noin kolmasosalla työntekijöistä ei ollut kelpoisuusehtoja täyttävää tutkintoa. (emt.) Vastaavat luvut



vuodelta 2009 osoittavat, että lasten määrä suhteessa työntekijöihin oli noussut. Jokaista vastuutyöntekijää kohti oli keskimäärin 61 lastensuojelun asiakasta. (Kumpulainen, 2010.) Helsingin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman (s.24) mukaan Helsingissä lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijällä oli vuonna 2008 keskimäärin 41 lapsiasiakasta ([www.wellsinki.fi](http://www.wellsinki.fi)).

Henkilöstöresurssien ohella on syytä tarkastella työvälineresursseja koskevia organisatorisia valintoja. Esiselvityksiä lastensuojelun asiakastietojärjestelmästä tehtiin Helsingin kaupungissa jo 1990-luvun lopulla. Järjestelmät kilpailutettiin vuosittuhannen alussa ja ensimmäinen versio saatiin testattavaksi vuonna 2002. Effican käyttöönottoa alettiin valmistella vuonna 2006. ([www.tieto.fi](http://www.tieto.fi)). Helsingin kaupunki on ollut edustettuna Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen työryhmätyöskentelyssä, jonka sisällöt kytkeytyvät myös lastensuojelun sosiaalityöhön. Esimerkiksi tietokuvaus *Lastensuojelun avohuollon asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä* on valmistunut 15.12.2008, kuvauksen vastuullinen kirjoittaja työskentelee tietohallinnon asiantuntijana Helsingin kaupungilla. (Väinälä, 2008, myös Väinälä, 2010.)

Organisaatioissa, joissa käytetään uutta teknologiaa, tuotetaan edelleen runsaasti muistilappuja, luonnoksia ja erilaisia töherryksiä (Heath & Luff, 2000). Tutkimuksissaan (workplace studies) Heath & Luff ovat todenneet näiden dokumenttien muodostavan keskeisen kriittisen aineiston useiden eri alojen organisaatioissa huolimatta uuden teknologian samanaikaisesta käytöstä. He korostavat organisaatioiden arkisimpienkin toimintojen monimutkaisuutta. Pintapuolisesti arvioiden vain yksilöllistä suoritusta sisältävät toiminnot edellyttävät useiden osallistujien yhteistyötä joko samassa ajassa ja paikassa tai toisistaan erillään. Huolimatta uuden teknologian rajoituksista ihmiset pyrkivät sinnikkäästi suoriutumaan tehtävistään vähintään saavuttaakseen työnsä käytännölliset käsillä olevat tavoitteet. He ovat esimerkiksi valmiita lisäämään työmääräänsä ylläpitäen sekä käsinkirjoitettuja että järjestelmään kirjoitettuja muistiinpanoja selviytyäkseen tehtävistään. Heath & Luff katsovat, että järjestelmien kehittäjät ja suunnittelijat laiminlyövät sosiaalisen organisaation merkityksen ja ne käytännön olosuhteet, joissa vastataan toiminnan sujumisesta. (emt., 57, 249–250) Tiainen (2004) on tutkinut tietojärjestelmäasiantuntijoiden käsityksiä järjestelmien käyttäjistä ja nostaa tutkimustulostensa perusteella toimijuutta ja

toimintaympäristöjä koskevia asioita esille. Tutkimukseen osallistuneet tietojärjestelmäasiantuntijat käsittivät teknologian muuttuvana elementtinä, kun taas järjestelmän käyttäjät he näkivät pääasiassa passiivisina objekteina. Jako järjestelmäasiantuntijoihin ja järjestelmän käyttäjiin näyttää asettavan asiantuntijat eturiviin ja määrittää puolestaan käyttäjät toisiksi, joiden asiantuntemus alallaan ei ole tärkeää. (Tiainen 2004, 44–46.) Käyttäjän näkemysten merkitystä järjestelmien kehittämisessä on tutkinut ja tuonut esiin muun muassa Hyysalo (2009). Uuden järjestelmän käyttöönottoa kuvaavissa luvun 5. kertomuksissa järjestelmää käyttävä sosiaalityöntekijä on sen sijaan hyvin ratkaisevassa asemassa.

Oikeusasiamies Riitta-Leena Paunio otti vuonna 2005 kantaa Espoon kaupungin toteuttamaan tietojärjestelmämuutokseen, jossa Efficat otettiin käyttöön toimeentulotuen käsittelyssä. Tietojärjestelmämuutos johti hakemusten käsittelyaikojen pitenemiseen. Oikeusasiamies Paunio kirjoitti ratkaisussaan: *”Tämä mielestäni edellyttääkin varautumista etukäteen tietojärjestelmistä johtuviin odottamattomiin ongelmiin, jollaisia laajoihin tietojärjestelmähankkeisiin näyttää liittyvän.”* Helsingin kaupungin valmistelua uuden asiakastietojärjestelmän hankkimiseksi oli tehty pitkään ja kaupunki on ollut aktiivisesti mukana alan kansallisessa kehittämisessä. Sosiaalityön omista lähtökohdista nouseva tietojärjestelmiä ja niiden käyttöä koskeva tutkimus on kuitenkin ollut vähäistä. Myös alan muun kehittämistoiminnan yhteydet tietojärjestelmähankkeisiin ovat jääneet marginaalisiksi. Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa vuosina 2005–2007 toteutetussa Tehty-hankkeessa määriteltiin muun muassa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnkuvia. Hankkeessa kehitettiin uusia toimintamalleja, sosiaalialan työn sisältöjä, organisaation sisäisiä palveluketjuja sekä moniammatillista tiimityötä. (Liukonen & Lukman, 2007.) Samanaikaisesti Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa oli valmisteilla lastensuojelun sosiaalityön asiakastietojärjestelmän vaihdos (Tieto-yrityksen Uutisforum 2009). Tehty-hankkeen loppu-raportista ei kuitenkaan löydy mainintaa tulevasta järjestelmämuutoksesta (Liukonen & Lukman, 2007).

Lastensuojelulakia toimeenpannaan organisatorisessa kontekstissa ja asiakastietojärjestelmää käytetään myös johtamisen työvälineenä. Kertomuksessa johtamisesta (luku 5.1.) tulee esille ongelmallisia ja keskenään ristiriitaisia oletuksia

organisaation toiminnasta ja sosiaalityöntekijöistä toimijoina. Johdon tehtävänannon voi katsoa perustuneen mekaanisiin oletuksiin. Oletuksen ydin on, että sosiaalityöntekijä, jolle tehtävä annetaan, on pysyvä osa toimivaa byrokraattista koneistoa, joka voidaan ohjeistuksella säätää toimimaan uudella tavalla. Samalla työntekijän odotetaan kuitenkin kykenevän toimimaan koneiston osaa monipuolisemmin, omaa toimintaansa muuttaen. Esitellessäni aineiston pohjalta tekemääni alustavaa jäsenystä (keskeiset toimijat ja jännitteiset kentät) lastensuojelutiimin työntekijöille, he nostivat esille pedagogisen näkökulman. Oppimista voi tarkastella sekä yksilö- että organisaatiotason kysymyksenä. Esimerkiksi Poikelan (2003) mukaan oppiminen on aina monin tavoin kontekstisidonnaista. Organisaatiossa tapahtuvassa kokemuksellisessa oppimisessa sosiaaliset, reflektiiviset, kognitiiviset ja operationaaliset prosessit seuraavat, vaikuttavat ja muokkaavat toisiaan jatkuvan oppimisen prosessissa. (Poikela, 2003, 134–135) Uuden tietojärjestelmän käyttöönotto edellyttää uuden oppimista ja poisoppimista vanhasta. Tarkastellessani muutosprosessia ja siltä ajalta keräämääni aineistoa tästä näkökulmasta jäävät pedagogiset ainekset hyvin vähäisiksi. Ennen uuden järjestelmän käyttöönottoa järjestettiin koulutuksia kaikille työntekijöille. Koulutuksen pääpaino oli asiakastietojen siirtämisessä, osassa koulutuksia oli käsitelty uuden järjestelmän mukaisesti etenevää työskentelyprosessia jonkun verran tarkemmin. Tietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä on järjestetty yksikkökohtaista tukea ja tiedonhuoltopäiviä. Ongelmalliseksi työntekijät ovat kokeneet järjestelmän jatkuvan kehittämisen vielä siinä vaiheessa kun se on otettu käyttöön (vrt. luku 5.3.).

Palaan organisaation kenttää koskevassa tarkastelussani taulukon 6. jäsenyykseen. Mallin I mukaiseen käyttöteoriaan viittaavina hallitsevina arvoina tulevat esille tarkka tavoitteiden ja toimintatapojen määrittely sekä toimintastrategiana yksisuuntainen kontrolli. Suunta on vertikaalisessa tarkastelussa ylhäältä alas, johdon määräyksinä, ohjeina ja kontrollina. Hankkeiden osalta vertikaaliset ja horisontaaliset toiminnot eivät organisaation sisällä tavoita toisiaan jolloin tunnistettavissa on yksisuuntainen suojelu. Seurausten osalta havainnot vertikaalisen tason käyttäytymisestä viestivät puolustautumisesta ja vähäisestä valinnanvapaudesta. Oppimisen osalta ei ole tilaa muulle kuin yksikehäiselle oppimiselle.

Mallin II mukaiseen käyttöteoriaan viittaa toimintastrategian osalta sosiaaliviraston pitkäjänteinen työ järjestelmämuutoksen valmistelussa (osallistuminen toiminnan suunnitteluun ja toimeenpanoon). Sen sijaan arvojen osalta malliin II kuuluva sisäinen sitoutuminen valintoihin ja jatkuva valintojen toimeenpanon seuraaminen huutavat poissaolollaan. Luvun 5. kertomuksissa esille tullut vastaanottajan puuttuminen antaa viitteen siitä, että toimeenpanon seuraamisessa on puutteita. Tämä viittaa malliin I.

#### **7.4. Perustehtävä ja elämämaailman normatiiviset pakot**

*”Elämämaailman normatiiviset pakot välittyvät meille rituaalisesti vahvistettuina pyhinä symboleina. – – kysymys on merkkien pyhästä ulottuvuudesta, joka tekee niistä emotionaalisesti liikuttavia ja antaa näin niille voimaa ohjata toimintaa ja tekijyyttä. Tämä normatiivinen pakko - - välittyy - - Sosiaalisuudessa symbolit muotoilevat subjektin tajuntaa, joka voidaan ymmärtää kunkin subjektin semiioosi historian tuottamana identiteettinä. Vuorovaikutuksessa pakot voivat perustua yhtäältä rituaalisuuteen, jolloin subjektia ajaa toimintaan ja tekijyyteen emotionaalinen liikuttuneisuus. Omakohtaisen liikuttuneisuuden puuttuessa symboleilla edelleen on toimintaa ja tekijyyttä ohjaavaa voimaa ympäristön omaksumien käyttäytymiskielioppien tuottamana normatiivisena paineena.” (Heiskala, 2000, 205.)*

Perustehtäväksi nimeämäni jännitekenttä tulee jo hyvin lähelle niitä toimijoita, joiden tarvitsemia palveluja varten sekä sosiaalityöntekijä että asiakastietojärjestelmä ovat olemassa organisaatiossa. Lastensuojelun sosiaalityön kysymyksessä ollen perustehtävän ytimessä ovat suojelua tarvitsevat lapset. Viranomaistoiminnassa ei päästä lähtemään puhtaalta pöydältä muutostilanteisiin. Perustehtävä on jatkuvasti olemassa. Tilanteessa, jossa aloitin systemaattisen aineistonkeruuvaiheen, oli vanhojen asiakkuuksien osalta paljon epäselvyyksiä vanhassa asiakastietojärjestelmässä. Tallennettujen tietojen perusteella oli vaikea saada selville, oliko asiakkuus tosiasiallisesti päättynyt, oliko asiakastyö työntekijöiden puuttumisen takia keskeytynyt vai eikö aika vaan ollut riittänyt työn kirjaamiseen Tilanteessa, jossa on epäselvää ketkä ovat asiakkaita, ei sosiaalityöntekijä pysty vastaamaan perustehtävästään. Tämä oli kuitenkin tilanne lastensuojelutiimin koko henkilöstön vaihduttua lyhyellä aikavälillä juuri ennen asiakastietojärjestelmän muutosvaihetta (vrt. luku 5.2.).

Perustehtävän hoitaminen edellyttää sosiaalityöntekijältä monipuolisia taitoja ja kykyä joustavuuteen ja priorisointiin. Effican rakenne edellyttää kunkin vaiheen suorittamista ennen siirtymistä seuraaviin. Tämä sinänsä järkevä toimintaperiaate asettuu hyvin jännitteisesti vasten sosiaalityöntekijän ankaraa tarvetta asettaa tehtäviään tärkeysjärjestykseen. Jos ajatellaan järjestelmää toimijana (vrt. luku 6.2.) on sen toimijuus ongelmallinen, koska Efficalla ei ole omaa vastuuroolia perustehtävän hoitamisessa. Järjestelmän suunnittelijat, kehittäjät ja ylläpitäjät vastaavat järjestelmästä ja sen toimivuudesta mutta eivät sen roolista asiakastyössä.

Perustehtävänä hahmottamani jännitekentän ydintä on kysymys siitä, kykeneekö perustehtävästä vastaava työntekijä moninaisten toimijuuksien ja rakenteiden kietoutuessa toisiinsa toimimaan ammatillisesti. Ammatillinen toiminta edellyttää reflektiota ja toimintaan vaikuttavien rakenteiden tunnistamista. Tällä lainsäädännön ja organisaation kehystämällä kentällä on koko ajan pula ajasta. Sosiaaliturvajärjestelmä edellyttää tietyllä tavalla toimimista. Metterin kohtuuttomia tapauksia kuvaavissa esimerkeissä sekä asiakas että usein myös työntekijä joutuvat esittämään omaan tilanteeseensa nähden järjetöntä, epäloogista ehkä valheellistakin roolia (Metteri, 2004, 97–109). Ammattiauttajat saattavat näissä tilanteissa päätyä puolustuskannalle henkilökohtaisesta syyllisyydentunteesta johtuen. Taustalla voi olla vaikeus tunnistaa järjestelmätason ongelmia ja poliittisen päätöksenteon vastuita ja erottaa oma asiakastyön vastuu poliittisten linjausten, budjetoinnin ja ohjeistamisen vastuista. (emt. 109.) Ristiriita hyvinvointivaltion julkilausuttujen tavoitteiden ja kansalaisten kokemusten välillä on ajoittain kasvanut niin suureksi, että omaisen, asiakkaan tai potilaan roolissa oleva kansalainen kokee hyvinvointipolitiikan jäävän pelkäksi esitykseksi (Metteri 2004, 97).

Lastensuojelun perustehtävää koskevan kentän tarkastelussa sosiaalityöntekijän toimijuus on keskeistä. Taulukossa 6. kuvatun mallin I mukaisen käyttöteorian elementit sekä arvojen, toimintastrategian ja toiminnassa havaittavien seurausten osalta ovat tällä kentällä vahvasti läsnä (vrt. luvun 5. kertomukset). Mallin I mukaisen käyttöteorian vaikuttaessa sosiaalityöntekijän aito toimijuus käy mahdottomaksi.

Yhteenvedona luvun 7. sisältöjen perusteella ja osin palaten luvussa 2. esiteltyyn taustaan totean, että lastensuojelun sosiaalityön julkituoduissa toiminnan perusteissa on runsaasti yleistä hyväksyntää nauttavia aineksia. Paljastettuja teorioita kelpaa esitellä. Lainsäädännön kehyksessä esille tuodaan esimerkiksi lapsen oikeuksien sopimus uuden lainsäädännön perustana näin korostaen lapsen näkökulman keskeistä asemaa. Organisaation ja yleisemmin palvelujärjestelmän osalta esille nousee pyrkimys rationaaliseen toimintaan ja erityisesti tietojärjestelmien hyödyntäminen toiminnan tehostamisessa. Oman jaotteluni sisintä kehystä, lastensuojelun sosiaalityön perustehtävää koskee muun muassa sosiaalityön professionaalisuuden pyrkimys oman työn näkyväksi tekemisestä. Kaikki edellä mainitut ja näiden kaltaiset ainekset ovat sinänsä tavoittelemisen arvoisia. Ongelmalliseksi tilanne muodostuu silloin kun nämä ainekset ovat osana isompaa kokonaisuutta ja mikäli tässä kokonaisuudessa vaikuttaa Mallin I mukainen käyttöteoria.

Oletukseni tämän luvun alussa oli, että NPM on ottanut käyttöteorian aseman. Katson oletukseni suurelta osin tulleen oikeaksi todistetuksi. NPM tai sen moninaiset ainekset ovat ujuttautuneet osaksi lastensuojelun sosiaalityössä vaikuttavaa käyttöteoriaa. Nämä ainekset estävät Mallin II mukaista toimintaa ja kaksikehäistä oppimista. Mallin I mukainen oppiminen on yksikehäistä. Yksikehäinen oppiminen on kysymyksessä silloin kun tavoitteet, arvot, teoreettiset kehykset ja merkittävässä määrin strategiat otetaan itsestäänselvyyksinä (Usher & Bryant, 1989, 87). Painotus on tekniikoissa ja tekniikoiden kehittämisessä tehokkaammiksi ja kaikki reflektio on suunnattu strategian tehostamiseen (emt.). Tällöin myös merkkien välittämät pakot otetaan kullakin kentällä annettuina eikä niille juuri haeta vaihtoehtoja. Kaksikehäinen oppiminen sitä vastoin pitäisi sisällään niiden teoreettisten kehysten ja oppimisjärjestelmien kyseenalaistamisen, jotka ovat todellisten päämäärien ja strategioiden perustana. Argyriksen (1980) mukaan Mallin II mukainen toiminta jää yleensä puuttumaan silloin kun sitä eniten tarvittaisiin. Tästä syystä implementaatio usein epäonnistuu. (emt., 177–178.) Argyriksen näkemys on, että sinänsä luonnollinen käyttöteorian ja paljastetun teorian välinen kuilu voi olla hyödyllinen, mikäli siitä ollaan tietoisia ja kuilun hallitsemiseksi ollaan valmiita tekemään työtä. Mikäli taas käyttöteoriaa ja paljastettua teoriaa koskeva reflektio jää puuttumaan, voi toiminnan todellisten päämäärien kannalta

hyvinkin vahingollinen käyttöteoria voimistua rauhassa. (emt.) Archerin (2003, 299) kuvaa murtuneella (fractured) refleksiivisyydellä tilannetta, jossa toimijan sisäisellä puheella ei ole yhteyttä käytännön toimintaan. Mikäli vallalla on käyttöteoria, joka vahvistaa mallin I mukaista toimintaa kuten yksityistä ajatusten testausta ja yksipuolista suojelua, onko tällöin kysymys Archerin tarkoittamasta murtuneesta refleksiivisyydestä?

## **8. Muutama arvioiva silmäys tutkimukseen**

Tässä kappaleessa arvioin toimintatutkimuksen vaikutusta tutkimuksen kohteena olleen yksikön toimintaan. Lisäksi käsittelen kysymystä tulosten yleistettävyydestä ja arvioin tutkimukseni luotettavuutta.

### **8.1. Toimintatutkimuksen vaikutus yksikön toiminnassa**

Toimintatutkimuksellisen osuuden anti oli siinä, millä tavalla tutkielman teko oli avuksi juuri muutoksen ollessa ajankohtainen. Työpaine on työssä jatkuvasti läsnä ja uusia muutoksia tulee eri tahoilta jatkuvasti. Kuten luvussa 5.1. olen kuvannut, tehtiin tutkimassani yksikössä perhetyötä koskeva prosessikuvaus. Merkityksellistä tällaisen prosessikuvauksen tekeminen on lähinnä yhteisen työskentelyn tukena, jolloin toiminnan kriittisiä tekijöitä kyetään tunnistamaan paremmin. Yhteisen vaiheittain etenevän työskentelyn merkitys on siinä, että kaikki voivat osallistua ja tuoda näkemyksensä keskusteluun. Pelkkä valmis prosessikuvaus paperina ei kovinkaan hyvin siirrä ymmärrystä työprosessista esimerkiksi työntekijävaihdosten yhteydessä, vaikkakin toimii perehdytyksen tukena. Helmikuussa 2009 aloittanut uusi työntekijä arvioi omalta osaltaan tehdyn kuvauksen selkeäksi ja helposti hahmotettavaksi. Prosessikuvauksen tekemisen ohella myös asiakkuuksien selvittely ja työnjaon kehittäminen olivat osa paitsi yksikön kehittämistoimintaa, myös osa omaa toimintatutkimustani. Postinumeroitten mukaan tehty jako on otettu käyttöön ja osoittautunut ainakin asiakasmäärien osalta melko tasapuoliseksi. Eri alueilla on omat erityispiirteensä, joiden hahmottaminen on jaon myötä ollut jonkin verran selkeämpää. Tutkielmani keskiössä ollut asiakastietojärjestelmän muutos on herättänyt runsaasti

keskustelua yksikössä. Toimintatutkimuksen vaikutus järjestelmän käyttöönoton osalta kytkeytyy edellä kuvaamiini käytännön tehtäviin.

## 8.2. Tutkimuksen luotettavuuden arviointia

Metodinen keskustelu ja tutkimusprosessin kuvaus kuuluvat tutkimukseen (Grönfors, 2007, 166). Tutkielmassani olen pyrkinyt kuvaamaan tarkasti yhden yksikön tapahtumia. Pyrkimystä yleistettävyyteen ei tutkielmaani sisälly, tällainen pyrkimys olisi aineiston luonteen ja tutkimusmenetelmän vuoksi keinotekoinen. Tutkielmani pyrkii olemaan puheenvuoro, jossa pienen, tiheän aineiston pohjalta nostan esiin yleisempiä kehityskulkuja koskevia kysymyksiä. Tutkielmani luotettavuuden arvioimiseksi olen kuvannut tutkimusprosessin etenemisen, sivupolkuineen tarkasti (Luku 4.). Layderin (1998, 90–93; 95-97) mukaan subjektiivisen sopivuuden (subjective adequacy) perusteella ei voi määrittellä tutkimuksen validiteettia. Tutkielmani validiteetin vahvistamiseksi olen pyrkinyt asettamaan havaintoni laajempiin teoreettisiin yhteyksiin ja erilaisiin päättelyketjuihin.

Tutkielmassani on kysymys hyvin käytännönläheisestä aineistosta. Aineistonkeruun ja toimintatutkimuksellisen osuuden sisältänyt kenttävaihe edelsi tarkempia teoreettisia pohdintoja ja tästä johtuen tutkimusongelmani ja sitä kautta tutkimussuunnitelmani ovat muokkautuneet matkan varrella. Aineistonkeruuvaihetta ohjanneessa tutkimussuunnitelmassa määrittelin, että tutkimuksen tavoitteena on tutkia ja kehittää sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työkäytäntöjä Helsingin kaupungin ruotsinkielisessä lastensuojelussa. Erityisenä mielenkiintoni kohteena toin esille dokumentaatiokäytännöt asiakastietojärjestelmän muuttuessa ja muutosvaiheen vaikutukset asiakastyön prosessien hallintaan. Kenttävaiheen alkaessa 1.11.2008 tutkimuskysymykseni oli määritelty seuraavasti:

1. Mitä tapahtuu lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työssä asiakastietojärjestelmän muuttuessa?
2. Miten toimijuus (sosiaalityöntekijän toimijuus, sosiaaliohjaajan toimijuus) määrittyy lastensuojelussa?
3. Miten valta liittyy lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien toimijuuteen?



Rajasin tutkimustehtävän siten, että tarkastelun kohteena on tietty ajanjakso, jonka keskeistä sisältöä on asiakastietojärjestelmän muutos. Tutkimuskysymyksillä pyrin saamaan tietoa vallan ja toimijuuden määrittymisestä tilanteessa, jossa kahden eri ammattiryhmän edustajien odotetaan uuden lastensuojelulain mukaisesti tekevän yhteistyötä. Lainsäädäntö ja toisaalta organisaation keskitetty ohjaus asettaa omat vaatimuksensa asiakasprosessin toteutukselle. Hypoteesini oli, että järjestelmän muutos vaikuttaa asiakasprosessin toteutukseen ja muovaa sen myötä toimijuutta. Uusi lastensuojelulaki vaikuttaa toimijuuteen yleisemmällä tasolla ja valta ilmenee lastensuojelun työtehtävissä monella tavalla.

Aineistonkeruuvaiheen loppuvaiheessa päädyin rajaukseen, jossa valta ei enää ollut keskeisesti mukana omana tutkimuksellisenä käsitteenään. Perustelen ratkaisua sillä, että saatoin todeta toimijuuden sekä toimijan aseman käsitteiden tarkastelun tuovan näkökulmia myös valtaan. Vallan ilmiö on monella tavalla läsnä niissä ulottuvuuksissa, joita toimijuutta tutkien nousee esiin. Uusien rajausten jälkeistä kirjoittamista ohjasivat seuraavat kysymykset:

1. Miten lakisääteistä lastensuojelutyötä tehdään asiakastietojärjestelmän muuttuessa?
2. Mitä toimijoita muutos koskee ja millä tavalla?
3. Millä tavalla muutos vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihoitajien työkäytäntöihin?
4. Mitä vaikutuksia järjestelmämuutoksella on ruotsinkielisen palvelun tarjoamisen kannalta?

Tältä pohjalta olen tiivistänyt kirjoitusprosessin viimeistä vaihetta koskevat tutkimuskysymykset (luku 3.3.). Tässä yhteydessä on merkityksellistä tuoda esille, että jatkoin työskentelyäni sosiaalityöntekijänä tutkimukseni kohteena olleessa toimintayksikössä 31.3.2010 asti. Tutkielman teon kannalta arvioin olleen enemmän hyötyä siitä, että jatkoin käytännön työssä vielä systemaattisen aineistonkeruuvaiheen jälkeen. Työskentelyjakson jälkeinen etäisyys käytännön työstä on kuitenkin ollut hyödyllistä analyysin syventämisessä. Vasta aineiston analyysivaiheessa olen tavoittanut yhden tutkimussuunnitelmaa tehdessä julki lausumattoman oletukseni.

Tutkija-toimijana en ollut lainkaan yllättynyt siitä, että vastuu työn edes kohtuullisesta sujumisesta valui muutoksen edetessä yhä enemmän organisaation suorittavalle tasolle.

Omaa lähestymistapaani aiheeseen pidän sikäli onnistuneena, että hyvin lyhyeksi jäänyt aineistonkeruuvaiheen valmistelu jätti paljon avointa tilaa tehdä havaintoja. Aivan paljain käsin en kuitenkaan kenttävaihetta aloittanut, koska kiinnostukseni sosiaalialan dokumentaatiokysymyksiin oli jo saanut kirjoituksellista muotoa kandidaatintutkielmassani. Toimintatutkimuksellisen tutkimusotteen käytön koin itselleni hyvin luontevaksi. Käytännön toteutustapa oli kuitenkin työläs yhdistäessäni tutkijan ja käytännön sosiaalityöntekijän tehtävät. Yhtenä osana alkuperäistä tutkimussuunnitelmaani oli haastatella tietojärjestelmäsuunnittelijoita. Rajasin tämän osion pois suunnitelmastani kun oli käynyt ilmi, että aineistoa kertyy runsaasti jo pelkästään yksikön käytännön tapahtumiin keskittyen. Sisällöllisesti järjestelmäsuunnittelijoiden näkökulma olisi ollut arvokasta saada mukaan. Aineistonkeruuvaiheeseen verrattuna kirjoittamisen ja analyysin vaihe on ollut toisella tavalla työllistävä. Rungas aineisto on temponut milloin mihinkin suuntaan ja siitä on ollut ajoittain vaikea saada otetta. Osan näistä vaikeuksista voi arvioida johtuvan vähäisistä ennakkovalmisteluista, joilla mahdollisesti olisin osannut rajata aineistoa tarkemmin. Työläydestä huolimatta jälkikäteisarvioni on, että aineisto on ollut rikas ja hedelmällinen ja tarjonnut mahdollisuuden hakea vastauksia tutkimuskysymykseen. Aineisto on myös yllättänyt nostattaen ”omia kysymyksiään”.

## 9. Tulosten yhteenveto ja pohdinta

Uusi lastensuojelulaki tuli voimaan 1.1.2008. Organisaatiot osana palvelujärjestelmää toimivat lain toimeenpanemiseksi. Lain käytännön toimeenpanosta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, jonka roolissa uuden lain myötä korostuu prosessin johtaminen. Lastensuojelun sosiaalityötä tehdään monien muutosten ja yhteiskunnallisten paineiden puristuksessa. Lapsen suojelemisen kannalta keskeinen sosiaalityöntekijän toimijuus on ahtaalla. Henkilöstöressurssien puutteellisuus, tiheät työntekijävaihdokset ja johtamisen puute paineistavat työtä. Näihin ongelmallisiin asetelmiin tuotuna myös työvälineeksi tarkoitettu asiakastietojärjestelmä voi päätyä toimijaksi kaventamaan sosiaalityöntekijän toimijuutta. Konkreettisimmin tämä tulee esille järjestelmään sisään rakennettujen prosessien joustamattomuutena, mikä korostaa määrittelyprosessin ulkoisia muotoja sisällön kustannuksella. Lastensuojelun perustehtävän murentuessa pelkiksi kuoriksi on suojelua tarvitseva lapsi vaarassa haalistua tapaukseksi asiakastiedoissa.

Asiakastietojärjestelmän muutosvaiheesta on käytännön työhön jäänyt moninaisia ongelmia, jotka osaltaan nakertavat sosiaalityön sisällöllistä toteutusta. Ongelmat eivät välttämättä liity itse järjestelmään. Järjestelmän muutos on tutkimuksen kohteena olleessa yksikössä yksi monista muutoksista, joiden keskellä lastensuojelun sosiaalityötä tehdään. Lastensuojelun sosiaalityössä on perustehtävän sisällöstä johtuen paljon kuormittavaa ainesta. Katseen voisi kuitenkin hetkeksi kääntää työn organisointiin, johtamiseen ja työssä käytettäviin välineisiin. Yhtä yksikköä koskeva tiheä aineistoni ei anna mahdollisuutta laajoihin yleistyksiin. Arvioni kuitenkin on, että tutkimukseni antaa aihetta kysellä lastensuojelun sosiaalityön toiminnan mieltä ja sitä kuinka työn julkisanotut tarkoitukset toteutuvat. Hyvistäkään, toistensa kanssa ruuhkautuvista pyrkimyksistä ei välttämättä koostu tavoiteltua toimintaa. Useita aineksia, muun muassa toiminnan suunnittelussa ja johtamisessa käytettyjä työvälineitä ja mittareita tämän kehityskulun taustalla voi tunnistaa uuden julkisjohtamisen vaikutuksiksi.

Aineistoni vaati niiden jännitteisiksi havainnoimieni kenttien laajempaa tarkastelua, joilla tarkastelemani toimijat, sosiaalityöntekijä ja asiakastietojärjestelmä, toimivat. Tässä tarkoituksessa olen kirjoittanut luvun 7. lastensuojelun sosiaalityön monista kehyksistä. Yhteiskunnallisia pakkoja välittävien merkkien tarkastelun ohella kävin keskustelua uuden julkisjohtamisen asemasta mahdollisena lastensuojelun sosiaalityön käyttöteoriana. Johtopäätökseni on, että uusi julkisjohtaminen vaikuttaa monin eri aineksin kaikessa lastensuojelun sosiaalityön toiminnassa. Lastensuojelun sosiaalityötä koskevissa lainsäädännön, organisaation ja perustehtävän merkeissä ei tuoda suoraan esille uutta julkisjohtamista. Uuden julkisjohtamisen kova käyttöteoria on pinnan alla. Paljastettuna teoriana puhutaan enimmäkseen pehmeitä: osallisuudesta, asiakkaan asemasta ja yhteistyöstä. Käyttöteorian ja paljastetun teorian välisen kuilun ylittämiseksi tarvittaisiin yksilöiden ja organisaatioiden toimintaa reflektion lisäämiseksi.

Luvussa 7. tarkastelin kysymystä käyttöteoriasta. Mallin I mukaisen käyttöteorian luonteeseen kuuluu tarkkaa tavoitteiden määrittelyä, rajouksia ja kontrollointia. Rationaalisuus korostuu yhtenä hallitsevana arvona. Tästä näkökulmasta voi katsahtaa yhteiskuntaamme yleisemminkin ja esimerkiksi järjestettävään koulutukseen sen eri asteilla. Laajojen kokonaisuuksien käsittäminen asiasisällöstä riippumatta on vaikeaa. Tämä lienee perusteena niille sinänsä tarpeellisille rajoituksille, joita esimerkiksi oppinäytteissä sovelletaan. Tavanomaiseen toimintaan nähden rajoitukset ovat kuitenkin yleensä ylellisiä yksinkertaistuksia. Rajoitukset saattavat tuottaa todellisuusharhan, mikäli metodologisesti tarpeellisesta yksinkertaistuksesta ei palata takaisin siihen todellisuuteen, josta rajausta lohkaisi hallittavan palasen. Rajausten mahdollisesti ongelmallisia vaikutuksia käytännön toimintaan voisi pohtia esimerkiksi sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta (vrt. Berger & Luckman, 2005). Tässä yhteydessä pidän perusteltuna ihmetellä niiden todellisuuskäsitysten taustoja, jotka ovat konstruoituneet lastensuojelun sosiaalityön todellisuudeksi esimerkiksi asiakasprosessien ja asiakastietojärjestelmän kautta. Onko nykyisessä koulutusjärjestelmässä aineksia, jotka osaltaan ovat tuottaneet suostuntaa esimerkiksi uuden julkisjohtamisen vahvistumiseksi? Esimerkiksi luvussa 2. esitellyn KASTE-ohjelman tavoitteita ja toimeenpanoa voisi näiden kysymysten osalta tarkastella

kriittisesti. Käytännön lastensuojelun sosiaalityössä on suurelta osin kyse ihmisten kannattelusta sekä yhä uusien ja uusien ratkaisujen hakemisesta lasten ja heidän perheidensä tilanteisiin. Ajatus kertakaikkisista ja selkeistä ratkaisuista eli prosessin mutkattomasta etenemisestä on epärealistinen. Sosiaalityön johtamisesta ja uusien ammattilaisten koulutuksesta vastaavat joutuvat nähdäkseni soutamaan akanvirtaan kannustaakseen sosiaalityöntekijöitä kokonaisvaltaiseen ajatteluun.

Palaan vielä lopuksi pohdiskellen toimijuuteen. Suhteeni käsitteeseen on tutkielman teon edetessä muotoutunut ristiriitaiseksi. Toimijuuden sosiologiset, teoreettiset määrittelyt ovat moninaiset ja keskenään kilpailevat. Käsitteen on nähty kytkeytyvän myös uuteen julkisjohtamiseen (esim. McDonald, 2006 ja Sulkunen, 2009).

Kirjoittaminen ja toimijuuden käsitteen kanssa tuskittelu sai ajoittain leikittelemään eri vaihtoehtoilla: Entäpä jos olisin toimijuuden sijasta keksinyt Peppi Pitkätossun tavoin uuden sanan ja lähtenyt sitten hakemaan sille sisältöjä (Lindgren, 2002, 219). Olisin aloittanut kyselemällä omaa ”pönkkiäni”. Ajatus tällaisesta uusien sanojen keksimisestä ei liene kovin vieras yleiselle yhteiskuntatieteelle silloin kun halutaan tuoda esille omia havaintoja ja tutkimustuloksia. Oma pohdiskeluni uusien sanojen keksimisestä liittyy kuitenkin ensisijaisesti Peppi Pitkätossuun, lapsuuteni sankariin. Toimiessani lastensuojelun sosiaalityöntekijänä koin usein, että työssä tarvitaan aika lailla Peppi-anarkiaa ja Peppi-energiaa. Olen koettanut pitää Peppi-meininkiä yllä osin myös tutkielmaa kirjoittaessani.

Aineistolle herkistymisessä oli läsnä omituinen aavistus, josta ei oikein saanut otetta. Luvun 7. kirjoittamisessa olen tavoittanut jotakin aavistuksestani, silti aavistus on jäänyt häiritsemään. Että lastensuojelun sosiaalityössä on meneillään jotakin, jolle ei oikein löydä sopivaa hahmoa tai sanaa. Näistä pohdiskeluista nousevat myös ajatukseni jatkotutkimuksen tarpeesta. Tietojärjestelmien vaikutusta työn tekemisessä on tutkittu melko vähän. Miettinen tutkimusryhmineen on juuri käynnistämässä hanketta, jossa tutkitaan uuden teknologian vaikutusta rakennusalan toimintaan ja yhteistyösuhteisiin. ([www.helsinki.fi](http://www.helsinki.fi)). Vastaavalla tavalla lisätutkimuksen tarvetta on sosiaali- ja terveysalan omista lähtökohdista nousevalle tutkimukselle, jotka yhdistäisivät eri professioiden näkökulmia. Ehkä Pepin Pönkki-metodologia antaisi tällaisessa tutkimuksessa tilaa aidolle, ihmettelevälle dialogille:

*”Ja kyllä ihmiset ovat kummallisia! Ajatelkaa millaisia sanoja he keksivät! ’Soikko’ ja ’puutavara’ ja ’nyöri’ ja sellaisia, ettei kukaan ihminen voi käsittää mistä he ne ovat saaneet. Mutta ’pönkki’, joka on todella hyvä sana, sitä he eivät yksinkertaisesti keksi. Mikä onni, että minä satuin sen keksimään. Ja kyllä minä vielä otan selville mitä se merkitsee.”*  
(Lindgren, 2002, 220)

## Lähteet

Ahokas, Marja (2005): Kurt Lewin. Kenttäteoria, ryhmadynamiikka ja toimintatutkimus Teoksessa Hänninen, Vilma & Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena (toim.): Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 105–128.

Alasuutari, Pertti (2007): Yhteiskuntateoria ja inhimillinen todellisuus. Tampere: Tammer-Paino.

Alasuutari, Pertti & Lampinen, Marjaana (2007): OECD ja suomalaisen projektiyhteiskunnan synty Teoksessa Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (toim.): Projektiyhteiskunnan käänköpuolia. Tampere: Tammer-Paino Oy. 56–70.

Archer, Margaret S. (2003): Structure, Agency and the Internal Conversation. Cambridge: University Press.

Argyris, Chris (1980): Inner Contradictions of Rigorous Research. Academic Press: New York.

Argyris, Chris (1993): Knowledge for action. A guide to overcoming barriers to organizational change. San Francisco: Jossey-Bass. s.: Addison Wesley.

Argyris, Chris, Putnam, Robert & Smith, Diana McLain Smith (1990): Action Science, Concepts, Methods, and Skills for research and Intervention. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Argyris, Chris & Schön, Donald A. (1978): Organizational learning: A theory of action perspective. Reading, Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.

Argyris, Chris & Schön, Donald A. (1996): Organizational learning II: Theory, method, and Practice. Reading, Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.

Beck, Ulrich (1995): Poliitiikan uudelleen keksiminen: kohti refleksiivisen modernisaation teoriaa. Teoksessa Beck, Ulrich & Giddens, Anthony & Lash, Scott Nykyajan jäljillä refleksiivinen modernisaatio. Tampere: Vastapaino. 11–82.

Berger, Peter, L. & Luckmann, Thomas (2005): Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Helsinki: Yliopistopaino.

Bourdieu Pierre (1998): Järjen käytännöllisyys Toiminnan teorian lähtökohtia. Tampere: Vastapaino.

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

Castells, Manuel (2001a): Informationsåldern ekonomi, samhälle och kultur. Band I Nätverksamhällets framväxt. MediaPrint: Uddevalla.

Carr, Wilfred & Kemmis, Stephen (1986): *Becoming Critical. Education, Knowledge and Action Research*. Philadelphia: The Falmer Press.

Dewey, John (1997): *Democracy and Education. An Introduction to the Philosophy of Education*. New York: The Free Press.

Emirbayer, Mustafa & Mische, Ann (1998): What is Agency? *American Journal of Sociology* Volume 103 Number 4: 962–1023.

Giddens, Anthony (1984): Yhteiskuntateorian keskeisiä ongelmia. Toiminnan, rakenteen ja ristiriidan käsitteet yhteiskunta-analyysissä. Suom. Pasi Andersson ja Ilkka Heiskanen (alkup. 1979). Helsinki: Otava.

Grönfors, Martti (2007): Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy. 151–167.

Habermas, Jürgen (1987): *The Theory of Communicative Action Volume 2 Lifeworld and system: A Critique of Functionalist Reason*. Cambridge: Polity Press.

Harvey, David (2008): *Uusliberalismin lyhyt historia*. Osuuskunta Vastapaino: Tampere.

Heath, Christian & Luff, Paul (2000): *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press.

Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi (2009): *Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa* teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Yliopistopaino Oy: Jyväskylä. 89–100.

Heiskala, Risto (2000): *Toiminta, tapa ja rakenne. Kohti konstruktionistista synteesiä yhteiskuntateoriassa*. Helsinki: Gaudeamus.

Helsingin kaupunki sosiaalivirasto REKISTERISELOSTE Effica Yksilö- ja perhehuolto, lastensuojelun asiakastietojärjestelmä, Effica-YPH 22.8.2008.

Hall, Christopher & Parton, Nigel & Peckover & White, Sue (2010): Child-Centric Information and Communication Technology (ICT) and the Fragmentation of Child Welfare Practice in England. *Jnl Soc. Pol.* 39, 3, 393-413.

Hipp, Tiia (2009): Käytäntötutkimuksen käynnistäminen työyhteisössä Teoksessa Heinonen, Hanna & Metsälä, Johanna (toim.): Lastensuojelua kehittämässä Kokemuksia pääkaupunkiseudulta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja nro 19, 2009. Helsinki: Yliopistopaino, 161–177.



Honkasalo, Marja-Liisa (2008): Enduring as a mode of living with uncertainty. *Health, Risk & Society*. Vol. 10, No. 5, October 2008, 491–503.

Huttunen, Rauno & Heikkinen, Hannu L. T. (1999). Kriittinen teoria ja toimintatutkimus Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T. & Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti (toim.) Siinä tutkija missä tekijä – toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena Kustannus. 155–186.

Hyysalo, Sampsa (2009): Käyttäjä tuotekehityksessä Tieto, tutkimus ja menetelmät. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Juhila Kirsi (2006): Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.

Julkunen, Ilse (2009): Kunskapsutveckling inom socialt arbete – Hur var det tänkt och vad blev det? teoksessa Att utveckla praktiken – i praktiken. FSKC Rapport 1/2009. 8–21.

Julkunen, Raija (2006): Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Jyrkämä, Jyrki (2008): Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä–hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehykseksi. *Gerontologia* 4 / 2008. 190–203.

Kallinen-Kräkin, Salme (2008): Sosiaalialan kehittämishanke 2003–2007. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:6.

Kallio, Anne (2010): Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen tiedonhallinnan uusi ohjauksjärjestelmä. Luento Tikesos-seminaarissa 2.11.2010.

Karvinen, Synnöve (2000): Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Satka, Mirja (2005): Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Hoikkala, Susanna, Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Marianne, Nylund & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Dark oy, 9–19.

Kilpinen, Erkki & Kivinen, Osmo & Pihlström, Sami (toim.) (2008): Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Kivinen, Osmo & Ristelä, Pekka (2001): Totuus, kieli ja käytäntö. Pragmatistisia näkökulmia toimintaan ja osaamiseen. Helsinki: WSOY.

Kojonkoski, Meeri & Knuutila, Juha & Saalasto, Päivi (2008): Sosiaalihuollon dokumentaation sisällölliseen kehittämiseen liittyvien hankkeiden ja kirjaamisohjeiden peruskartoitus. Sosiaalialan koulutusohjelma. Turun ammattikorkeakoulu.

Korhonen, Inkeri & Oksanen, Katja (1997): Kertomuksen semiotiikka Teoksessa Sulkunen, Pekka & Törrönen, Jukka (toim.): Semioottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys. Helsinki: Gaudeamus. 54–71.

Kortelainen, Pekka (2010) Strategiasta tietoyhteiskuntapolitiikaksi – katsaus sosiaalihuollon tietotekniikan kansalliseen kehittämiseen Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-kustannus. 21-44.

Kumpulainen, Aila (2009): Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelu 2008. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja. Helsinki: Edita Oy Ab.

Kumpulainen, Aila (2010). Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelu 2009. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja. Helsinki: Edita Oy Ab.

Kääräinen, Aino (2003): Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Hakapaino.

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

Lash, Scott (1995): Refleksiivisyys ja sen vastinparit Teoksessa Beck, Ulrich & Giddens, Anthony & Lash, Scott (Toim.): Nykyajan jäljillä refleksiivinen modernisaatio. Tampere: Vastapaino. 11–82.

Layder, Derek (1998): Sociological Practice Linking Theory and Social Research. London: Sage Publications Ltd.

Lehto, Juhani (2003): Uusi julkissektorin hallinta ja kilpailuttaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Julkaisussa Ollila Eeva & Ilva, Minna & Koivusalo, Meri (Toim.): Kilpailuttaminen sosiaali- ja terveystalouden näkökulmasta. Stakes, raportteja 276.

Lindgren, Astrid (2002): Peppi Pitkätossun tarina. Helsinki: WSOY.

Liukkonen, Ritva & Lukman, Leena (2007): Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5. Helsinki: Yliopistopaino.

Lärande forum, skolgruppen, protokoll 13.1.2010 (julkaisematon aineisto).

McDonald, Catherine (2006): Challenging social work the institutional context of practice. Houndmills: Palgrave Macmillan.

Metteri, Anna (2004): Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: Edita Prima Oy.

Miettinen, Reijo (2008): Toiminnan käsite pragmatismissa ja kulttuurihistoriallisessa toiminnan teoriassa. Teoksessa Kilpinen, Erkki & Kivinen, Osmo & Pihlström, Sami (Toim.): Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 209–230.

Mills, C. Wright (1970): The Sociological Imagination. Harmondsworth, Middlesex, England: Penguin Books Ltd.

Paunio, Riitta-Leena (2004): Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisu 3498/2004 Lisäselvitys toimeentulotukihakemusten käsittelystä Espoossa.

Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) (2010): Sosiaalityö, tieto ja teknologia Juva: WS Bookwell Oy.

Poikela, Sari (2003): Ongelmaperustainen pedagogiikka ja tutorin osaaminen. Tampere: Cityoffset Oy.

Raunio, Kyösti (2009): Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus University Press.

Rousu, Sirkka (2010): Mitä tiedämme lasten ja nuorten hyvinvointityön laadusta ja vaikuttavuudesta. Luento Lastensuojelun laatupäivillä Järvenpää 30.9.2010.

Räty, Tapio (2010): Lastensuojelulaki Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.

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

Sarajärvi, Anneli & Tuomi, Jouni (2003): Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sarvimäki, Pirjo & Siltamäki, Aki (2007): Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14.

Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) (2005). Sosiaalityön käytäntötutkimus Dark Oy: Helsinki.

Saramago, José (1997): Kertomus sokeudesta. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Saurama, Erja & Julkunen, Ilse (2009): Lähestymistapana käytäntötutkimus Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus. 293–314.

Schütz, Alfred (2007): Sosiaalisen maailman merkitykseks rakentuminen. Johdatus ymmärtävään sosiologiaan. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Schön, Donald (1983): *The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action.* New York: Basic Books.

Silvennoinen, Lotta (2010): Auttavatko kansalliset laatusuosituksset kuntaa varmistamaan laadukkaan ja vaikuttavan lastensuojelutyön? Luento Lastensuojelun laatupäivillä Järvenpää 30.9.2010.

Sinko, Päivi (2005): Sosiaalityön näkökulma lastensuojelulain uudistamiseen. Sosiaali- ja terveysministeriö, Lastensuojelun kehittämisohjelma. Lastensuojelulain uudistaminen-osio. Substanssiryhmän raportti 31.3.2005. Helsingin yliopisto, Yhteiskuntapolitiikan laitos.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6 Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. KASTE 2008–2011. Helsinki, 2008.

Stenvall Jari (2000): Käskyläisestä toimijaksi Valtion keskushallinnon virkamiehistön pätevyiden arvostusten kehitys suuriruhtinaskunnan ajan alusta 2000-luvulle. Tampere: Tampere University Press.

Sulavuori, Maarit (2007): Kehittämistyöllä pallo haltuun Kehittämisprojektin avulla ideoita lastensuojeluun ja voimavaroja työssä jaksamiseen. Stakes Raportteja 3/2007. Helsinki: Valopaino.

Sulkunen Pekka (2007): Projektityhteiskunta ja uusi yhteiskuntasopimus. Teoksessa Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (Toim.): Projektityhteiskunnan käänköpuolia. Tampere: Tammer-Paino Oy. 17-38.

Sulkunen, Pekka (2009): *The Saturated Society Governing Risk and Lifestyles in Consumer Culture.* London: SAGE Publications Ltd.

Sulkunen, Pekka & Törrönen, Jukka (1997): Arvot ja modaalisuus sosiaalisen todellisuuden rakentamisessa. Teoksessa Sulkunen, Pekka & Törrönen, Jukka (Toim.): Semioottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys. Helsinki: Gaudeamus. 72–95.

Svensson, Kerstin & Johnsson, Eva & Laanemets. Leili (2008): *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete.* Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.

Syrjäläinen, Eija (1995): Etnografisen opetuksen tutkimus: kouluetnografia. Teoksessa Syrjälä, Leena & Ahonen, Sirkka & Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo (Toim.): Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjapaino West Point Oy.

Söderström, Eivor (2009): Projektplan för Sabir (julkaisematon aineisto).

Tapola, Maria (2003): Asiakastyön dokumentointi sosiaalityön kehittämisen välineenä. FinSocNews. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 1/2003: 14–16.

Tiainen, Tarja (2004): Bounded or empowered by technology? Information system specialists' views on people's freedom within technology in Heiskanen, Tuula & Hearn, Jeff (eds): Information Society and the Workplace. Spaces, Boundaries and Agency. New York: Routledge. 29–46.

Tiililä, Ulla (2007): Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Helsinki: Suomalainen kirjallisuuden seura.

Tiililä, Ulla (2010): Kielipolitiikka – tietoisten ja tahattomien toimien summa. Julkishallinnon kieli vaatimusten ristipaineessa Teoksessa Lappalainen, Hanna & Sorjonen, Marja-Leena & Vilkuna, Maria (Toim.): Kielellä on merkitystä. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 160. 158–178.

Tregeagle, Susan & Darcy, Michael (2008): Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's challenge. British Journal of Social Work 38:1481–1498.

Törrönen, Jukka (2000): Subjektiaseman käsite empiirisessä sosiaalitutkimuksessa. Sosiologia 3/2000. 243–255.

Usher, Robin & Bryant, Ian (1989): Adult Education as Theory, Practice and Research. The Captive Triangle. Routledge: London.

Väinälä, Anna (2010): Sosiaalipalvelujen luokitus–case Helsingin sosiaalivirasto Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (Toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-kustannus. 79–110.

#### Internet-lähteet

[www.edilex.fi](http://www.edilex.fi) = <http://www.edilex.fi/virallistieto/mt/vavm20080033>) Hallituksen esitys valtion talousarvioksi vuodelle 2009( ladattu 8.7.2010)

[www.facebook.com](http://www.facebook.com) = <http://www.facebook.com/group.php?gid=52674312871&v=info> (ladattu 17.6.2010)

[www.helsinki.fi](http://www.helsinki.fi) = <http://www.helsinki.fi/ajankohtaista/uutisarkisto/1-2011/26-15-01-14.html> (ladattu 13.3.2011)

Jäppinen, Anu & Kärki, Jarmo & Kääriäinen, Aino & Laaksonen, Maarit & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria, Sahala, Heli (2010): Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opas asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Lausuntoversio 0.9, 9.11.2010 [http://www.sosiaaliportti.fi/File/1d3b4745-56c5-482d-900f-f3de0dca1861/%28Asiakasty%C3%B6n\\_dokumentointi\\_091110%29.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/1d3b4745-56c5-482d-900f-f3de0dca1861/%28Asiakasty%C3%B6n_dokumentointi_091110%29.pdf) (ladattu 15.11.2010)

Karvonen, Matti & Takala, Satu & Suhonen, Ari (2009) Lastensuojelun tieto - hankkeen alueellisten loppuraporttien yhteenveto 1.2.2008 – 28.2.2009 <http://www.sosiaaliportti.fi/File/04d1f2ed-3a22-495b-9e76-cc4647970bac/Lastensuojelun+tieto-hankkeen+alueellisten+loppuraporttien+yhteenveto.pdf> (ladattu 26.1.2010)

[www.kotus.fi](http://www.kotus.fi) = <http://www.kotus.fi/index.phtml?s=394> (ladattu 1.3.2010)

[www.kuopio.fi](http://www.kuopio.fi)=  
<http://w3.kuopio.fi/intrakun.nsf/luettelo/02F423BE2C0562C3C22576C50041D067?OpenDocument> (ladattu 13.3.2011)

[www.lapsenaani.fi](http://www.lapsenaani.fi)= Lapsen ääni-kehittämishjelma 27.12.2008. Suunnitelma Kaste-ohjelman toteuttamiseksi Etelä-Suomessa lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen osalta. Kaste-ohjelman Etelä-Suomen aluejohtoryhmä [http://www.lapsenaani.fi/materiaalit/Etel%C3%83%C2%A4-Suomen\\_lapsen\\_%C3%83%C2%A4%C3%83%C2%A4ni\\_27.12.08.pdf](http://www.lapsenaani.fi/materiaalit/Etel%C3%83%C2%A4-Suomen_lapsen_%C3%83%C2%A4%C3%83%C2%A4ni_27.12.08.pdf) (ladattu 25.1.2010)

Taskinen, Sirpa (2008): Lastensuojelun muutostarpeen taustat. Miksi lakia muutettiin. PowerPoint-esitys 14.1.2008 Sosiaaliportti, lakikoulutusmateriaalit. [http://www.sosiaaliportti.fi/fiFI/lastensuojelunkasikirja/lainsaadanto/lastensuojelulakikoulutuksen\\_materiaaleja/](http://www.sosiaaliportti.fi/fiFI/lastensuojelunkasikirja/lainsaadanto/lastensuojelulakikoulutuksen_materiaaleja/) (ladattu 16.10.2009)

[www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi) = <http://www.sosiaaliportti.fi/File/c23e4cee-ea10-47c0-9eba-9bf9e06e2bc/Lastensuojelun+kansallinen+laatusuositus.pdf> (ladattu 13.3.2011)

[www.tieto.fi](http://www.tieto.fi)= Reaaliaikainen tieto on lastensuojelussa tärkeää. Tieto-yrityksen Uutisforum 2009. <http://www.tieto.fi/default.asp?path=408;410;16095;1132;24567;40777> (ladattu 16.10.2009)

[www.wellsinki.fi](http://www.wellsinki.fi) = <http://wellsinki.fi/dokumentit/hyvintointisuunnitelma-2009-2012-tiivistelma.pdf> (ladattu 21.1.2011)

Väinälä, Anna (2008): Lastensuojelun avohuollon asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä. Sosiaalialan tietoteknologiahankkeen raportti. STM <http://www.sosiaaliportti.fi/File/c2b3f574-fea0-413c-9cf8-78a2abd7c9f6/Lastensuojelun+avohuollon+asiakastiedot.pdf> (ladattu 25.1.2010)

Henkilötietolaki 523/1999

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Lastensuojelulaki 417/2007

Hallintolaki 434/2003