

Informaatiotutkimuksen päivät 2010
21. - 22. lokakuuta, Tampere

ABSTRAKTI

Saila Huuskonen

Dokumentoinnin prosessi lastensuojelun avohuollossa: tiedon suodattamista asiakastietojärjestelmään ja sieltä käyttöön

Saila Huuskonen, Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos - Tampereen yliopisto, saila.huuskonen@uta.fi

Sosiaalityöntekijät käsittelevät työtehtävissään eri tavoin asiakkaaseen liittyvää tietoa. He ovat tiedon tuottajia mutta myös sen käyttäjiä. Lastensuojelulaki (417/2007) määrittelee dokumentoinnin tärkeäksi osaksi lastensuojeluprosessia, sillä se velvoittaa kirjaamaan kaiken asiakkuuden kannalta tarpeellisen tiedon. Dokumentointi on osa sosiaalityön ammatillista tehtävää (Taylor 2008) ja siihen liittyvää sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuutta (Juhila 2009; Wastell, White, Broadhurst, Peckover, & Pithouse 2010).

Dokumentoinnin tutkimus on nähty kolmiyhteytenä, jossa on tärkeää tarkastella niin dokumenttien sisältöä kuin niiden tuottamista ja käyttämistä (Prior 2004). Asiakirjat ovat silta kirjoittamisen ja lukemisen välillä ja näin ne välittävät tietoa yli ajan ja paikan (Askeland & Payne 1999; Berg 1996; Hertzum 1999). Lastensuojelun dokumentointia on tutkittu aiemmin esimerkiksi analysoimalla asiakirjatekstejä (Kääriäinen 2003). Sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluaineistosta on puolestaan eritelty dokumentoinnin kontekstia ja reunaehtoja (Huuskonen, Korpinen, & Ritala-Koskinen 2010). Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelusta on tutkittu yhdistämällä dokumentteja ja asiakkaan muistelua (Eronen 2008).

Vaativammalle huomiolle on kuitenkin jäänyt dokumentoinnin tutkiminen prosessin näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan lastensuojelun avohuollon dokumentointia kaksisuuntaisena prosessina, jossa sosiaalityöntekijä hankkii tietoa eri tavoin ja erilaisissa verkostoissa, valikoi hankkimaansa tietoa asiakastietojärjestelmään ja sieltä käyttöön. Tässä esityksessä kuvataan a) erilaisia tiedon tuottamisen ”suodattimia” b) mitä tietoa suodattamisen jälkeen jää jäljelle ja asiakastietojärjestelmään kirjattavaksi c) mitä ja miten asiakastietojärjestelmässä olevaa tietoa käytetään valikoiden.

Tutkimuksen aineisto kerättiin kolmen erikokoisen kunnan lastensuojelun avohuollossa. Aineisto koostuu sosiaalityöntekijöiden, johtavien sosiaalityöntekijöiden ja asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjien puolistrukturoiduista haastatteluista, joiden keskeiset teemat liittyivät lastensuojelun työtehtäviin, dokumentointiin ja asiakastietojärjestelmän käyttöön. Lisäksi sosiaalityöntekijöitä havainnoitiin aidoissa tilanteissa, jolloin he tekivät dokumentointiin liittyviä töitään asiakastietojärjestelmän äärellä. Työn tekemisen ohella sosiaalityöntekijät selittivät ääneen tekemistään oman harkintansa mukaan.

Tutkimus tuo esille useita tiedon suodattamiseen liittyviä tekijöitä. Tietoa karsiutuu pois jo asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisessa erilaisten vuorovaikutukseen ja tilanteeseen liittyvien seikkojen vuoksi. Itse kirjoittamista säätelevät esimerkiksi keskeytykset työssä ja ongelmat asiakastietojärjestelmän käytössä, oletukset erilaisista lukijoista ja arviot tiedon relevanssista työn ja asiakkuuden jatkon kannalta. Sosiaalityöntekijät tuntevat korostavan faktatiedon tärkeyttä ja kirjoittavan varovaisemmin omista ammatillisista arvioistaan. Lapsen tuottamalle tiedolle annetaan erityisasema kirjaamalla asioita vähemmän suodattaen ja sanatarkemmin. Asiakastietojärjestelmässä oleva tietoa käytetään valikoiden. Tarkoituksena voi olla yksittäisen tiedon paikantaminen tai nopean yleiskuvan saaminen asiakkaan tilanteesta (ks. Huuskonen & Vakkari 2010).

Dokumentoitu tieto on saatu pirstaleina ja suodatettu asiakastietojärjestelmään usean vaiheen kautta. Tietoa myös käytetään valikoiden, sillä kaikki tieto ei ole aina relevanttia tai se voi olla vaikeasti löydettävissä järjestelmästä.

Lähteet

Askeland, G. A. & Payne, M. (1999). Authors and audiences: towards a sociology of case recording. *European Journal of Social Work*, 2(1), 55–65.

Berg, M. (1996). Practices of reading and writing: the constitutive role of the patient record in medical work. *Sociology of Health & Illness*, 18(4), 499–524.

Eronen, T. (2008). Lastenkoti dokumentoituna, kerrottuna ja yhdessä muisteltuna. *Janus*, 16(1), 19–34.

Hertzum, M. (1999). Six roles of documents in professionals' work. Teoksessa S. Bødker, M. Kyng & K. Schmidt (toim.) *Proceedings of the sixth European conference on computer supported cooperative work*, Copenhagen, Denmark, September 12-16, 1999. Dordrecht: Kluwer, 41–60.

Huuskonen, S., Korpinen, J. & Ritala-Koskinen, A. (2010). Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot. Teoksessa A. Pohjola, A. Kääriäinen & S. Kuusisto-Niemi (toim.), *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-kustannus, 319–347.

Huuskonen, S. & Vakkari, P. (2010). Client information system as an everyday information tool in child protection work. *IiIX '10: Proceeding of the Third Symposium on Information Interaction in Context*, New Brunswick, New Jersey, USA. 3-12.

Juhila, K. (2009). Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus*, 17(4), 296–312.

Kääriäinen, A. (2003). Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina: dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Lastensuojelulaki (417/2007)

Prior, L. (2004). Doing things with documents. Teoksessa D. Silverman (toim.), *Qualitative research: theory, methods and practice*. 2. ed. London: Sage, 76–94.

Taylor, C. (2008). Trafficking in facts: writing practices in social work. *Qualitative Social Work*, 7(1), 25–42.

Wastell, D., White, S., Broadhurst, K., Peckover, S. & Pithouse, A. (2010). Children's services in the iron cage of performance management: street-level bureaucracy and the spectre of svejkism. *International Journal of Social Welfare*, 19(3), 310–320.