

**Sosiaalityöntekijöiden harkintavalta  
aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa**

Taru Valta

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Lapin yliopisto

2025

## **Lapin yliopisto**

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Sosiaalityöntekijöiden harkintavalta aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa

Tekijä: Taru Valta

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 84, 2 liitettä

Vuosi: 2025

### **Tiivistelmä**

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa aikuissosiaalityön asiakkuuksien valikoitumisessa. Tutkielman tavoitteena oli lisätä ymmärrystä aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisen taustalla olevasta harkintavallasta ja sitä ohjaavista tekijöistä. Tarkoituksena oli selvittää, millaisena harkintavalta näyttäytyy aikuissosiaalityön asiakasvalikoinnissa sosiaalityöntekijöiden kuvaamina. Tutkimuksen kohteena olivat harkintavaltaa sisältävät sosiaalihuoltolain mukaiset aikuissosiaalityön työprosessit ja käytännöt.

Tutkielman aihe sijoittui suomalaisessa hyvinvointivaltio kontekstissa viranomaisasemassa toteutettavaan aikuissosiaalityöhön. Tutkielman teoreettinen tausta kiinnittyi yhtäältä perinteiseen keskusteluun sosiaalityön harkintavaltaa rajaavista ja mahdollistavista tekijöistä, toisaalta ajankohtaiseen keskusteluun harkintavallan luovasta käyttämisestä sekä harkintavallan uudenlaisista käyttötiloista muuttuneessa toimintaympäristössä. Asiakkuuteen valikoitumista tarkasteltiin suhteessa erilaisiin asiakaskategorioihin ja hallinnollisiin rajanvetoihin, vastuullistamisdiskurssiin sekä resurssien kohdentamisen sääntöihin. Tutkimuskysymyksenä oli, millaiset tekijät ohjaavat sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa aikuissosiaalityön asiakkuuksien valinnan päätöksenteossa.

Tutkielma toteutettiin laadullisena, fenomenologis-hermeneuttiseen tutkimusperinteeseen nojaavana tutkimuksena. Aineisto kerättiin yhden hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöiltä kahden fokusryhmähaastattelun avulla, joista ensimmäiseen osallistui kolme sosiaalityöntekijää ja toiseen kaksi. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla.

Tutkielman tuloksena hahmottui kolme erillistä mutta toisiinsa kytköksissä olevaa asiakkuuksien valintaa ohjaavaa harkintavallan ulottuvuutta: asiakkaan toimijuus ja vastuu, ammatillisuus ja arvot sekä rakenteiden jäykkyys ja mukautuvuus. Ulottuvuuksissa aikuissosiaalityön harkintavalta asiakkuuksien valinnassa näyttäytyy relationaalisena – vahvasti kontekstiin sidonnaisena sekä lukuisissa eri toimijoiden ja rakenteiden suhteissa muototutuvana. Ulottuvuudet ohjaavat päätöksentekoa tilannekohtaisesti, limittäisesti ja epäsymmetrisesti suhteessa toisiinsa, minkä vuoksi harkintavalta on aina erityistä. Vaikka aikuissosiaalityössä byrokraattinen harkintavalta voi korostua monessa tilanteessa suhteessa professionaaliseen harkintavaltaan, on sosiaalityöntekijöiden ammatillisella vapaudella myös tilaa toimia ja löytää luovia ratkaisuja asiakkaiden edun toteuttamiseksi. Tutkielman tulokset auttavat hahmottamaan aikuissosiaalityön ja siihen sisältyvän päätöksenteon erityisyyttä osana sosiaalityön tehtävää edistää kaikkein vaikeimmassa asemassa olevien ihmisten elinolosuhteita ja hyvinvointia.

Avainsanat: aikuissosiaalityö, harkintavalta, asiakkuus, valikoituminen

## Sisällys

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 Johdanto .....                                                                                                | 1  |
| 2 Tutkimuksen käsitteelliset ja teoreettiset lähtökohdat .....                                                  | 5  |
| 2.1 Aikuissosiaalityö viranomaistyönä .....                                                                     | 5  |
| 2.2 Aikuissosiaalityön asiakkuus ja asiakkuuteen valikoituminen .....                                           | 9  |
| 2.3 Harkintavalta sosiaalityössä - ammatillisen vapauden tilat .....                                            | 17 |
| 3 Tutkimuksen metodologiset ja metodiset valinnat .....                                                         | 25 |
| 3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset .....                                                                 | 25 |
| 3.2 Aineiston kerääminen .....                                                                                  | 27 |
| 3.3 Aineiston analyysi .....                                                                                    | 31 |
| 3.4 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan positio .....                                                       | 36 |
| 4 Tutkimuksen tulokset: Aikuissosiaalityön asiakkuuksien valintaa ohjaavat<br>harkintavallan ulottuvuudet ..... | 40 |
| 4.1 Asiakkaan toimijuus ja vastuu .....                                                                         | 41 |
| 4.2 Työntekijän ammatillisuus ja arvot .....                                                                    | 46 |
| 4.3 Rakenteiden jäykkyys / mukautuvuus.....                                                                     | 54 |
| 5 Johtopäätökset ja pohdinta .....                                                                              | 62 |
| Lähteet .....                                                                                                   | 75 |
| Liite 1 Informoitu suostumuskirje.....                                                                          | 85 |
| Liite 2 Teemahaastattelurunko .....                                                                             | 87 |

# 1 Johdanto

Tarkastelen pro gradu -tutkielmassani sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa. Harkintavallan tutkimus on noussut hiljattain uudestaan esiin, ja sitä on tutkittu myös sosiaalityössä enenevissä määrin (Evans & Hupe 2020, 3; Wittberg ym. 2024, 1110). Keskustelua on käyty esimerkiksi siitä, miten sosiaalityöntekijöiden harkintavalta ja mahdollisuus tehdä eettisesti kestävää sosiaalityötä on kaventunut viime vuosikymmeninä managerialismin ja lisääntyneen organisatorisen selontekovelvollisuuden myötä (esim. Mänttari-van der Kuip 2015, 76; Kokkonen 2019, 70). Myös digitalisaation on havaittu vaikuttaneen harkinnan kaventumiseen sosiaalipalveluissa (Marienfeldt 2024, 846). Toisaalta on esitetty, että sosiaalityön muuttunut toimintaympäristö ja sääntöjen moninaisuus ovat myös mahdollistaneet harkintavallan käyttöä uudella tavalla (Evans 2020, 5–7).

Kiinnostuin harkintavallan tutkimisesta aikuissosiaalityön asiakkuuksiin valikoitumisessa, sillä olen tehnyt töitä aikuissosiaalityössä ja havainnut, miten erilaiset asiat vaikuttavat sosiaalityöntekijän päätösvaltaan ja miten laajasti harkintavallan käyttömahdollisuudet voivat vaihdella esimerkiksi työtehtävästä riippuen: joissakin tehtävissä harkintaa rajaavat tiukemmin viralliset ohjeet ja konsultaatiokäytännöt, kun taas joissakin tehtävissä päätöksenteko on vahvemmin asiantuntijan omassa harkinnassa. Erityisesti asiakkuuden alkamisen tai päättämisen vaiheet näyttäytyvät asiakasprosessin osina, joissa harkintavaltaa voidaan käyttää laajasti ja joissa harkintavallan käyttö on erityisen merkityksellistä.

Suomessa sosiaali- ja terveydenhuolto käy parhaillaan läpi rakennemuutosta, joka vaikuttaa myös aikuissosiaalityön organisoitumiseen ja käytäntöihin. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut siirtyivät kunnilta hyvinvointialueiden järjestämisvastuulle 1.1.2023. Samalla uudistettiin päihde- ja mielenterveyslainsäädäntöä, jonka tavoitteena on ollut muun muassa selkeyttää sosiaali- ja terveydenhuollon rooleja palvelujen toteuttamisessa sekä parantaa palvelujen saatavuutta ja laatua. (Kuvaja ym. 2025, 1; STM 2025.) Myös ajankohtaisen vammaispoliittisen päätöksenteon voidaan arvioida vaikuttavan sosiaalihuoltolakia (30.12.2014/1301) toteuttavaan aikuissosiaalityöhön: 1.1.2025

uudistunut vammaispalvelulaki (14.4.2023/675) korostaa ensisijaisen lainsäädännön, kuten sosiaalihuoltolain merkitystä palvelujen järjestämisessä. Koska vanhaa vammaispalvelulakia sovellettiin laajempaan asiakaskuntaan, tarkoitti se asiakkaiden siirtymistä sosiaalihuoltolain puolelta vammaispalveluihin. (Räty 2025, 64, 1.) Näin ollen voidaan olettaa, että samalla, kun vammaispalvelulain asema erityislakina vahvistuu, siirtyvät asiakkaat vammaispalveluista enenevässä määrin sosiaalihuoltolain puolelle.

Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksen tavoitteena on ollut lisätä palvelujen yhdenvertaisuutta ja toiminnan vaikuttavuutta sekä hillitä kustannuksia. Sosiaalityössä nämä tavoitteet konkretisoituvat muun muassa pyrkimyksenä yhdenmukaistaa palvelukriteerejä ja kirjaamiskäytäntöjä. Esimerkiksi aikuissosiaalityössä palvelutarpeen arvioinnin merkitys ja tarve yhdenmukaisille arviointikriteereille on korostunut. (Paavola ym. 2019, 82, 102–104.) Toisaalta yhdenmukaistamisen on nähty rajoittavan sosiaalityöntekijöiden ammatillista harkintavaltaa. Vaikka standardoidut työvälineet selkiyttävät työtä, ovat ne myös lisänneet epävarmuutta, sillä niiden käyttämisestä huolimatta asiantuntijoilta edellytetään yksilöllistä harkintaa asiakkaiden muuttuviin tilanteisiin ja tarpeisiin vastaamisessa. (Ponnert & Svensson 2016, 586; 588.)

Rakenneuudistuksessa tavoitellaan lisäksi palveluintegraatiota, jolla pyritään yhteensovittamaan sosiaali- ja terveystaloudellisia palveluja ja selkiyttämään erityisesti paljon palveluja käyttävien asiakkaiden palvelukokonaisuuksia (Taskinen & Hujala 2020, 49, 61, 67–68; Ritala-Koskinen ym. 2025, 315–316). Palvelujen integraation myötä esimerkiksi terveydenhuollon toimintamalleja on otettu sosiaalihuollossa enemmän käyttöön, jolloin palvelutarpeen arvioinnin prosessissa asiakkaiden tarpeita porrastetaan, segmentoidaan ja luokitellaan. Tavoitteena on paitsi kohdentaa palveluja oikea-aikaisesti ja tarpeisiin vastavasti, myös hallita asiakasmääriä ja palvelun kysyntää sekä tehostaa henkilöstöresurssien käyttöä. (Svenlin ym. 2021, 12.) Näin ollen asiakasvalikoinnin tutkiminen voi auttaa näkemään, miten työntekijöiden käyttämä harkintavalta muotoutuu suhteessa edellä mainittuihin poliittisiin ja organisatorisiin tavoitteisiin sekä toisaalta hallitseviin yhteiskunnallisiin diskursseihin ja asiakkaiden tarvitsemaan yksilölliseen tukeen ja apuun.

Kun ihmisoikeuksien ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistäminen sekä sosiaalisen koheesion ja yhteisöjen hyvinvoinnin lisääminen nähdään sosiaalityön keskeisinä

tavoitteina (IFSW 2025), on asiakasvalikoinnin tutkiminen perusteltua myös profession ydintehtävien ja eettisten periaatteiden näkökulmasta. Asiakkaaksi valikoitumista voidaan pitää aikuissosiaalityössä eräänlaisena taitekohtana, jossa asiakastyö tuottaa myös potentiaalista eriarvoisuutta asiakkaaksi pääsemisessä (Nummela 2011, 142, Svenlin ym. 2021, 11). Esimerkiksi kysymys sosiaalityön tehtävästä edistää heikoimmassa asemassa ja erityisen tuen tarpeessa olevien elinolosuhteita (esim. Pohjola 2019, 327) liittyy resurssien rationaaliseen kohdistamiseen suhteutettuna asiakasvalikointiin, kun tarpeita ja asiakkuuksia luokitellaan ja priorisoidaan. Erityisesti aktivoiva sosiaalipolitiikka on lisännyt keskustelua siitä, ketkä aikuissosiaalityön asiakkaat saavat apua ja keihin resursseja painotetaan tilanteessa, jossa kilpailuyhteiskunta ja uusliberalismi ohjaavat sosiaalityötä käyttämään resursseja potentiaalisesti eniten tuloksia aikaan saaviin asiakkaisiin (Kokkonen 2021, 44). Asiakasvalikointia tutkimalla voidaan saada tietoa esimerkiksi siitä, miten hyvinvointialueen aikuissosiaalityössä tunnistetaan ja tavoitetaan erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat. Lainsäädännön pohjalta resursseja, kuten sosiaalityön resurssia, pyritään kohdentamaan etenkin erityisen tuen tarpeessa oleviin asiakkaisiin. Tällaisiksi määritellään henkilöt, joilla on erityisiä vaikeuksia saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja esimerkiksi psyykkisen tai kognitiivisen sairauden, riippuvuuskäyttäytymisen tai usean yhtäaikaisen tuen tarpeen vuoksi ja joiden tuen tarve ei liity korkeaan ikään. (Kuusisto ym. 2021, 419–420; SHL 3 §.)

Asiakkuuksien valikoitumisen ja harkintavallan tutkiminen voi lisätä tietoa paitsi aikuissosiaalityön asiakkuuden kriteereistä myös siitä, millaisia käytäntöjä harkintavallan käyttöön muodostuu aikuissosiaalityössä. Samalla voidaan saada tietoa sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä aikuissosiaalityöstä ja sosiaalityön palvelun sisällöistä. Isossa kuvassa harkintavallan käyttö asiakasvalikoinnissa kytkeytyy myös ajankohtaiseen keskusteluun sosiaalityön profession asemasta yhteiskunnassa, kun esimerkiksi päätetään siitä, millaisella koulutustaustalla ja osaamisella ammatillista harkintavaltaa käytetään (ks. HE 132/2024).

Tutkielmani tavoitteena on lisätä ymmärrystä aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisen taustalla olevasta harkintavallan käyttämisestä ja sitä ohjaavista tekijöistä. Tutkielmassa tarkastelen harkintavaltaa sosiaalihuoltolain mukaista asiakasprosessia toteuttavan aikuissosiaalityön toimintaympäristössä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Tässä

kontekstissa sosiaalityöntekijä on hallintoviranomainen, jonka tehtävänä on käyttää julkista valtaa sosiaaliturvan toimeenpanossa (Rajavaara 2014, 136). Tutkielmassa lähestyn harkintavaltaa kuitenkin hallinnollista päätöksentekoa laajempänä ilmiönä. Esimerkiksi sosiaalityön käytännöissä professionaalinen autonomia tarkoittaa myös mahdollisuutta päättää siitä, miten omaa työaikaansa käyttää. Tähän liittyy esimerkiksi valinta siitä, millaisiin asiakkaisiin aikaresursseja panostetaan. (Räsänen & Saario 2016, 155.) Pyrin siten sosiaalityöntekijöitä haastatteleamalla selvittämään, millaiset tekijät vaikuttavat sosiaalityöntekijän harkintavaltaan ja sen käyttämiseen aikuissosiaalityön asiakasvalikoinnissa. Asiakkuuteen valikoitumista tarkastelen niissä asiakasprosessin vaiheissa, joissa käsitellään sosiaalihuoltolain mukaisia huoli-ilmoituksia ja yhteydenottoja sekä tehdään palvelutarpeen arviointoja. Asiakkuuden muodostumista tai päättymistä tarkastelen myös suunnitelmallisen asiakastyön prosessissa, jossa asiakkuuden perusteita arvioidaan.

Tutkielmani rakentuu siten, että määrittelen ensin Suomessa viranomaistyönä tehtävää aikuissosiaalityötä ja aikuissosiaalityön asiakkuutta. Seuraavaksi tarkastelen asiakkuuteen valikoitumista muun muassa erityisen tuen tarpeen, rajatyön, katutason byrokratian, poiskäännyttämisen ja diskriminoivan asiakasvalikoinnin kautta. Tämän jälkeen tarkastelen harkintavaltaa sosiaalityössä sekä harkintavallan tilaa ja muotoutumista esimerkiksi suhteessa oikeuksiin ja lainsäädäntöön, professioon ja ammattietiikkaan sekä vastuullistamisdiskurssiin ja organisatorisiin tekijöihin. Teorialuvun jälkeen kerron tarkemmin tutkimusasetelmasta sekä tutkielmani menetelmällisistä valinnoista, minkä jälkeen raportoin tutkielman keskeiset tulokset. Lopuksi avaan tulosten yhteyksiä aikuissosiaalityön ja harkintavallan ajankohtaiseen tutkimukseen sekä arvioin niiden sovellettavuutta aikuissosiaalityön käytäntöihin, minkä lisäksi pohdin tutkimusprosessin onnistumista suhteessa sille asetettuun tavoitteeseen.

## 2 Tutkimuksen käsitteelliset ja teoreettiset lähtökohdat

### 2.1 Aikuissosiaalityö viranomaistyönä

Suomessa sosiaalityö on kehittynyt tiiviisti hyvinvointivaltion kehityksen rinnalla. Hyvinvointivaltion ja sosiaalityön suhde konkretisoituu etenkin sosiaalityötä raamittavassa lainsäädännössä ja rahoituksessa, joita hyvinvointivaltio kontrolloi. (Kokkonen 2019, 66.) Aikuissosiaalityöllä suomalaisessa hyvinvointivaltion kontekstissa tarkoitetaan yleensä kuntien (nyk. hyvinvointialueiden) sosiaalitoimistoissa tehtävää sosiaalityötä. Elämänkaarimallin mukaisesti puhutaan myös työikäisten palveluista, jossa aikuissosiaalityöksi rajautuu se osa-alue, joka ei ole lastensuojelutyötä tai gerontologista sosiaalityötä. (Karjalainen ym. 2019, 18.) Aikuissosiaalityötä tehdään usein monialaisesti vaihtelevissa toimintaympäristöissä ja sen kohderyhmä on laaja. Aikuissosiaalityön asiakkailla on erilaisia ja usein päällekkäisiäkin tuen tarpeita, jotka liittyvät esimerkiksi asunnottomuuteen, päihde- ja mielenterveysongelmiin, köyhyyteen ja työttömyyteen, rikokselliseen käyttäytymiseen sekä perhekriiseihin. (Jokinen & Juhila 2008, 9; Kuorikoski 2025, 17.)

Aikuissosiaalityön yhteiskunnallisena tehtävänä voidaan pitää sosiaalisen eheyden turvaamista, jossa sosiaalityön erityisenä tehtävänä nähdään heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten hyvinvoinnin ja arjen sujuvuuden edistäminen. Tästä näkökulmasta aikuissosiaalityö saa oikeutuksensa ihmisarvosta. (Svenlin ym. 2021, 10; Kokkonen 2021, 42.) Aikuissosiaalityön roolia on toisaalta pidetty epämääräisenä esimerkiksi lastensuojeluun verrattuna, minkä vuoksi sen erityisyyttä sosiaalityön osa-alueena on ollut vaikea tunnistaa (Jokinen & Juhila 2008, 7; Kuorikoski 2025, 21). Aikuissosiaalityössä onkin tunnistettu tarve lisätä ja vahvistaa aikuissosiaalityön tietoperustaa ja vaikuttavuutta sen omista lähtökohdista käsin (Svenlin ym. 2021, 7–9; Kuorikoski 2025, 11).

Aikuissosiaalityön toimintaympäristöt ja sisällöt muotoutuvat suhteessa yhteiskunnallisiin, poliittisiin ja hallinnollisiin diskursseihin (Juhila 2008, 48). Uusliberaalin talouspolitiikan ja uuden julkisjohtamisen myötä aikuissosiaalityön sosiaalipoliittinen rooli ja yhteiskunnallinen tehtävä on muuttunut asiakkaita vastuuttavaksi ja aktivoivaksi.



Esimerkiksi osallisuuspolitiikan on uusliberaalissa talouden ensisijaisuutta korostavassa diskurssissa nähty kääntyneen aktivoivaksi politiikaksi. (Kokkonen 2021, 44, 47–48; ks. myös s. 21.) Aktivointipolitiikka korostaa työllistymistä sosiaali- ja työllisyyspolitiikan keskeisenä tavoitteena: työttömiä sekä työttömyysturvaa tai toimeentulotukea saavia pyritään saamaan työelämään mahdollisimman pian. Aktivointiparadigman hengessä kansalaisten tulisi turvata oma toimeentulonsa ja olla mahdollisimman vähän riippuvaisia sosiaaliturvasta. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7.) Markkinaehtoisen osallisuuspolitiikan on nähty pyrkivän keskittämään resursseja parhaiten aktivoitavissa oleviin henkilöihin, mikä on nostanut aikuissosiaalityössä esiin kysymyksen siitä, miten edistetään niiden asiakkaiden hyvinvointia, joilla tuen tarpeet liittyvät työllistymisen sijaan elämän perusasioihin ja arjen sujumiseen (Juhila 2008, 59; Kokkonen 2021, 54).

Asiakasosallisuus liittyy myös aikuisille suunnattujen sosiaalipalvelujen yksilöllistämisen trendiin, jonka ajatuksena on ollut esimerkiksi henkilökohtaisen budjetoinnin avulla vahvistaa aikuissosiaalityön asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja päätösvaltaa palveluista (Ellis 2014, 2273). On kuitenkin havaittu, että asiakasosallisuuden toteutuminen vahvasti byrokraattisissa rakenteissa on vaikeaa. Riskinä on, että tavoite yhteistyöstä ja tiedon tuottamisesta yhdessä asiakkaiden kanssa jää näennäiseksi, kun esimerkiksi asiakastapaamisille ei ole riittävästi aikaa. (Burns ym. 2022, 3566, 3575.) Asiakkaiden tosiasialliset valinnan ja vaikuttamisen mahdollisuudet voivat olla vähäiset myös palvelujen puutteellisuuden vuoksi (Juhila ym. 2020, 170).

Tässä tutkielmassa viitataan aikuissosiaalityöllä hyvinvointialueilla tehtävään elämäkäärinallin mukaisesti toteutettavaan aikuissosiaalityöhön, vaikka aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä laajasti ymmärrettynä toteutetaan myös esimerkiksi lastensuojelussa ja järjestöissä (Juhila 2008 103, 44). Koska tutkin harkintavaltaa, rajasin näkökulman koskemaan viranomaisvastuulla tehtävää aikuissosiaalityötä, jonka toteuttamisessa sosiaalityöntekijöille on laissa säädetty harkintaa (Rajavaara 2014, 136). Vakiintunut näkemys on, että kuntien (nyk. hyvinvointialueiden) järjestämisvastuulle kuuluvat lakisääteiset sosiaalipalvelut ovat julkisia hallintotehtäviä (Liukko & Nykänen 2019). Aikuissosiaalityö on myös palvelu, joka on suunnattu erityisen tuen tarpeessa oleville ja paljon palveluja tarvitseville asiakkaille arjen sujuvuuden ja osallisuuden edistämiseksi. Palvelunäkökulmasta aikuissosiaalityön keskeinen rooli on tunnistaa nämä asiakkaat, vastata heidän

palvelujensa kokonaisuudesta sekä seurata palvelun laatua ja vaikuttavuutta. Tällöin aikuissosiaalityössä korostuu työskentelyn suunnitelmallisuus ja prosessimaisuus, joka sisältää selkeiden muutostavoitteiden asettelun ja niiden toteutumisen säännöllistä arviointia. (Paavola ym. 2019, 89, 107.) Toisaalta järjestelmä- ja palveluvalikkolähtöisen, yksinomaan prosesseihin ja lakien seuraamiseen perustuvan työskentelytavan on aikuisosiaalityössä havaittu vaikeuttavan asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen huomioimista ja oikean avun saamista (Kuorikoski 2025, 65–55).

Perustuslain (11.6.1999/731) 19 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Aikuissosiaalityössä sosiaalihuollon ammattihenkilöt toimivat pääasiassa sosiaalihuollon työprosessin mukaisesti, jossa ammattihenkilö on samalla asiakkaan omatyöntekijä. Tällöin ammattihenkilö vastaa sosiaalihuoltolain mukaisista viranomaistehtävistä ja muista lainsäädännön edellyttämistä tehtävistä. (Liukko & Nykänen 2019, 37.) Sosiaalityöntekijöiden harkinnalla on lainsäädännön ohella keskeinen merkitys aikuissosiaalityössä, mikä eroaa aikuissosiaalityön yhteistyökumppaneiden, kuten Kansaneläkelaitoksen ja työ- ja elinkeinopalvelujen toiminnasta, joissa päätöksenteko perustuu vahvemmin säädöksiin ja laskennallisiin perusteisiin. Sosiaalityöntekijöillä on myös velvollisuus arvioida asiakkaiden yksilöllisiä tilanteita ja selvittää asiakkaiden tilanteita kokonaisvaltaisesti. (Kuorikoski 2025, 18.)

Aikuissosiaalityössä työntekijän viranomaisroolia on pidetty keskeisenä asiakkaan oikeusturvan näkökulmasta, mikä korostaa viranomaisen toimivaltuuksia asiakaslähtöisen työprosessin työvälineenä (Liukko & Nykänen 2019, 43). Samalla sosiaalityön toimintaympäristön nähdään edelleen olevan varsin byrokraattista ja hallintoon keskittyvää, minkä on yhdessä liian suurten asiakasmäärien kanssa nähty uhkaavan aikuissosiaalityön suhdeperusteista työskentelyä ja asiakasosallisuutta (Burns ym. 2022, 3575). Suomessa aikuissosiaalityön tulevaisuuden visiossa korostetaan tarvetta säilyttää sosiaalityö julkisen sosiaalihuollon järjestämisvastuulla todeten kuitenkin, ettei työ saisi pelkistyä päätöksentekoon, vaan mahdollisuuksia tulisi olla lisäksi jalkautuvaan ja alueelliseen työhön, joka ei perustu asiakkuuksiin ja yksilöllisiin tilanteisiin (Karjalainen ym. 2019, 83). Samalla korostetaan aikuissosiaalityön tarvetta olla helposti saavutettavaa matalan kynnyksen

palvelua, jossa työskentely painottuu ennaltaehkäisyyn (Karjalainen ym. 2019, 11; Paa-vola ym. 2019, 106).

Suomessa aikuissosiaalityön sisällöt ovat kymmenen vuoden jakson sisällä muuttuneet erilaisten rakenteellisten ja lainsäädännöllisten muutosten myötä. Perustoimeentulo-tuen siirtyminen kunnilta Kelan hoidettavaksi vuonna 2017 on yksi aikuissosiaalityöhön keskeisesti vaikuttanut rakennemuutos, jonka on nähty muuttaneen aikuissosiaalityön roolia viimesijaisesta palvelusta vahvemmin kohti työllisyys- ja talouspolitiikkaa toimeen-panevaa tehtävää. Toimeentulotukiuudistuksen myötä toisaalta aikuissosiaalityön me-netelmällisyys on kehittynyt, mutta samalla on havaittu, että esimerkiksi erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden ohjautuminen sosiaalipalveluihin on vaikeutunut. Aikuis-sosiaalityössä ajankohtaisten haasteiden onkin nähty liittyvän paitsi tuen tarpeiden arvi-ointiin myös tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tavoittamiseen sekä toimivaan palvelu-kokonaisuuteen ja asiakasohjaukseen. (Karjalainen ym. 2019, 21; Kivipelto ym. 2019, 16; Karjalainen ym. 2021, 4.)

Toinen laajasti vaikuttanut rakennemuutos tapahtui vuonna 2023, kun aikuissosiaalityö siirtyi sote-uudistuksen myötä kunnilta hyvinvointialueiden vastuulle Helsinkiä lukuun ottamatta. Organisatorisesti aikuissosiaalityö on uudistuksen jälkeen sijoittunut vaihte-levasti hyvinvointialueesta riippuen erilaisten palvelukokonaisuuksien alle. Vuonna 2024 tehdyn kyselytutkimuksen mukaan hyvinvointialueelle siirtymisen jälkeen aikuissosiaali-työn asiakasmäärien on havaittu lisääntyneen 19 hyvinvointialueella ja aikuissosiaalityön palvelun saamisen heikentyneen 7 hyvinvointialueella. Arvion mukaan 14 hyvinvointialu-een sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on ollut yli 70 asiakasta yhtä aikuissosiaali-työtä tekevää työntekijää kohden. (Kivipelto & Elovainio 2024, 1–3.) Hyvinvointialueuu-distuksen yhteydessä uudistettiin myös mielenterveys- ja päihdelainsäädäntöä. Uudis-tuksen tavoitteena on ollut parantaa mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalvelujen saatavuutta, laatua ja tarpeenmukaisuutta sekä yhdenvertaisuutta palvelujen saami-ssa. Tavoitteena on ollut myös selkiyttää sosiaali- ja terveydenhuollon rooleja palvelu-jen järjestämisessä sekä kehittää palvelujen yhteensovittamista ja palvelukokonaisuuksien muodostamista. (STM 2025.)

Rakenneuudistuksen vaikutuksia on tämän tutkielman kirjoittamiseen mennessä ehditty seurata noin kahden vuoden ajan. Vuonna 2024 hyvinvointialueilta kerätyn kyselytutkimuksen mukaan päihde- ja mielenterveyslainsäädännön uudistamisen jälkeen päihde- ja riippuvuuspalveluihin hakeutumisessa ja kiinnittymisessä nähtiin edelleen haasteita erityisesti nuorilla, huumeita käyttävillä, ilman vakinaista asuntoa olevilla ihmisillä ja monikielisillä lapsiperheillä (Kuvaja ym. 2025, 3). Näin ollen riskinä on, että lainsäädännölliset tavoitteet yhdenvertaisesta päihde- ja riippuvuuspalveluihin pääsemisestä toteutuvat heikosti aikuissosiaalityön erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden näkökulmasta. On lisäksi esitetty, että päihdelainsäädännön muutoksen myötä aikuissosiaalityön keinot auttaa päihde- ja riippuvuusongelmia omaavia asiakkaita voivat olla uhattuina, mikäli päihdepalvelut ja niitä koskeva päätöksenteko sekä ymmärrys päihderiippuvuudesta painottuvat terveydenhuoltoon (Kuorikoski 2025, 19). Aikuissosiaalityössä pidetäänkin tärkeänä vahvistaa terveydenhuollon ja sosiaalihuollon välistä yhteistyötä ja ymmärrystä erilaisten tiedon paradigmojen välillä (Svenlin ym. 2021, 9; Hollinrake 2019, 42).

## 2.2 Aikuissosiaalityön asiakkuus ja asiakkuuteen valikoituminen

Suomessa sosiaalityön käytännön prosesseissa toteutuvaa asiakkuuksien valikoitumista ohjaavat erilaiset normit. Hallinnollisesta ja oikeudellisesta näkökulmasta sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta, tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa aletaan käsitellä tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 34 §). Asian vireille tulo ei kuitenkaan edellytä kirjallista hakemusta, vaan henkilön itsensä tai jonkun muuta kautta tullut yhteydenotto sosiaalihuoltoon tai ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta riittää (STM 2024, 139). Sosiaalihuoltolaki määrittelee asiakkuuden lisäksi sosiaalityön asiakasprosessin vaiheet asian vireilletulosta asiakkuuden päättymiseen, josta laki ei tarkasti määrittele asiakasprosessin kulkua, vaan prosessit voivat katketa tai alkaa uudestaan (Kuorikoski 2025, 256), minkä voi ajatella lisäävän työntekijän harkintavaltaa asiakasprosessien menettelyssä. Sosiaalihuoltolain mukaista asiakasprosessia määrittävät keskeisesti palvelutarpeen arviointi sekä asiakassuunnitelmien ja hallinnollisten päätösten tekeminen, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä (Liukko & Nykänen 2019, 23).

Hallinnollisessa asiakasprosessissa etenkin palvelutarpeen arviointi ohjaa asiakkuuksiin valikoitumista. Palvelutarpeen arviointi ja suunnitelmallinen asiakastyö korostuivat vuoden 2014 sosiaalihuoltolain myötä (Karjalainen 2016, 132). Laki selkiytti asiakasprosessin alkamista ja prosessiin liittyviä menettelyllisiä käytäntöjä, jolloin myös aikuissosiaalityössä asiakkaiden tuen ja palvelujen tarpeiden arvioinnin sekä asiakassuunnitelmien merkitys sosiaalityön näkökulmasta vahvistui (Paavola ym. 2019, 86–87). Palvelutarpeen arviointi on sosiaalityön keskeinen työväline, johon myös harkintavallan käyttäminen perustuu (Romakkaniemi ym. 2019, 189). Palvelutarpeen arvioinnin tulee sisältää muun muassa yhteenveto asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta. Lisäksi arviointiin sisältyvät sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä. (SHL 37 §.)

Myös asiakkuuden päättäminen on osa asiakkuuksien valikoitumisen prosessia. Sosiaalihuoltolain 34 §:n mukaan asiakkuus päättyy, kun sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole enää perustetta ja se kirjataan sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (2024, 140) mukaan asiakkuus päättyy myös silloin, kun palvelutarpeen arvioinnin perusteella todetaan, ettei asiakkaalla ole sosiaalihuollon tai sosiaalipalvelujen tarvetta ja myös silloin, jos asiakas kieltäytyy palvelusta. Poikkeuksena tästä ovat sellaiset tilanteet, joissa lain erityissäännöksen perusteella sosiaalihuollon toimiin joudutaan henkilön tahdosta riippumatta. Aikuissosiaalityössä asiakkuus voi päättyä myös ilman työntekijän ja asiakkaan yhteistä sopimusta, mikäli asetettuja tavoitteita ei ole saavutettu tai asiakkaalle ei ole voitu toteuttaa palvelua siksi, että asiakasta ei ole tavoitettu (Kuorikoski 2025, 256; THL 2025).

Erityistä tukea tarvitseva asiakas on vuoden 2015 sosiaalihuoltolakiin sisällytetty asiakaskategoria, johon kuuluvaan asiakkaaseen työntekijällä on sekä oikeus että velvollisuus käyttää enemmän resursseja (Kuusisto ym. 2021, 419–420). Erityisen tuen tarpeessa olevalla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveysten palveluja esimerkiksi psyykkisen tai kognitiivisen sairauden, riippuvuuskäyttäytymisen tai usean yhtäaikaisten tuen tarpeen vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään. Lain erityistä tukea koskevien säännösten tarkoituksena on turvata se, että vaikeimmassa asemassa olevat henkilöt saavat tarvitsemansa avun. (STM 2024, 147, 154, 25.) Erityisen tuen tarve voi näyttäytyä esimerkiksi vaikeutena sitoutua apuun ja

tukeen (Kuorelahti & Volanto 2019, 85). Erityisen tuen tarpeen kategoria korostaa sosiaalityöntekijän roolia ja osaamista sosiaalihuoltolain mukaisen asiakasprosessin toteuttamisessa: erityisen tuen tarpeessa olevalla sosiaalihuollon asiakkaalla omatyöntekijän tulee olla virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä, joka myös vastaa erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön palvelutarpeen arvioinnista (SHL 42 §, 36 §). Näin ollen erityisen tuen tarpeen kategoria ohjaa myös työnjakoa aikuissosiaalityössä esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välillä määrittämällä asiakkuuden valikoitumista sosiaalityöhön tai sosiaaliohjaukseen. Tämänkaltaiseen työnjaolliseen malliin ohjeistaa myös sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliitto (Talentia 2017, 6).

Erityisen tuen tarve on lainsäädännössä määritelty laveasti, joten se jättää kategorian kriteerit lain toimeenpanijoiden määriteltäväksi ja sovellettaviksi (Kuorelahti & Volanto 2019, 80). Tällöin esimerkiksi sosiaalityöntekijä käyttää harkintavaltaa ohjeistusten tulkinnassa, tekee päätöksen erityisen tuen tarpeessa olevasta henkilöstä ja määrittelee samalla sen, kuuluuko asiakas sosiaalityön asiakkaaksi. Erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan tunnistamisessa sosiaalityöntekijän yksilöllisellä harkinnalla on keskeinen merkitys. Kuitenkin on havaittu, että haasteet palvelutarpeen tulkinnassa lisäävät riskiä siihen, että esimerkiksi päihteitä ongelmallisesti käyttävät jäävät palvelujen ulkopuolelle. (Kuusisto ym. 2021, 428, 419.) Tällöin myös lain tavoite turvata heikoimmassa asemassa olevien avun saaminen vaarantuu. Elintasossa, elämänlaadussa ja elintavoissa mitattuna kaikkein vaikeimmassa asemassa olevan asiakaskategoriaan kuuluvat esimerkiksi työikäiset asunnottomat, suonensisäisiä huumeita käyttävät sekä muut päihteitä ongelmallisesti käyttävät (Saari 2020, 72).

Aikuissosiaalityössä on havaittu, että asiakkaan valikoituminen henkilökohtaiseen asiakkuuteen vaihtelee, sillä asiakkuudelle ei ole selkeitä kriteerejä (Nummela 2011, 137–138). Koska laki ei yksiselitteisesti määritä sitä, milloin asiakkuus alkaa, siirtyy neuvotteluvastuu asiakkuuden kriteerien täyttämisestä työntekijän ja kollegojen sekä asiakkaan välisiin suhteisiin. Asiakas ja työntekijä kohtaavat institutionaalisessa kontekstissa, jossa asiakasidentiteetit ja -positiot muotoutuvat paitsi suorassa vuorovaikutuksessa myös epäsuorasti lakien ja virallisohjeiden, kirjaamiskäytäntöjen ja dokumentoinnin sekä työntekijöiden välisten keskustelujen ohjaamina. Näissä raameissa muodostuu tiloja, joissa asiakkuuksista neuvotellaan ja tehdään rajaa siitä, kenen vastuualueelle kukin asiakas

sijoittuu. (Juhila 2006, 217–219.) Näin ollen myös harkintavallan tila asiakasvalikoinnissa näyttäytyy muodostuvan erityisesti suhteessa asiakkaaseen sekä muihin neuvottelukumppaneihin ja kollegoihin.

Asiakkuuksiin valikoitumista voidaan professionaalisen rajanvedon näkökulmasta tarkastella rajatyön käsitteen kautta. Rajatyöllä viitataan ammattilaisten käyttämiin keinoihin ja tapoihin määrittää taitojaan, tehtäviään ja toimivaltaansa tietyllä toimialalla sekä suhteessa muihin ammattikuntiin (Hall ym. 2010, 349). Rajatyötä tehdään myös asiakastyön käytännöissä, kun työntekijät määrittelevät roolejaan sekä vastuu- ja tehtäväalueitaan suhteessa asiakkaaseen ja tämän lähiverkostoon (Slembrouck & Hall 2014, 77). Rajoilla näin ollen tuotetaan professioon liittyvää asiantuntijuutta määrittämällä ammatillisia rooleja ja vastuita (Piippo ym. 2024, 121). Koska rajatyöhön liittyvät vastuunjaolliset kysymykset eri toimijoiden välillä, voidaan se nähdä lähtökohtaisesti luonteeltaan moraalisenä toimintana. Rajatyöhön sisältyy sekä eksklusiivinen että inklusiivinen ulottuvuus, joista ensimmäisessä korostuvat asiantuntijuuden rajat ja ennalta määritellyt kategoriat. (Juhila & Hall 2016, 66.) Tällöin esimerkiksi jonkin tietyn asiakastapauksen voidaan tulkita joko kuuluvan omaan vastuualueeseen tai olla kuulumatta siihen (Piippo ym. 2024, 114–115). Inklusiivisessa rajatyössä rajat nähdään joustavampina, joten ammattilaiset voivat nähdä omat tehtävänsä ja vastuualueensa laajemmin (Juhila & Raitakari 2022, 147). Rajojen voidaan siten nähdä olevan paitsi poissulkevia ja ennalta määritettyjä myös joustavia ja yksilöllisiin tilanteisiin mukautuvia.

Asiakkuuksiin valikoitumista voidaan tarkastella myös institutionaalisen rajan näkökulmasta. Institutionaalinen raja voidaan nähdä yhtenä asiakasvalikoinnin välineenä, jolla viitataan paikkoihin, joissa julkinen järjestelmä puuttuu yksityisten välisiin suhteisiin. Institutionaalisen rajan avulla voidaan hahmottaa näitä paikkoja, joissa päätöksenteon ja valintojen seurauksena institutionaaliset asemat muuttuvat. Sosiaalityöntekijällä nähdään keskeinen rooli siinä, millaiseksi nämä institutionaaliset asemat käytännössä muodostuvat. (Pösö 2010, 324–325.)

Asiakkuuteen valikoitumisessa yksittäisellä työntekijällä voidaan nähdä olevan merkittävä rooli harkintavallan käyttäjänä. Michael Lipsky (2010) teoroi katutason byrokraattista tarkoittaen byrokratialla sääntöihin ja hallinnolliseen valtaan liittyviä rakenteita ja

katutasolla etäisyyttä siihen keskittymään, jossa valtarakenteen yleisesti uskotaan sijaitsevan. Lipskyn mukaan katutason työntekijät, kuten sosiaalityöntekijät ovat usein suoraan kanssakäymisessä yksilöiden kanssa, ja heillä on suhteessa laaja harkintavalta tehdä päätöksiä sekä jakaa resursseja tai sanktioita. Yksilön kohtaamista katutason byrokraatin kanssa kuvataan teoriassa prosessina, jossa persoona omien kokemustensa ja yksilöllisen elämäntilanteensa kanssa muuntautuu byrokraattisessa järjestelmässä asiakkaaksi. Prosessissa asiakas sijoitetaan ahtaasti määriteltyyn kategoriaan, minkä seurauksena asiakas alkaa nähdä itsensä tuon kategorian kautta. Asiakkuuden voidaan ajatella muodostuvan tällaisessa prosessissa, jossa asiakkaan ominaisuuksia luokitellaan ja asiakas ikään kuin pelkistetään kategorioihin, joiden perusteella arvioidaan, täyttääkö asiakas esimerkiksi jonkin palvelun kriteerit. (Lipsky 2010, xii, 13, 59, 105.)

Hasenfeldin (1972, 257) mukaan tämänkaltaisen asiakkaiden luokitteleminen ja sijoittaminen ovat keskeisiä hallinnollisia tekniikoita, joiden avulla ihmisiä prosessoidaan organisaatioissa (people processing). Prosessissa asiakkaan pääsy muihin palveluihin muotoutuu suhteessa prosessissa tehtyyn arviointiin ja muuttuneeseen statukseen (ks. myös Aaltonen ym. 2025, 5). Prosessoinnin ikään kuin lopputuotteena syntyy ihminen, jonka asema ja paikka sosiaalisessa ympäristössä on organisatorisen käsittelyn ja sen luoman statuksen jälkeen muuttunut. Näin ollen prosessoinnilla ei tavoitella suoraan ihmisten käyttäytymisen muuttumista prosessin aikana, vaan pyrkimyksenä on identifioida ja määritellä ihmisen ominaisuuksia, kuten sosiaalista tilannetta ja julkista identiteettiä, minkä oletetaan heijastuvan ihmisen ja ympäristön reaktioihin prosessin jälkeen. (Hasenfeld 1972, 257.) Luokittelua ja kategorioita pidetään välttämättöminä, jotta ilmiöitä voidaan käsitteellistää ja niistä voidaan käydä keskustelua. Luokitteleminen voi kuitenkin samanaikaisesti tuottaa toiseutta ja luoda subjektipositioita, joista asiakkaan voi olla vaikea myöhemmin päästä irti. (Lindh ym. 2018, 46–47.) Asiakkaiden kategorisoimiseen ja luokitteluun liittyy läheisesti myös segmentoinnin käsite, jolla palvelujärjestelmässä tarkoitetaan väestön ja palvelujen ryhmittelyä tiettyjen kriteerien perusteella. Tällaisia kriteerejä voivat olla esimerkiksi ikä, terveydentila tai erityisen tuen tarve. (Liukko ym. 2018, 1–2.)

Asiakkuuksiin valikoitumista voidaan tarkastella hallinnollista kontekstia laajemmin myös suhteessa hallitseviin diskursseihin. Juhila (2008) tarkastelee asiakasvalikointia ja sen



ehtoja hallitsevan yksityisen vastuun diskurssin ja yksilölähtöisen ajattelun kautta. Hänen mukaansa yksityisen vastuun diskurssin ihannekansalainen on aktiivinen ja vastuullinen yksilö, joten diskurssin kehyksessä myös sosiaalisia ongelmia, kuten köyhyyttä ja päihteiden ongelmakäyttöä tarkastellaan yksilölähtöisesti. Sosiaalityön tehtäväksi muodostuu tässä kontekstissa asiakkaiden aktivointi ja vastuuttaminen itsestään ja läheisistään. Lisäksi yksityisen vastuun diskurssi korostaa sosiaalityön vastuuta oman toiminnan tuloksellisuudesta. Tällöin asiakasvalikointiin kohdistuu paine keskittää työntekijöiden resursseja ja aikaa niihin asiakkaisiin, joiden kanssa tuloksia todennäköisimmin saadaan aikaan, jolloin voidaan puhua diskriminoivasta asiakasvalikoinnista. (Juhila 2008, 53, 59; Juhila 2009, 304.) Yksilölähtöisen ajattelun seurauksena nähdäänkin syntyneen asiakaskategoria, joka sisältää kaikista vaikeimmat asiakastapaukset. Luokittelu vaikeimpiin tapauksiin tuo asiakasvalikointiin moraalisen ulottuvuuden, jossa asiakkaat jakautuvat ansaitseviin ja ansaitsemattomiin. Uusliberaalissa yksilön vastuuta korostavassa diskurssissa ansaitsevia ovat ne, jotka mukautuvat ihanteellisen asiakkaan rooliin esimerkiksi sitoutumalla tiettyyn palveluun ja kuntoutumisen suunnitelmiin. Ansaitsemattomiksi kategorisoituvat puolestaan ne, jotka eivät mahdu tähän ihanneasiakkaan muottiin esimerkiksi siksi, että eivät noudata sääntöjä tai sitoudu suunnitelmiin. (Juhila 2008, 58–59.)

Juhilan (2009) käsitteellistämä diskriminoiva asiakasvalikointi voidaan katutason byrokraatin näkökulmasta nähdä eräänlaisena ”kermankuorintana”: koska työntekijöiden kohtaamat asiakasmäärät ovat suuria, ei kaikkien tarpeisiin pystytä vastaamaan. Tällöin työntekijä valitsee asiakkaistaan ne, jotka ovat potentiaalisimpia ja jotka todennäköisimmin täyttävät byrokraattiset kriteerit. Työntekijöiden toiminta voi ohjautua valikoimaan ikään kuin asiakkaiden parhaimmistoa tilanteissa, joissa riskin ottamisesta haastavan asiakkaan kanssa ei palkita ja joissa toisaalta onnistumisia ei seurata tai mitata ollenkaan. (Lipsky 2010, 107–108.) Erityisesti työllistymistä tukevissa palveluissa on tutkittu asiakkaiden saavan erilaista kohtelua riippuen heidän potentiaalistaan työllistyä, mikä on johtanut siihen, että vaikeampia ongelmia omaavat asiakkaat jäävät vaille riittävää tukea ja apua (Kaufman 2020, 210–211). Toisaalta kysymys on julkisten resurssien tarkoituksenmukaisesta ja yhdenvertaisesta käytöstä (Saari 2020, 72). Kermankuorintaa voidaankin pitää eräänlaisena itsestään selvänä ja rationaalisena toimintatapana osana katutason resurssien säännöstelyä ja laskentaa (Kaufman 2020, 208, 211). Toisessa ääripäässä resursseja voidaan ohjata kaikista eniten tarvitseville, mikä voi johtaa palvelujen

marginalisoitumiseen (Julkunen 2006, 167). Tämä taas voi aiheuttaa poliittisen kiinnostuksen vähentymistä ja heikentää palvelujen laatua (Saari 2020, 72–73). Sosiaalityöllä on kuitenkin omat eettiset reunaehdonsa, joihin kuuluu keskeisesti yhteiskunnan heikommassa asemassa olevien tukeminen. Tällöin keskustelua esimerkiksi sosiaalihuollon asiakkuuteen, palveluihin ja etuuksiin oikeutetuista ei voida käydä yksinomaan talouden tai politiikan ehdoilla.

Katutason byrokraattien, kuten sosiaalityöntekijöiden, tulisikin ideaalitilanteessa osata ja pystyä vastaamaan asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin. Käytännössä asiakkaita joudutaan käsittelemään massoina, mikä johtaa sellaisten työmenetelmien ja tekniikoiden kehittymiseen, jotka mahdollistavat isoista asiakasmääristä selviytymisen. Tällaiset työntekijöiden selviytymistekniikat voivat toisaalta edistää asiakkaiden reilua ja yhdenvertaista kohtaamista, mutta toisaalta johtaa asiakkaiden stereotypisointiin ja suosimiseen sekä työn rutinoitumiseen. (Lipsky 2010, xiv.) Voidaan puhua myös erilaisista kohdentamisen säännöistä, joiden perusteella työntekijä suuntaa palveluja, apua tai aikaa. Tällaisia sääntöjä ovat esimerkiksi avun kohdentaminen sinne, missä hätä on suurin tai henkilöille, joiden kanssa työskentely on helppoa ja todennäköisesti tuottavaa. Apua voidaan kohdentaa myös toimenpiteen kustannustehokkuuden tai vaikuttavuuden perusteella. Kun katutason byrokraatti käyttää harkintavaltaansa ja päättää, kenelle apua ja tukea kohdentaa, vaikuttaa hän samalla siihen, millaisiksi palvelut profiloituvat. (Julkunen 2006, 167.) Toisaalta myös asiakkaan tai omaisen asianajokyky vaikuttaa avun kohdentumiseen (emt. 167), kuten myös asiakkaan aikaisemmat kokemukset avun saamisesta palvelujärjestelmässä. Tähän voi liittyä esimerkiksi pelko stigmatisoitumisesta tai itsemääräämisoikeuteen puuttumisesta. (Juhila 2018, 171.)

Asiakasvalikointiin kytkeytyvästä avun kohdentamisesta ja sen säännöistä puhuttaessa keskustellaan myös asioiden tärkeysjärjestykseen laittamisesta eli priorisoimisesta. Priorisointia osana julkisen vallan toimintaa perustellaan sen välttämättömyydellä; julkisten resurssien ei nähdä pystyvän vastaamaan kaikkien kansalaisten vaatimuksiin ja odotuksiin. Priorisoinnilla sosiaalialalla tarkoitetaan niitä ammatillisia ja poliittisia valintoja, joiden mukaisesti esimerkiksi asiakkaita, asiakkaiden tarpeita, sosiaalityön rakenteita ja toimintamuotoja, asiakasryhmiä ja palveluja laitetaan tärkeysjärjestykseen. (Niemi & Niemi 2025, 9; Niemi 2008, 100.) Näin ollen priorisointi on myös erottamaton osa

julkishallinnossa tehtävää sosiaalityötä. Sosiaalihuollossa voidaan erottaa kaksi priorisoinnin mallia, joista implisiittis-toimijakohtainen malli perustuu ammattilaisen yksilölliseen arvostelukykyyneen, kokemukseen, intuitioon ja tunteisiin. Tieteellis-objektiivinen malli taas pohjaa tutkittuun tietoon priorisoinnin taustalla. Puhutaan myös eksplisiittisestä priorisoimisesta, joka perustuu systemaattiseen ja julkiseen tarkoin perusteltuun päätöksentekoon. (Niemi & Niemi 2025, 195–196; Niemi 2008, 115.) Priorisoinnin ja kohdentamisen sääntöjen rakentumiseen vaikuttavat organisatoriset olosuhteet, professionaalisuus sekä etiikka (Julkunen 2006, 167).

Asiakasvalikointia voidaan lähestyä myös poiskäännyttämisen käsitteen kautta. Poiskäännyttäminen eli diversio on poliittinen käytäntö, joka konkretisoituu yksilöille erilaisissa institutionaalisissa kohtaamisissa. Poiskäännyttämisellä tarkoitetaan tilannetta, jonka seurauksena asiakas ei saa oikeutta, apua tai palvelua siitä paikasta, josta sitä on alkujaan hakenut. Poiskäännyttämistä voi tapahtua monenlaisissa viranomaiskäytännöissä, ja se voi olla luonteeltaan hienovaraisempaa tai selkeän torjuvaa. Poiskäännyttäminen voidaan nähdä myös yhtenä hallinnan tekniikkana, jonka avulla instituutiot esimerkiksi tunnistavat, luokittelevat ja valikoivat yksilöitä. Lopputuloksena on Foucault’laista hallinnan analyysia mukaillen ihmisten käyttäytymisen ja toiminnan ohjaaminen hallinnon tavoitteiden mukaisiksi, mihin esimerkiksi erilaisilla kannustamis- ja aktivointitoimilla pyritään. (Hänninen 2007, 7–10; Hänninen & Karjalainen 2007, 188; Powell 2013, 61–62.) Poiskäännyttäminen on näin ollen tavoitteellista toimintaa, jossa yksilön tulee mukautua järjestelmän asettamiin ehtoihin saadakseen apua (Määttä & Keskitalo 2014, 199). Esimerkiksi henkilöt, joilla on sekä päihteiden ongelmakäyttöä että mielenterveyden ongelmia, voivat jäädä ilman tarvitsemaansa palvelua päihteettömyyden vaateen vuoksi (Karhunen & Orjasniemi 2024, 126–127). Tällöin järjestelmä on luokitellut henkilön asiakaskategoriaan, johon kuuluvalla ei ole oikeutta palveluun ennen kuin hän pystyy muuttamaan käyttäytymistään palvelukriteereihin sopivaksi. Asiakkaan poisohjaamista voidaan kuvailla myös hipaisevana työskentelytapana, jossa korostuu päätösten nopea tekeminen ja sanallinen ohjaus sekä pyrkimys saada asiakas nopeasti pois aikuissosiaalityön palvelusta (Kuorikoski 2025, 264). Tuesta ja avusta päättävän toimijan rooli on siten toimia portinvartijana palveluihin ja etuuksiin pääsemiselle. Prosessissa harkintavalta muodostaa poiskäännyttämisen kynnyksen. (Määttä & Keskitalo 2014, 199–200.)

## 2.3 Harkintavalta sosiaalityössä - ammatillisen vapauden tilat

Oikeudellisesta näkökulmasta viranomaisten harkintavalta (discretion) on valtaa toimeenpanna lainsäädäntöä (Kalliomaa-Puha ym. 2014, 8). Viranomaisen toimivaltaa hallinnollisessa päätöksenteossa ohjaa yleisesti hallinnon lainalaisuusperiaate, jonka mukaan julkisen vallan käytön on perustuttava lakiin (Mäenpää 2023, 144, 522). Sama periaate koskee siten viranomaisharkintaa. Lainsäädäntö ei kuitenkaan pysty ennakoimaan kaikkia moniulotteisia ja ennakoimattomia tilanteita, joten joustavan toiminnan ja ratkaisujen toteuttamiseksi viranomaisille on lainsäädännön toimeenpanossa jätetty harkintavaltaa. (Kotkas 2014, 56–57.) Vaikka väljät ja tulkinnanvaraiset normit voivat jättää viranomaiselle laajasti harkintavaltaa, tulee tällaistenkin normien soveltamisessa noudattaa hallinnon oikeusperiaatteita, perus- ja ihmisoikeuksia sekä EU:n lainsäädäntöä. Myös vakiintunut oikeuskäytäntö voi määrittää harkintavallan käyttöä. (Mäenpää 2023, 522–523.)

Viranomaiselle kuuluvaa harkintavaltaa on suomalaisessa hallinto-oikeuden tutkimuksessa jaettu perinteisesti kahteen osa-alueeseen, laillisuus- ja tarkoituksenmukaisuusharkintaan (Kotkas 2014, 57). Laillisuusharkinnalla tarkoitetaan harkintaa, joka on sidottu lain soveltamiseen, ja tarkoituksenmukaisuusharkinnalla harkintaa, joka mahdollistaa valinnan useamman lainmukaisen ratkaisun välillä (Mäenpää 2023, 522). Jaottelu kuvastaa harkinnan muotojen ääripäitä, joiden välillä harkinta usein on moniulotteisempaa ja sisältää elementtejä sekä laillisuus- että tarkoituksenmukaisuusharkinnasta. (Kotkas 2014, 57). Lainsäädäntö siten luo rajat, joissa harkintaa voi käyttää. Molander ym. (2012, 214) käsitteellistävät asiaa harkintavallan rakenteellisena ulottuvuutena, jolla tarkoitetaan tilaa, jossa toimijalla on tietyissä rajoissa autonomia, eli mahdollisuus tehdä itsenäisesti päätöksiä ja toimia oman arviointinsa mukaisesti. Käytännön tasolla harkinta voidaan ymmärtää valintojen tekemisenä erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen välillä (Kalliomaa-Puha ym. 2014, 8). Tällöin myös harkinnan käyttämättä jättäminen on valinta, josta päättäessä työntekijä käyttää harkintavaltaa. Oikeudellisesta ja rakenteellisesta näkökulmasta harkintavalta näyttää tapahtuvan tilassa, jossa säännöt joko rajaavat tai mahdollistavat harkintavallan käyttöä.

Harkintavaltaa on tutkittu myös relationaalisesta näkökulmasta, jonka mukaan harkintavallan ja päätöksenteon ymmärretään muodostuvan eri toimijoiden välisissä suhteissa. Näin ollen päätöksenteko ja sen taustalla olevaa harkintavaltaa eivät paikannu yksittäisen päätöksentekijän autonomiaan, vaan harkintavallan käyttämiseen vaikuttavat useat suorat ja epäsuorat toimijat sekä niiden muodostamat toimintalogiikat ja käytännöt. (Miaz & Achermann 2021, 631, 652.) Voidaan puhua myös toimijoiden verkostosta, jossa harkintavallan nähdään sijaitsevan eri toimijoiden, kuten ihmisten ja roolien välisissä suhteissa. Verkostossa valtasuhteet voivat olla risteäviä ja epäsymmetrisiä, ja niihin vaikuttavat välillisesti useat tekijät, kuten resurssit ja dokumentit. Jonkin toimijan vapaus toimii aina suhteessa toisen toimijan harjoittamaan kontrolliin, joka taas toimii suhteessa toiselle toimijalle myönnettyyn vapauteen. (Evans & Hupe 2020, 8.) Aikuissosiaalityössä työntekijöiden ammatilliseen vapauteen vaikuttavat esimerkiksi johdon ohjeistukset, asiakkaiden muuttuvat tarpeet, ammatilliset tavoitteet ja sekä poliittiset kysymykset, jotka yhdessä muodostavat jännitteisen toimintaympäristön (Evans 2013, 744).

Ammatillisessa vapaudessa on kyse professionaalisesta harkintavallasta, joka esimerkiksi sosiaalityön profession näkökulmasta tarkoittaa vapautta toimia asiakkaiden edun mukaisesti ammatillisen tietoon ja eettisiin periaatteisiin nojaten (Närhi ym. 2014, 241). Kyse on myös arvoharkinnasta, johon liittyy ammattilaiseen kohdistuva odotus siitä, että hän toimii ja tekee päätöksiä ammatilliseen normistoon, koulutukseen, kokemukseen ja tietoon perusten (Taylor & Kelly 2006, 631). Hallinnollisesta näkökulmasta voidaan puhua myös asiantuntijaharkinnasta, jossa tietyn alan asiantuntijuutta hyödynnetään lainsäädännön toteuttamisessa (Kotkas 2014, 51). Professionaalinen harkintavalta ja asiantuntijuus liittyvät harkintavallan episteemiseen eli tiedolliseen ulottuvuuteen. Episteminen ulottuvuus sisältää perusteluja, järkeilyä, argumentointia ja kognitiivista toimintaa harkintavallan käyttämisen taustalla. (Molander ym. 2012, 214.) Esimerkiksi ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisessä sosiaalityöntekijöiden harkintavallan käyttämisen perusteluina on havaittu ulottuvuuksia, jotka liittyvät toisaalta tiedon rakentamiseen, vaihtoehtoihin tulkintoihin ja moraaliin, toisaalta asiakkaan näkökulmaan, huolenpitoon ja inhimilliseen hyvään. Lisäksi perustelut ovat liittyneet selontekovelvollisuuteen, vastuuseen ja byrokratiaan. Tällöin ratkaisua toimeentulotuesta voidaan perustella esimerkiksi tuen tai kontrollin näkökulmasta. (Sirviö ym. 2015, 252–258.)

Harkintavalta muotoutuu suhteessa selontekovelvollisuuteen (Sirviö ym. 2015, 252). Selontekovelvollisuus kuuluu kiinteästi sosiaalityöhön, sillä työstä ollaan vastuussa niin asiakkaille ja ammattietikalle kuin organisaatiolle sekä laajasti ymmärrettynä koko yhteiskunnalle (Juhila 2009, 296). Sosiaalityön tulee siis tarvittaessa pystyä perustelemaan ja oikeuttamaan toimintansa näille toimijoille (Kokkonen 2019, 70). Julkishallinnon selontekovelvollisuutta pidetään myös demokratian toteutumisen edellytyksenä (Brodkin 2008, 317). Erityisesti organisatorinen selontekovelvollisuus on lisääntynyt uuden julkishallinnon oppien ja siihen liittyvien tuloksellisuus- ja tehokkuusvaateiden myötä. Toisaalta sosiaalityöhön liittyy myös kriittinen selontekovelvollisuus, jolla tarkoitetaan sosiaalityöhön sisältyvää vastuuta tuoda esiin työhön liittyviä epäkohtia ja rajallisuutta sekä työn vaikuttavuuden mittaamiseen liittyviä haasteita. Kriittinen selontekovelvollisuus tunnustaa ammatillisen harkinnan osana sosiaalityötä, sillä sosiaalityön vastuulla on myös reagoida joustavasti yksilöllisiin ja muuttuviin tilanteisiin. (Juhila 2009, 296, 305.)

Harkintavallan tutkimuksessa viitataan usein Michael Lipskyn teoriaan katutason byrokratiasta (ks. 2.2). Koska katutason byrokraateilla nähdään olevan laaja harkintavalta tehdä päätöksiä sekä jakaa resursseja ja sanktioita, on heillä myös keskeinen rooli käytäntöpoliittisten linjojen ja toimintatapojen muodostumisessa (Lipsky 2010, xii, 13). Koska katutasolla tapahtuvaa harkintavaltaa on vaikea valvoa, sisältyy sen käyttämiseen mahdollisuus toimia epädemokraattisesti tai sortavasti (Evans 2020, 7; Brodkin 2008, 317). Harkintavallan käyttäminen sisältää siten riskin demokraattisen kontrollin väheneemisestä ja lainsäädännöllisten periaatteiden laiminlyönnistä (Molander ym. 2012, 214). Julkishallintoon sisältyvää harkintavaltaa onkin kritisoitu siitä, että se voi sisältää mahdollisuuden mielivaltaiseen toimintaan sääntöjen ulkopuolella. Harkintavallan tulisi kriittikin mukaan olla tarkkaan säänneltyä tilanteissa, joissa sitä täytyy käyttää. Näkökulma korostaa hallinnon ja sen työntekijöiden mekaanista roolia osana käytäntöpolitiikan toimeenpanoa: hallinnon tehtävä on noudattaa poliittisessa päätöksenteossa laadittuja sääntöjä. (Evans 2020, 1–2.)

Organisatorisessa kontekstissa laaja harkintavalta voi kuitenkin myös mahdollistaa työntekijöiden tukeutumista ammatilliseen arviointiin tilanteissa, joissa organisaation ohjeet ovat epäselviä, ristiriitaisia tai asiakkaille haitallisia (Ponnert & Svensson 2016, 591). Toisin sanoen organisatorinen autonomia antaa sosiaalityöntekijälle vastuuta sekä

joustavuutta, mikä mahdollistaa professionaalisen tiedon ja ammattietiikan hyödyntämisen (Kivipelto & Matthies 2024, 9–10). Toisaalta organisatorinen konteksti ohjaa käytäntöjä, sillä se sisältää paitsi virallisia ohjeita, menettelytapoja ja dokumentteja myös epävirallisia sääntöjä ja käsityksiä siitä, kuinka erilaisissa tilanteissa tulee toimia (Evans 2013, 740). Organisaation hallintoon ja sen henkilöstöön kohdistuvat virallisohteet voivatkin vaikuttaa keskeisesti hallintoelimen toiminnassa, jossa päätetään palveluista ja etuuksista (Mäenpää 2023, 138–139). Asiakastyön prosesseissa harkintaa on näin ollen myös tilanteissa, joissa työntekijöillä ei ole selkeää autonomista asemaa päätösvallan suhteen; käytännöt ja menettelytavat sisältävät ohjeistuksia ja sääntöjä, jotka mahdollistavat työntekijälle tulkinnan (Evans & Harris 2004, 892). Sosiaalityöntekijän rooli etulinjassa olevana byrokraattina voikin vaihdella riippuen siitä, kuinka työhön vaikuttaa ylhäältä alaspäin suuntautuva kontrolli. Esimerkiksi pyrkimys resurssien hallintaan on muuttanut sosiaalityön roolia sekä rajoittamalla harkintavaltaa että motivoimalla työntekijöitä käyttämään harkintaa enemmän organisaation tavoitteiden ja sääntöjen mukaisesti (Ellis 2011, 240).

Harkintavallasta voidaan erottaa myös poliittinen ulottuvuus. Puhutaan poliittisesta harkinnasta, jossa hallintoviranomainen jatkaa lainsäätäjän normiohjelmaa tekemällä valintoja erilaisten arvojen ja keinojen välillä (Kotkas 2014, 53). Katutason organisaatioissa harkintavaltaa käyttävät työntekijät toteuttavat siis hyvinvointivaltion politiikkaa, jossa keinot voivat olla sekä näkyviä että hienovaraisia ja huomaamattomia. Harkinnan politiikat muokkaantuvat päivittäisissä harkintakäytännöissä, joissa vaikutetaan esimerkiksi palvelujen tuottamiseen, asiakkaiden rakenteellisiin mahdollisuuksiin vaatia oikeuksiaan sekä toimintatapoihin, joilla organisaatioiden sisällä muodostuvien ristiriitojen ja konfliktien seurauksiin puututaan. (Brodin 2020, 75.) Sosiaalialalla esimerkiksi palveluja priorisoitaessa tehdään ammatillisia ja poliittisia valintoja, jotka kytkeytyvät osaksi julkishallinnollista ja demokraattista päätöksentekoa (Niemi 2008, 100). Koska sosiaalityö toimii lähtökohtaisesti ristiriitaisessa ja jännitteisessä toimintaympäristössä talouden ensisijaisuutta korostavassa hallinnollisessa kontekstissa, on sen ammatillinen toiminta myös moraalista ja poliittista (Metteri 2012, 190).

Sosiaalityössä harkintavallan käyttämiseen vaikuttavat myös digitalisaatio ja tiedonhallinta. Esimerkiksi dokumentointi ja dokumenttien laatiminen on sosiaalityöhön sisältyvä

lakisääteinen tehtävä, jossa dokumenttien sisältöjen muodostumisessa työntekijällä on harkintavaltaa päättää ja valita, millaisia asioita asiakasasiakirjoihin kirjaa tai jättää kirjaamatta (Kääriäinen 2022, 404). Näin ollen asiakastietojärjestelmiin tallentunut tieto ja sen laatu vaikuttavat työntekijöiden harkintaan päätöksenteon taustalla (Kalliomaa-Puha 2014, 9). Puhutaan digitaalisesta harkintavallasta, jolla tarkoitetaan digitaalisen ympäristön ja työvälineiden vaikutusta harkintaan päätöksenteon taustalla. Katutasolla tapahtuvan harkintavallan onkin havaittu siirtyneen teknologisen kehityksen myötä yksittäisiltä työntekijöiltä vahvemmin järjestelmien tasolle, jossa ICT ohjaa tai korvaa ihmisen teemmää arviointia ja päättelyä. (Busch & Henriksen 2018, 1, 4.) Kehityksessä harkintavaltaa siirtyy enemmän myös esimerkiksi järjestelmäasiantuntijoille ja sovellusten suunnittelijoille sekä yrityksille niiden takana (Bovens & Zouridis 2002, 181; Marienfeldt 2024, 835). Erityisesti palveluihin keskittyneissä julkishallinnon organisaatioissa harkintavallan on tutkittu kaventuneen digitaalisten työvälineiden myötä, joskin informaation laadun parantuminen on auttanut päätösten perustelemissa (Marienfeldt 2024, 840–842). Lisäksi sosiaalityöntekijöiden on havaittu käyttävän harkintaa siinä, kuinka he muokkaavat ja hyödyntävät digitaalisia työvälineitä suhteessa asiakkaiden tarpeisiin (Devlieghere & Roose 2018, 650).

Sosiaalityöhön sisältyvän harkintavallan on nähty kaventuneen uusliberalistiseen ajatteluun kytkeytyvän new public managementin (NPM) myötä. NPM on johtamisoppi, joka on tuonut julkishallintoon yritysmaailmalle ominaisia tehokkuus- ja tuloksellisuusvaatteita, mikä on lisännyt sosiaalityöhön kohdistuvaa valvontaa ja normittamista. Uusliberalismin laajentumisen on nähty muuttaneen sosiaalityön paikkaa hyvinvointivaltiossa, sillä asiakkaiden tukemisen ja auttamisen lisäksi sosiaalityön tehtävä kontrolloida huonosuaisuutta on vahvistunut. (Kokkonen 2019, 70, 59.) Sosiaalityön rooli on siten muuttunut ja painottunut aktivointi- ja vastikkeellisuusvaateiden myötä enemmän talous- ja työllisyyspolitiikkaa toimeenpanevaksi sosiaalipolitiikan rinnalla (Karjalainen ym. 2019, 21). Esimerkiksi aikuissosiaalityössä harkintavallan taloudellisen tuen myöntämisessä voidaan nähdä kaventuneen vuoden 2017 toimeentulotukiuudistuksen myötä, kun perustoimeentulotuki siirtyi Kelan käsiteltäväksi. Siirtymisen jälkeen esimerkiksi päätökset perustoimeentulotuen perusosan alentamisesta ovat yleistyneet, mitä on selitetty sillä, ettei asiakkaiden yksilöllisiä tilanteita huomioida Kelalla samalla tavalla, kuin mitä niitä



pystyttiin työntekijän vahvemman harkintavallan alla huomioimaan (Karjalainen ym. 2019, 49).

Vaikka sosiaalityöntekijöiden harkintavallan on tutkittu kaventuneen, sisältyvät kontrolli ja valta olennaisesti viranomaisasemassa tehtävään sosiaalityöhön. Viranomaisasemassa sosiaalityöntekijällä on paitsi oikeuksia jakaa yhteisiä resursseja myös oikeus ja velvollisuus kontrolloida niitä. (Jokinen 2008, 110.) Näin ollen harkintavaltaan liittyvä vapaus toimia sisältää myös kontrollin harjoittamisen ulottuvuuden (Evans & Hupe 2020, 7). Harkintavallan kontrolloivaa ja moraalista luonnetta voidaan käsitteellistää objektiivana ja vastuuttavana harkintavaltana, joka sisältää byrokratiaan, selontekovelvollisuuden ja vastuuseen liittyviä perusteluja. Sosiaalityöntekijän rooli on tästä näkökulmasta toimia eräänlaisena kustannusvartijana, joka ohjaa myös asiakkaita kontrolloimaan kustannuksiaan ja toimimaan markkinatalouden logiikalla. Tällöin esimerkiksi toimeentulotuen päätöksenteossa korostuu asiakkaiden aktivointi ja töihin kannustaminen. (Sirviö ym. 2015, 251–254.) Yksilön vastuuta ja yksilöllistymistä korostavan diskurssin on havaittu ohjaavan sosiaalityöntekijöiden järkeilyä palvelutarpeen arvioinnin ja taloudellisen tuen päätöksenteon taustalla, mikä vaikuttaa konkreettisesti asiakkaan arjessa saamaan tukeen (Ojanen 2023, 370–371).

Lisääntyneestä asiakkaiden vastuuttamisesta ja managerialismin vaikutuksista huolimatta työntekijöillä on säilynyt mahdollisuus tulkita tilanteita asiakkaan edun mukaisesti sekä arvioida yksilöllisiä tarpeita lainsäädännön edellyttämällä tavalla, joskin organisaatiokohtaiset virallisohjeet määrittävät organisaatioista riippuen tulkinnan mahdollisuuksien rajoja (Metteri 2012, 214–215). Jos harkintavallan nähdään syntyvän erilaisten normien mahdollistamassa tilassa, voidaan uusien sääntöjen nähdä muodostavan edelleen uudenlaisia harkintatiloja. Managerialismin myötä lisääntyneet säännöt ja ohjeet voivat siten luoda työntekijöille uudenlaisia tulkintatiloja ja mahdollisuuksia käyttää harkintaa luovasti. Koska vapaus tehdä päätöksiä vaihtelee tilanteittain, voidaan sosiaalityössä harkintavalta ja sen toimintatila, rajoitteet tai käyttömahdollisuudet nähdä eri tavoilla kontekstista riippuen. (Evans & Harris 2004, 883, 888, 871–872.) Lisääntyvissä tulkintatiloissa myös eettisten näkökulmien tarkastelu yksilöllisissä ja sensitiivisissä olosuhteissa saa uudenlaisia mahdollisuuksia (Evans & Hupe 2020, 333). Näissä tulkintatiloissa

työntekijät käyttävät harkintavaltaa, mikä konkretisoituu erilaisina harkintatekoina ja -käytäntöinä (ks. Kivistö & Hokkanen 2023, 338).

Harkintavaltaa joudutaan siten käyttämään tilanteissa, joissa yksilöllisiin ja yllättäviin tilanteisiin ei ole valmiita ratkaisuja, ja joissa ohjeisiin ja olemassa oleviin kategorioihin ei ole mahdollista tukeutua. Tällöin asiakkaan tarpeisiin vastaava, valtaistava ja eettinen työskentely edellyttävät sosiaalityöntekijältä harkintavallan luovaa käyttöä sekä kykyä ajatella kriittisesti. Luova näkökulma harkintavaltaan voi auttaa löytämään ratkaisuja ja uudenlaisia toimintakäytäntöjä paitsi yksilöllisissä asiakastilanteissa myös kollektiivisesti esimerkiksi verkostojen muodostamisessa asiakkaiden, kollegoiden ja yhteisöjen kanssa. (Evans 2020, 5–7.) Taito kyseenalaistaa olemassa olevia käytäntöjä sekä perustella päätöksiä luovasti liittyy myös harkintavallan tiedolliseen ulottuvuuteen ja sen vahvistamiseen. Tällöin professionaalisuuteen kytkeytyvä oikeutus käyttää harkintavaltaa sisältää myös mahdollisuuden käyttää mielikuvitusta erilaisten haastavien asiakastilanteiden ratkaisemisessa ja uudenlaisten toimintakäytäntöjen ja -tilojen löytämisessä. Harkintavalta ei siten pelkisty ammatilliseen vapauteen toimia sääntöjen rajoissa, vaan se sisältää lisäksi mahdollisuuksia löytää uusia ratkaisuja tilanteissa, joissa sääntöjä ei ole lainkaan (Luntley 2020, 342).

Sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa koskevissa asenteissa on havaittu vaihtelua. Yhtäältä työntekijöillä on halua lisätä harkintavaltaa ja asiakaslähtöisyyttä, toisaalta halua lisätä sääntöjä ja sanktioita. (Blomberg ym. 2014, 196.) Vapauteen ja professionaalisuuteen sisältyy siten ristiriitaisiakin näkemyksiä: sääntöjä ja soveltamisohjeita voidaan pitää uhkana asiantuntijuuteen liittyvälle vapaudelle, mutta toisaalta ammatillisesta vapaudesta tinkimisen voidaan ajatella lisäävän ammatillisuutta, sillä se osaltaan vahvistaa toiminnan lainmukaisuutta ja ennustettavuutta (Wittberg ym. 2024, 1117). Näin ollen esimerkiksi standardisoiduilla työvälineillä voidaan vähentää riskiä siitä, että asiakkaan asia olisi pelkästään yksittäisen työntekijän moraalisen ja yksilöllisen harkinnan varassa. Toisaalta standardoitujen työvälineiden käyttö voi johtaa epätarkoituksenmukaisiin ja esimerkiksi holhoaviin ratkaisuihin, mikäli niiden käyttämisessä ei huomioida asiakkaiden yksilöllisiä ja muuttuvia tarpeita. (Ponnert & Svensson 2016, 591.)

Harkintavallan käyttöön vaikuttavat myös työntekijöiden henkilökohtaiset asenteet ja näkemykset, mikä voi näkyä esimerkiksi suhtautumisena poliittiseen päätöksentekoon ja organisaation sääntöihin. Työntekijä voi esimerkiksi vieraantua organisaation säännöistä ja linjauksista, mikäli kokee niiden olevan asiakkaiden etujen vastaisia. Voidaan puhua harkintavallan psykologisesta ulottuvuudesta, jossa harkintavallan käyttöä ohjaavat lisäksi työntekijöiden käyttäytyminen ja tavat selviytyä työstä. Esimerkiksi työajan venyttäminen, palvelujen ja ajan säännöstely sekä sääntöjen taivuttaminen ja rikkominen ovat tällaisia selviytymiskeinoja. (Tummers & Bekkers 2020, 164; Ks. myös Evans 2013, 752.)

### 3 Tutkimuksen metodologiset ja metodiset valinnat

#### 3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkielmani tavoitteena on lisätä ymmärrystä aikuissosiaalityön asiakasvalinnan taustalla olevasta harkintavallasta ja sitä ohjaavista tekijöistä. Tarkoituksena on selvittää, millaisena harkintavalta näyttäytyy aikuissosiaalityön asiakasvalikoinnissa sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Tutkimuskohteena on siten sosiaalityöntekijöiden toiminta sosiaalityön työprosessissa, jolloin tutkielmassa on sosiaalityön tutkimukselle ominainen vahva käytäntöyhteys. Tällöin tutkimuksen avulla tuotettavaan tietoon sisältyy oletus sen hyödyllisyydestä ja käytettävyydestä ammatillisissa käytännöissä. (Enroos & Mäntysaari 2017, 26–27.)

Habermasin (1987, 191, 308) tiedonintressiteoriaa mukaillen tutkielmassa on vahva praktinen tiedonintressi, jonka tarkoituksena on lisätä yhteistä ymmärrystä ilmiöstä esimerkiksi luokittelun avulla (Harrikari 2021). Tietoa kerätään siksi, että ihmiset voivat kommunikoida sekä ymmärtää toisiaan ja todellisuutta tavalla, joka on riittävästi samankaltainen (Ronkainen ym. 2011, 23–24). Vaikka tutkielmassa lähestyn tutkittavaa aihetta sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta heidän toimintaansa asiakasprosesseissa painottaen, tuottaa tutkielma myös tietoa aikuissosiaalityön kohderyhmästä ja sen paikasta sekä merkityksestä osana sosiaalihuollon työprosesseja. Tutkielmassani siten sosiaaliteolliselle tutkimukselle ominaisesti tuodaan näkyväksi myös heikommassa asemassa olevien ihmisten arkielämää sekä avun saamisen esteitä (Pohjola 2007, 28). Tutkielmaa ohjaa näin ollen myös osaltaan emansipatorinen eli vapauttava tiedonintressi, joka pyrkii kriittisen reflektion avulla vaikuttamaan valtarakenteisiin ja riippuvuussuhteisiin (Habermas 1987, 310–311). Tutkimuskysymyksenä on: Millaiset tekijät ohjaavat sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa aikuissosiaalityön asiakkuuksien valinnan päätöksenteossa?

Koska aikuissosiaalityön asiakasprosesseista tai asiakkuuksien syntymisestä harkintavallan näkökulmasta on vähänlaisesti tietoa, arvioin laadullisen tutkimusmenetelmän vastaavan parhaiten tutkimuskysymykseeni. Laadullisen menetelmän avulla on mahdollista

syvemmin ymmärtää ilmiötä, sen merkityksiä ja yksityiskohtia tietyssä toimintaympäristössä (Yates 2004, 138), mikä vastaa tutkimukseni tarkoitukseen lisätä ymmärrystä ilmiön taustalla. Ihmistieteellisen tutkimuksen lähtökohtainen oletus on, että yhteiskunnalliset käytännöt tutkimuskohteena ovat olemassa vain ihmisten kautta, jolloin käytännöt ovat toimijoille tarkoituksellisia ja merkityksellisiä, ja niitä voi käsittää vain niiden tarkoitusten ja merkitysten kautta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 37). Tutkimukseni kytkeytyy siten laadullisen tutkimuksen fenomenologis-hermeneuttiseen perinteeseen, jossa korostuvat ihmisten kokemukset, merkitykset ja merkityksien ymmärtäminen eli tulkinta (mt. 39–42).

Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus pyrkii käsitteellistämään tutkittavaa ilmiötä eli kokemuksen merkitystä sekä tekemään näkyväksi esimerkiksi itsestään selviä ja huomaamattomia tottumuksia sekä jo koettuja asioita, joita ei ole vielä tietoisesti ajateltu (Tuomi & Sarajärvi 2018, 39–42). Metodologian avulla tavoitellaan syvällistä ymmärrystä ihmisten luomista merkityksistä ja kokemuksista tulosten yleistämisen sijasta (Newberry 2012, 2). Jos harkintavallan käyttämisen ymmärretään olevan julkishallinnon työntekijöille sisäsyntyisesti kuuluvaa sekä osin epävarmuudessa ja sääntöjen ulkopuolella tapahtuvaa toimintaa (ks. Evans 2020, 1; Calder 2020, 404), on perusteltua tutkia sitä menetelmällä, joka auttaa selvittämään ilmiön luonnetta yksityiskohtaisesti.

Hermeneuttinen metodologia korostaa merkitysten tulkintaa puhtaan fenomenologiseen tutkimukseen verrattuna, jossa taas korostuu enemmän kokemuksellisuus ja kokemusten rakentuminen (Laverty 2003, 27). Ontologisesti hermeneuttis-fenomenologinen tutkimus liittyy näin ollen konstruktivistiseen tietokäsitykseen, jossa todellisuuksia ymmärretään olevan useita ja jossa tutkittavat ihmiset ja tutkija nähdään tiedon rakentajana ja muokkaajana. Tieto ja todellisuus rakentuvat vuorovaikutuksessa ja tulkinnassa, joten tiedon rakentumisessa myös tutkijan ja tutkittavan välisellä suhteella on merkitys. (Laverty 2003, 26–27.) Puhutaan hermeneuttisesta kehästä, jossa tutkijan ymmärryksen tutkittavasta ilmiöstä nähdään alati kehittyvän ja syventyvän prosessissa, jossa esiymärrys muokkaantuu uusien kokemusten, tulkintojen ja niistä muodostettujen merkitysten myötä. Hermeneuttinen kehä voidaan nähdä eräänlaisena linkkinä yksilön kokemusten ja yksityiskohtien sekä laajempien kokonaisuuksien ja rakenteiden välillä, jossa tieto muodostuu syklisesti tulkintakertojen mukana. (Newberry 2012, 10, 14.)

Tutkimukseni paikantuu aikuissosiaalityön työprosessien, harkintavallan ja asiakkuuteen valikoitumisen tutkimuskenttään. Julkishallintoon liittyvissä tutkimuksissa harkintavaltaa on yleensä tarkasteltu katutason työntekijöiden vapauden näkökulmasta. Vapaudella tarkoitetaan tässä yhteydessä työntekijöiden legitimoitua tilaa tehdä itsenäisiä päätöksiä esimerkiksi julkisten palvelujen jakamisesta suhteessa ulkopuolelta tuleviin rajoitteisiin. (Evans & Hupe 2020, 4.)

Aikuissosiaalityöhön liittyvää harkintavaltaa on tutkittu kansainvälisesti (esim. Evans 2013; Ellis 2011) ja Suomessakin jonkin verran esimerkiksi ehkäisevän toimeentulotuen (Sirviö ym. 2015) ja osallisuuspolitiikan toteuttamisen (Närhi ym. 2014) näkökulmista. Harkintavaltaa on tutkittu lisäksi ikääntyneiden palvelujen myöntämisessä (Wittberg ym. 2024) sekä vammaissosiaalityössä (Kivistö & Hokkanen 2023; Kivistö & Lindh 2024). Suomessa sosiaalihuollon asiakkuuteen valikoitumista on aikuisväestön osalta tutkittu esimerkiksi vaikeasti työllistyvien ja poliittisen harkinnan näkökulmasta (Karjalainen 2014). Lisäksi lastensuojelun toimintaympäristössä on tutkittu sosiaalityöntekijöiden tuottamia määrittämiä asiakkuudesta (Heino 1997) sekä lastensuojelun asiakkuuden muodostumista institutionaalisen rajan näkökulmasta (Pösö 2010). Tuore tutkimus aikuissosiaalityön asiakasprosesseista on käsitellyt esimerkiksi mekanismeja ja vaikutusten syntyprosesseja (Kuorikoski 2025). Erilaisia raportteja ja selvityksiä aikuissosiaalityön prosesseista löytyy jonkin verran (esim. Kuorelahti & Volanto 2019). Koska suomalainen aikuissosiaalityön harkintavaltaa koskeva tutkimus ajoittuu ajalle ennen perustoimeentulotuki- ja hyvinvointialueuudistusta, on tärkeää saada aiheesta ajankohtaista tietoa muuttuneessa toimintaympäristössä.

### 3.2. Aineiston kerääminen

Koska tutkimukseni tavoitteena oli lisätä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä sosiaalityöntekijöiden tuottamien näkemysten ja merkitysten kautta, keräsin ja analysoin aineiston laadullisin tutkimusmenetelmin. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan tai ymmärtämään ilmiötä sen sijaan, että niitä pyrittäisiin tilastollisesti yleistämään. Tällöin tärkeää on, että henkilöt, joilta tutkimukseen tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä tai heillä on siitä kokemusta. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 98.)

Keräsin aineiston tutkimukseeni kahden ryhmähaastattelun avulla kevään 2025 aikana. Haastateltavat olivat yhden hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöitä, joilla oli kokemusta sosiaalihuoltolain mukaisen asiakasprosessin toteuttamisesta aikuissosiaalityössä. Tutkittavalla hyvinvointialueella aikuissosiaalityö kuuluu työikäisten palvelutehtävään ja sijoittuu organisatorisesti perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialaan. Aikuissosiaalityössä asiakkuudet jakaantuvat ikäperustaisesti joko nuorten aikuisten tai 30 vuotta täyttäneiden tiimeihin. Haastateltavilla oli siten tutkimushaastatteluun vaadittavaa kokemusta aikuisosiaalityön asiakkuuksien aloittamisesta, päättämisestä ja päätöksenteosta. Koska rekrytoin haastateltavat tietystä organisaatiosta, hain tutkimukselle organisaatiolta tutkimusluvan.

Haastateltavat rekrytoitiin sähköpostitse organisaation yhteyshenkilön kautta. Kohde-ryhmään kuuluville henkilöille lähetettiin sähköpostilla kutsukirje haastatteluun, joka sisälsi infokirjeen tutkimuksesta (liite 1) sekä tietosuojaselosteen, jossa tiedotettiin henkilötietojen käyttötarkoitukseen, käsittelyyn ja yksityisyyden suojaan liittyvät asiat EU:n tietosuojasetuksen edellyttämällä tavalla. Infokirjeessä kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista, keskeisistä teemoista sekä menetelmästä, jolla tietoa haastateltavilta kerätään ja miten tieto tallennetaan (ks. liite 1). Koska tutkielmassa pyrittiin haastattelumenetelmän avulla keräämään mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta ilmiöstä, oli paitsi eettisesti myös tutkimuksen tavoitteiden kannalta perusteltua tiedottaa haastateltavia etukäteen riittävästi tutkimuksen teemoista ja haastattelukysymysten sisällöistä (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018, 86). Osallistumisesta kiinnostuneet ilmoittautuivat minulle suoraan sähköpostitse.

Tavoitteenani oli rekrytoida tutkimushaastatteluihin yhteensä noin 6–8 sosiaalityöntekijää, joista muodostuisi 1–2 ryhmää. Haastateltavien määräksi arvioin riittävän pienemmän joukon haastateltavia, sillä tutkimukseni ei pyri tilastolliseen edustavuuteen, vaan on näyte tietyn asiantuntijaryhmän näkemyksistä, joten pienestäkin aineistosta on mahdollista tehdä teoreettisesti mielekkäitä johtopäätöksiä. Lisäksi haastateltavien tavoiteltu määrä vaikutti sopivalta myös suhteessa aineiston hallittavuuteen ja opinnäytetyön laajuuteen. (Ks. Eskola 2007, 41–42.) Lopullinen osallistujamäärä oli yhteensä viisi sosiaalityöntekijää, joka jäi hieman alle tavoitteestani. Kerätty haastatteluaineisto oli vastaajien pienestä määrästä huolimatta lopulta riittävä vastaamaan tutkimuskysymykseeni, joten

haastateltavia en kokenut opinnäytetyön laajuus huomioiden tarvetta rekrytoida enempää. Tutkimukseen osallistujat haastateltiin kahdessa ryhmässä, joista toisessa oli kolme haastateltavaa ja toisessa kaksi. Haastateltavia yhdisti useiden vuosien kokemus sosiaalihuollon erilaisista tehtävistä. Aikuissosiaalityöstä sosiaalityöntekijän roolissa kokemus vaihteli noin vuoden mittaisesta kokemuksesta seitsemän vuoden mittaiseen kokemukseen.

Ensimmäinen ryhmähaastattelu toteutui kasvokkain erikseen haastattelulle varatussa rauhallisessa tilassa, toinen ryhmä toteutettiin Teams-etäyhteydellä. Haastatteluihin oli varattu aikaa 1,5–2 tuntia haastattelua kohden, mikä osoittautui riittäväksi. Lähihaastattelu kesti 1 tunnin ja 26 minuuttia ja etähaastattelu 1 tunnin ja 37 minuuttia. Haastateltavia rekrytoitaessa toiveenani oli, että olisin saanut molemmat haastattelut toteutettua lähihaastatteluina. Etähaastattelun mahdollisuus oli kuitenkin hyvä valinta, sillä muutoin haastateltavia olisi ollut vielä vaikeampi löytää. Toisaalta etähaastattelu osoittautui saadun aineiston sisällön perusteella onnistuneeksi ratkaisuksi, vaikka alkuun keskustelu oli enemmän haastatteluluonteista. Fokusryhmähaastatteluja onkin tehty viime vuosina enenevässä määrin verkkovälitteisesti, mikä mahdollistaa osallistujille vahvemman anonymiteetin kasvokkain tapahtuvaan haastatteluun verrattuna. Esimerkiksi sensitiivisistä aiheista keskusteltaessa verkkovälitteinen ryhmähaastattelu voi tuottaa avoimempaa keskustelua. (Woodyatt ym. 2016, 746.)

Ryhmähaastattelut toteutettiin puolistrukturoituina fokusryhmähaastatteluina, joissa edettiin etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten avulla (ks. liite 2). Ryhmähaastattelumenetelmän ominaispiirteenä pidetään osallistujien välistä vuorovaikutusta ja vuorovaikutuksessa rakentuvaa tietoa. Tällöin haastattelijan rooli on ohjaava ja moderoiva; tehtävänä on mahdollistaa keskustelua sekä kannustaa osallistujia vuorovaikutukseen. (Wilkinson 2016, 84.) Fokusryhmähaastattelu valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi, sillä sen avulla tietoa oli mahdollista kerätä joustavammin verrattuna kyselytutkimukseen. Yleensä ryhmähaastattelut mukailevat puolistrukturoitua teema-haastattelua ja niissä voidaan aiheen mukaan käydä avoimempaa tai tiukemmin teemoihin sidottua keskustelua. (York 2020, 248–249.) Tällöin on tarvittaessa mahdollista esittää tarkentavia ja syventäviä kysymyksiä haastateltavien vastausten perusteella (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88). Teemahaastattelu mahdollistaa myös sen, että osallistujat



voivat tuottaa aktiivisesti tutkimusmateriaalia ja konkreettisia esimerkkejä siitä, miten eri tilanteissa toimitaan. Yksilöhaastatteluun verrattuna ryhmähaastattelussa on mahdollisuus eritellä käsitteitä, hahmottamistapoja ja argumentaattiorakenteita, joiden rajoissa ryhmä toimii ja ajattelee kulttuurisena ryhmänä. Ryhmähaastattelu voi myös auttaa osallistujia tuomaan esiin esimerkiksi itsestään selviä asioita tai muita sellaisia asioita, joista muuten ei syntyisi keskustelua. (Alasuutari 2011, 148; 152; 155.) Tämä vahvisti ajatustani valita ryhmähaastattelu aineistonkeruumenetelmäksi; kun tutkitaan harvintavaltaa sosiaalityön asiakasvalikoinnissa ja päätöksenteossa, on tärkeää päästä käsiksi myös sellaiseen hiljaiseen tietoon, joka ei näy asiakasdokumenteissa tai konsultaatiokeskusteluissa.

Ryhmähaastattelumenetelmän haasteena on pidetty ryhmädynamiikan ja valtahierarkian vaikutusta siihen, kuka ryhmässä puhuu ja minkä verran (Hirsjärvi & Hurme 2008, 63). Toteuttamissani ryhmähaastatteluissa haastateltavat saivat puheenvuoroja yllättävänkin tasapuolisesti. Tässä suhteessa myös pienet ryhmäkoot osoittautuivat toimivaksi, sillä haastattelijana minun oli helpompaa seurata, että puheenvuorot jakaantuivat tasaisesti. Jos olisin toteuttanut haastattelun yhdellä kertaa, olisi ryhmädynamiikka ollut erilainen ja voinut vaatia tiiviimpää ohjausta. Lisäksi, kun haastatteluja oli kaksi, pystyin valmistautumaan toiseen haastatteluun syvemmin ensimmäisen haastattelukokemuksen pohjalta.

Koska toteutin ryhmähaastattelua ensimmäistä kertaa, tavoitteenani oli pyrkiä seuraamaan teemahaastattelurunkoa sekä apukysymyksiä melko tarkasti, jotta saisin tutkimuksen kannalta mahdollisimman tarkoituksenmukaista tietoa. Molemmissa ryhmissä keskustelu lähti sujumaan nopeasti ja avoimesti, mikä oli toisaalta itselleni aloittelevana haastattelijana helpotus, sillä pystyin pitämään roolini keskustelussa ohjaavana ryhmähaastattelumenetelmän tavoitteiden mukaisesti. Toisaalta runsas ja avoin keskustelu myös aiheutti haasteita keskustelun ohjaamisessa olennaiseen, mikä on tutkijan keskeinen tehtävä teemahaastattelussa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61). Kumpikaan haastatteluista ei esimerkiksi edennyt lineaarisesti haastattelurungon mukaan, vaan aiheet saattoivat nousta keskusteluun ennalta-arvaamattomasti, mikä vaati erityistä keskittymistä kuuntelemiseen ja siihen, että jokainen aihealue tulisi käsiteltyä. Vaikka ennalta-arvaamattomuus ja tilannesidonnaisuus kuuluvat tutkimuksen tekemiseen, on

asiantuntijahaastattelua pidetty tässä suhteessa haastavana siksi, että tutkijan tulee valmistautua esittämään täsmentäviä kysymyksiä ja pyytää haastateltavia perustelemaan esitettyjä väitteitä. Tutkijalta vaaditaan siis huolellista perehtymistä aiheeseen, joskin myös tietämättömyyden esittäminen voi auttaa yksityiskohtien löytämisessä. (Alastalo ym. 2017, 229–230.)

Toisaalta se, että haastattelua ei toteutettu liian tarkasti ennalta suunnitellun rakenteen mukaisesti, antoi tilaa haastateltavien välisen vuorovaikutuksen syntymiselle. Tämä näkyi erityisesti lähiryhmässä. Haastateltavat rakensivat vastauksia vuorovaikutuksessa ryhmähaastattelun tavoitteiden mukaisesti (Valtonen 2005, 228), joskin esimerkiksi haastattelun orientoiva kierros käytiin haastattelumuotoisesti. Tutkijan tehtävänä onkin ryhmähaastattelussa paitsi mahdollistaa keskustelu myös luoda sille ehdot ja ohjata keskustelua pysymään tutkimuksen kannalta oleellisessa aiheessa. Tutkijan roolissa korostuu kuuntelijan rooli. (Valtonen 2005, 230, 234–235.) Etiikkaluvussa 3.4. arvioin syvemmin asemoitumistani tutkijana ja oman roolin vaikutusta tutkimusprosessiin.

### 3.3 Aineiston analyysi

Tutkielman aineiston analysoin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Koska harkintavaltaan vaikuttavista tekijöistä ja harkintavallan muodoista on olemassa jo teorioita ja malleja (esim. Sirviö ym. 2015; Ellis 2011; Evans 2013), voi teoriaohjaava sisällönanalyysi menetelmänä auttaa myös asiakasvalikoinnin taustalla olevan harkintavallan tarkastelussa. Teoriaohjaavassa analyysissä aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa aineistosta nostettavien tutkimuskysymyksen kannalta oleellisten analyysiyksiköiden valinnassa. Teoriaohjaavuudesta huolimatta analyysimenetelmä mahdollistaa analyysin etenemisen aineiston ehdoilla, vaikkakin käsitteet, joiden avulla aineistoa esimerkiksi luokitellaan ja tyypitellään, ovat valmiiksi olemassa. Teoriaohjaava sisällönanalyysi valikoitui analyysimenetelmäksi myös sen joustavuuden vuoksi, sillä analyysi on mahdollista tehdä aineistolle, joka on hankittu vapaasti valitun aineistonkeruumenetelmän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109, 133, 111–112.) Tällöin teoriaohjaava sisällönanalyysi sopii myös ryhmähaastattelun avulla hankittuun aineistoon, sillä olemassa olevan teorian ei tarvitse ohjata

tiukasti haastattelukysymysten asettelua. Keskustelun on siten mahdollista edetä va-  
paammin teemojen sisällä.

Toteutin aineiston analyysin Elon ym. (2022, 219) laadullisen sisällönanalyysin vaiheita  
ja etenemistä mukaillen. Valmisteluvaiheessa muutin haastatteluista tehtyt äänitallen-  
teet tekstimuotoon Word-tekstinkäsittelyohjelmaan sisältyvän litterointitoiminnon  
avulla. Tämän jälkeen kuuntelin kummankin tallenteen kaksi kertaa ja korjasin litteroin-  
tityökalun jättämät virheet ja aukot siten, että lopullinen tekstimuoto noudatti haastat-  
telun kulkua lähes sanatarkasti. Muutamia täyte- ja murre sanoja poistin tai muokkasin  
kirjakieliseksi tunnistettavuussyistä. Litteraation tarkkuudeksi arvioin riittävän puhutun  
sisällön, sillä analyysimenetelmä keskittyy keskustelun sisältöjen luokitteluun ja tyypitte-  
lyyn. Lisäksi merkitsin litteraatioon tiettyjä ryhmäkeskusteluun ja vuorovaikutukseen liit-  
tyviä piirteitä, kuten samanmielisyyttä ilmaisevia äänteitä tai päällekkäin puhumista sekä  
puheenvuorojen vaihdoksia. (Ks. Ronkainen ym. 2011, 119.) Samalla poistin haastatte-  
lusta henkilöihin ja organisaatioon viittaavat tunnistetiedot sekä koodasin haastateltavat  
merkeillä H1, H2, H3 ja niin edelleen. Kun tallenteet olivat lopullisessa tekstimuodossa,  
poistin äänitallenteet sekä tallentimelta että palvelimelta. Litteroitua tekstiä tuli ensim-  
mäisestä haastattelusta 26 sivua fontilla Calibri, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Toisesta  
haastattelusta tekstiä muodostui 31 sivua samoilla asetuksilla.

Aloin lukea tekstimuodossa olevaa aineistoa läpi sekä varsinaisen tutkimuskysymyksen  
(millaiset tekijät ohjaavat sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa aikuissosiaalityön asiak-  
kuuksien valinnan päätöksenteossa?) että aineiston analyysissä käyttämieni tarkentavien  
apukysymysten avulla. Esitin aineistolle sitä lukiessani myös seuraavat kysymykset: Mi-  
ten sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa ohjaavat tekijät vaikuttavat asiakkuuksien va-  
linnan päätöksenteossa? Millaisia harkintatekoja aikuissosiaalityön asiakkuuksien valin-  
nan päätöksenteossa muodostuu?

Näiden kysymysten avulla etsin aineistosta analyysiyksiköitä, eli sanoja ja lausekokonai-  
suuksia, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen. Samalla tarkentui, että aineisto pystyy  
vastaamaan tutkimuskysymykseen. (Ks. Elo ym. 2022, 219.) Tässä vaiheessa luin aineis-  
ton vielä useamman kerran läpi ja varmistin, että olennaiset havainnot on löydetty. Seu-  
raavaksi kokosin valitut analyysiyksiköt eli alkuperäisilmaisut erilliseen tiedostoon ja

pelkistin ilmaukset, eli poistin niistä ylimääräiset täyte- ja murre sanat ja muunsin ne kirjalliseen muotoon. Pelkistettyjä ilmaisuja muodostui yhteensä 191 kappaletta. Pelkistuksen jälkeen aloin jäsentää ilmauksia koodaamalla niitä eri värein alustavien yhteneväisyyksien perusteella. Esimerkiksi asiakkaan motivaatioon liittyvät tekijät koodasin keltaisella ja rakenteiden joustavuuteen liittyvät tekijät vaaleanharmaalla. Seuraavaksi katsoin syvemmin läpi ilmaukset sekä etsin niihin liittyviä yhteneväisyyksiä ja eroja ja luokittelin ilmaukset aihealueittain. (Emt., 220.)

Lopulta 191 pelkistetystä ilmauksesta hahmottui 11 keskeistä aihealuetta, joista muodostin alaluokat. Jatkoin analyysiä vertailemalla alaluokkia keskenään, minkä perusteella lopulta muodostui kolme yläluokkaa. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin mukaisesti analyysi eteni aluksi aineistolähtöisesti, mutta olemassa oleva tieto ohjasi ja auttoi ala- ja yläluokkien muodostamisessa (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018, 109–110). Analyysin teoriaohjaavuus liittyi etenkin aiemmassa sosiaalityön harkintavallan tutkimuksessa tunnistettuihin asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja rakenteiden näkökulmiin sekä harkintavallan suhteissa toteutuvaan relationaaliseen luonteeseen. Teoriaohjaavuus analyysiprosessissa tuli siten mukaan jo jossain määrin alaluokkien muodostamisessa, mutta vahvemmin vielä yläluokkien muodostamisessa ja nimeämisessä. Esimerkkejä aineiston analyysiprosessin etenemisestä alkuperäisilmaisuista pelkistykseen, alaluokkiin ja yläluokkiin, esitetään seuraavissa taulukoissa (Taulukko 1–3).

Taulukko 1. Asiakkaan toimijuus ja vastuu: analyysiprosessin eteneminen.

| Alkuperäisilmaus                                                                                                                                                                                                                                                            | Pelkistys                                                                                                               | Alaluokka                         | Yläluokka                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| "-- Mutta että sitten, jos on sen tyyppinen ilmoitus, että asiakas ei kerta kaikkiaan halua, olla, vastata, niin sekin on sitten asiakkaan oikeus."                                                                                                                         | Asiakkaalla on oikeus olla vastaamatta.                                                                                 | Aikuisuuden odotukset ja oikeudet | Asiakkaan toimijuus ja vastuu |
| "-- se on sitten siltä asiakkaalta pois, joka haluaa, tarvitsee, kokee tarvitsevänsä ja on halukas työskentelemään meidän kanssa. Niin paremmin se sille sitä aikaa on varata sitten kuin tällaisille haamuasiakkaille, joita ei tiedä, että tuleeko ne vai eikö ne tule. " | Parempi varata aika asiakkaalle, joka haluaa ja tarvitsee työskentelyä kuin asiakkaalle, jonka saapuminen on epävarmaa. | Riittävä motivaatio               |                               |
| "-- Ja että niinku sulla on taito mennä sinne mihin sun pitää mennä hoitamaan tämä asia eikä niinku siinä tarvii sitten ehkä sosiaalihuollon ammattihenkilöä väliin."                                                                                                       | Asiakkaalla on taito hoitaa asia itse, joten sosiaalihuollon ammattihenkilön välintuloa ei tarvita.                     | Asiakkaan taidot ja kyvykkyys     |                               |

Taulukko 2. Työntekijän ammatillisuus ja arvot: Analyysiprosessin eteneminen.

| Alkuperäisilmaus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Pelkistys                                                                                                                               | Alaluokka                                                   | Yläluokka              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|
| "-- Että siinä kohtaa musta tuntuu, että mun täytyy jotenkin nyt laittaa se ovi kiinni, että siinä työskentelyllä täytyy kuitenkin olla joku tavoite ja tarkoitus, että se ei voi olla vaan sitä rupattelua."                                                                                                                                                                                                                            | Työskentelyllä täytyy olla tavoite ja tarkoitus.                                                                                        | Sosiaalityön sisältöihin ja tavoitteisiin liittyvät tekijät | Ammatillisuus ja arvot |
| "-- kun on - näitä erityisen tuen tarpeessa olevia asiakkaita ja ilmoituksessa se yleensä tulee jotenkin esillekin, että on vaikea tavoittaa tai ei ole tavoitettavissa tai muuta, niin kyllä siinä sitten niinku jotenkin yrittää laittaa luovuuden kukkimaan, että miten tämän asiakkaan tavoittaa--"                                                                                                                                  | Luovuuden käyttäminen asiakkaan tavoittamisessa, jos asiakas on erityisen tuen tarpeessa.                                               | Välittämiseen ja huolenpitoon liittyvät tekijät             |                        |
| "-- niissä tilanteissa, kun asiakas on selkeästi kiinnittynyt, avautunut vaikeasta aiheesta ja on paljon semmoista tietoa itsellä, mitä ei ehkä niinku oo sitten kirjoissa ja kansissa, siis semmoista, tiedätkö jotenkin - no sä oot jo tuttu asiakkaan kanssa. Sä tunnet sen. Näin niin siinä vaiheessa se voi tieteenkin se arvio siitä, että jos nyt niinku siirtyisi, niin tää voisi mennä tosi huonosti tämä siirto tässä kohtaa." | Tilanteissa, joissa asiakas on kiinnittynyt ja avautunut vaikeista aiheista, ja työntekijä tuntee asiakkaan, voi siirto mennä huonosti. | Asiakassuhteen ylläpitämiseen liittyvät tekijät             |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                    |                                               |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--|
| "-- jotenkin on ehkä helpompaa silloin sen kiinni laittaminen vaan, koska siellä on kuitenkin joku kontakti, mutta sitten jos asiakkaalla ei ole mitään. Mun mielestä se on - se on jotenkin haastavampaa niinku laittaa sellainen kiinni." | On haastavampaa laittaa kiinni asiakkuus, jos asiakkaalla ei ole mitään kontaktia. | Yksilöllisyyden ja taustan huomioivat tekijät |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--|

Taulukko 3. Rakenteiden jäykkyys ja mukautuvuus: Analyysiprosessin eteneminen.

| Alkuperäisilmaus                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pelkistys                                                                                          | Alaluokka                                  | Yläluokka                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|
| "-- ehkä se oikeampi taho olisi sitten ollut toisella palvelualueella, että oli ikäihmisestä kyse. Mutta että päädyin sitten kuitenkin, että aloittelenpa ihan itse--"                                                                                                              | Aloitin itse palvelutarpeen arvioinnin, vaikka oikeampi taho olisi ollut toisella palvelualueella. | Työntekijän mahdollisuus soveltaa sääntöjä | Rakenteiden jäykkyys / mukautuvuus |
| "-- jos niinku kollegalta tulee joku semmoinen näkökulma, ilme, mitä ei ole ehkä itse osannut ajatella. Ja siinä kohtaa sitten arvioi, että no joo ehkä näin tai noin. Niin sitten kyllä se silloin vaikuttaa.                                                                      | Kollegalta saatu uusi näkökulma vaikuttaa arviointiin.                                             | Konsultatiiviset käytännöt                 |                                    |
| "-- että kun sulla on itsellä selkeä käsitys, että mun palvelut ei pysty vastaamaan siihen asiakkaan palvelutarpeeseen, mut sitten joka puolella niitä kriteereitä on kiristetty niin paljon, että tuntuu että semmoista rakosta ei ole, mistä se asiakas pääsisi liivahtamaan. --" | Asiakasta ei voida siirtää, koska muilla palvelualueilla kriteereitä on kiristetty.                | Ahdas byrokratia                           |                                    |
| "-- jos ideaalitulanteessa ajattelisin ja arvioisin sitä erityisen tuen tarvetta, niin kyllä mun asiakasmäärät pitäisi olla vielä isommat."                                                                                                                                         | Asiakasmäärät olisivat isommat, jos arvioisin erityisen tuen tarvetta ideaalitulanteessa.          | Resurssien rajallisuus                     |                                    |

Lopuksi tarkistin, että muodostetut yläluokat kuvaavat alaluokkia loogisesti ja kattavasti sekä edelleen, että alaluokat kuvaavat niihin yhdistettyjä pelkistettyjä ilmauksia. Koonti analyysin tuloksista esitetään tuloslukujen yhteydessä (ks. luku 4).

### 3.4 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan positio

Kun laadullinen tutkimus tapahtuu ihmisten elämismaailmassa, on tutkija osa tutki-  
maansa merkitysyhteyttä. Tutkija ei siten voi irrottautua tutkittavien elämismaailmasta,  
sillä jo tutkimuksen näkökulman rajaamiseen ja tutkimuksellisiin valintoihin vaikuttavat  
tutkijan ennakkokäsitykset ja esiymmärrys tutkimuksen kohteesta. Myös tutkimukselli-  
nen mielenkiinto eli tutkimusintressi vaikuttaa tutkimukseen, sillä tutkimusintressin  
kautta tutkija asennoituu tutkimuksen aiheeseen, kohteeseen ja metodologiaan. (Varto  
1992, 26–28.) Lisäksi tutkittavat ja tutkimuskohde vaikuttavat siihen, millaiseksi tutkijan  
rooli ja asema muotoutuvat (Ronkainen ym. 2011, 72). Kuten yhteiskuntatieteelliselle  
tutkimukselle yleisesti on ominaista, myös tässä tutkimuksessa olevat osapuolet, eli tut-  
kija ja tiedonantajat ovat ihmisiä, mikä asettaa tutkimukselle erityisen vastuun (Pohjola  
2007, 29).

Kun arvioidaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta, tulee tutkijan olla tietoinen  
omasta sitoumuksesta tutkimukseen, kuten siihen, miksi aihe on tutkijalle tärkeä ja mil-  
laisia ennakko-oletuksia tutkittavasta aiheesta on (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163). Tässä  
tutkielmassa tutkimusasetelma on syntynyt oman työkokemukseni ja työssä tekemieni  
havaintojen pohjalta. Asetelmassa tutkimuksen kohteena ovat työprosessit ja käytännöt,  
joissa itsekin olen työskennellyt. Esiymmärrykseni aikuissosiaalityöstä ja sen proses-  
seista sekä niihin vaikuttavista tekijöistä siten vaikuttavat tutkimuksen taustalla. Voidaan  
puhua eräänlaisesta tutkijan kaksoisroolista, jossa tutkimusprosessin aikana tutkija vai-  
kuttaa sekä tutkijan että työntekijän roolissa. Tällöin työntekijän rooliin sisältyvää arjessa  
muodostunutta kokemusta hyödynnetään tutkimusasetelman muodostamisessa ja ai-  
neistonkeruussa, kun taas tutkijan roolin edellyttämä etäisyys korostuu aineiston ana-  
lyysi- ja raportointivaiheessa. (Rossi 2021, 69.) Tutkijan roolistani oli tunnistettavissa sa-  
mankaltainen asemoituminen: tutkimussuunnitelman tekovaiheessa ja haastatteluai-  
neiston keräämisessä olin vahvemmin työntekijän roolissa ja myös aikuissosiaalityön  
prosesseihin ja ilmiöihin liittyvien ennakkokäsitysteni varassa, kun taas analyysivaiheessa  
ja tutkimusraportin kirjoittamisvaiheessa etäämmällä, mikä mahdollisti aineiston avointa  
ja läpinäkyvää tulkintaa.

Näin ollen, koska tutkijana minulla on kokemusta tutkittavasta aiheesta ja tutkielman aihe on lähtöisin omista kokemuksistani aikuissosiaalityön käytännöistä, olen pyrkinyt reflektoidaan vahvoja ennakko-odotuksia ja esiyymmärrystä ilmiöstä läpi tutkimusprosessin (ks. Ronkainen ym. 2011, 71). Tämä on tarkoittanut esiyymmärryksen lisäksi myös reflektiota suhteessa tutkittaviin, sillä aineisto on kerätty aikuissosiaalityön asiantuntijoilta. Kokemus tutkittavasta ilmiöstä sekä tieto alan termistöstä ja asiantuntijakielestä asettaa tutkijan eräänlaiseen sisäpiiriin (ks. Juvonen 2017, 398–399), jossa oleminen vaatii tutkijalta herkkyyttä havaita asiantuntijoiden itsestään selvinä pitämiä ilmiöitä ja termiä. Tutkimukseni haastattelutilanteessa tämä tarkoitti esimerkiksi sitä, että haastateltavia pyydettiin tarvittaessa tarkentamaan ajatuksia, jotka tutkijalle sinänsä olisivat olleet tuttuja mutta olisivat jääneet ulkopuoliselle lukijalle epäselviksi. Haastattelu menetelmänä rakentuu vuorovaikutuksessa, jolloin tutkijan tulee pystyä tulkitsemaan tilannetta ja tarvittaessa muuttamaan omaa rooliaan siten, että haastattelu tuottaa tutkimuksen kannalta tarkoituksenmukaista tietoa (Alastalo ym. 2017, 230).

Tutkielmassa sitoudutaan ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiin periaatteisiin. Tutkielman toteuttamisen lähtökohtana on tutkielmaan haastateltavien henkilöiden ihmisarvo ja itsemääräämisoikeus (TENK 2019, 7). Tutkielmaan osallistuminen on ollut tutkitaville vapaaehtoista, ja osallistumisen on voinut perua tai keskeyttää kaikissa tutkielman vaiheissa ilman, että siitä on seurannut tutkitaville haittaa. Empiirisessä tutkimuksessa tutkijan tulee lisäksi huolehtia siitä, että lähdeaineistoa tuottavat henkilöt eivät ole tunnistettavissa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 27). Aineiston analyysivaiheessa siten on anonymisoitu tai poistettu sellaiset tiedot, joista haastateltava voisi olla tunnistettavissa. Esimerkiksi hyvinvointialuetta ei mainita nimellä tutkimusraportissa.

Ryhmähaastattelu menetelmänä ei kuitenkaan suojaa osallistujien anonymiteettiä täysin, sillä osallistujat tapaavat toisensa haastattelussa. Lisäksi, jos haastateltavat kuuluvat tiettyyn pienempään yhteisöön, on todennäköistä, että he myös tuntevat toisensa, mikä voi vaikuttaa keskustelun avoimuuteen ja tiedon laatuun (Teufel-Shone & Williams 2010, Discussion). Tutkielmassani haastateltavat työskentelivät samalla hyvinvointialueella saman kohderyhmän kanssa, joten oli hyvin todennäköistä, että haastateltavat tunsivat toisensa. Tämän vuoksi pyrin korostamaan keskustelun luottamuksellisuutta ennen haastattelujen aloitusta. Toisaalta keskustelun aiheena olivat työprosessit, joten aihe ei ollut



siinä mielessä sensitiivinen tai arkaluonteinen, jotta se olisi ollut haastava toteuttaa ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelusta menetelmänä oli myös tiedotettu haastateltavia infokirjeessä etukäteen.

Tutkimuksen eettistä kestävyyttä mittaavat myös tutkimuksen laatu ja luotettavuus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 149). Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää, että tutkimus esimerkiksi suunnitellaan, toteutetaan ja dokumentoidaan huolellisesti (TENK 2023, 13). Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuus ja validiteetti liittyvät tulkintojen perusteellisuuteen ja uskottavuuteen, mitä voidaan pitää yleisestikin laadullisen tutkimuksen luotettavuuden mittarina (Laverty 2003, 31; Peräkylä 2016, 415). Tutkielmassani olen pyrkinyt huolellisesti suunnittelemaan tutkimuksen ennen sen toteuttamista sekä raportoimaan selkeästi ja läpinäkyvästi tutkimusprosessin eri vaiheet sekä perustelemaan tulkintani aineistositaatteja hyödyntäen.

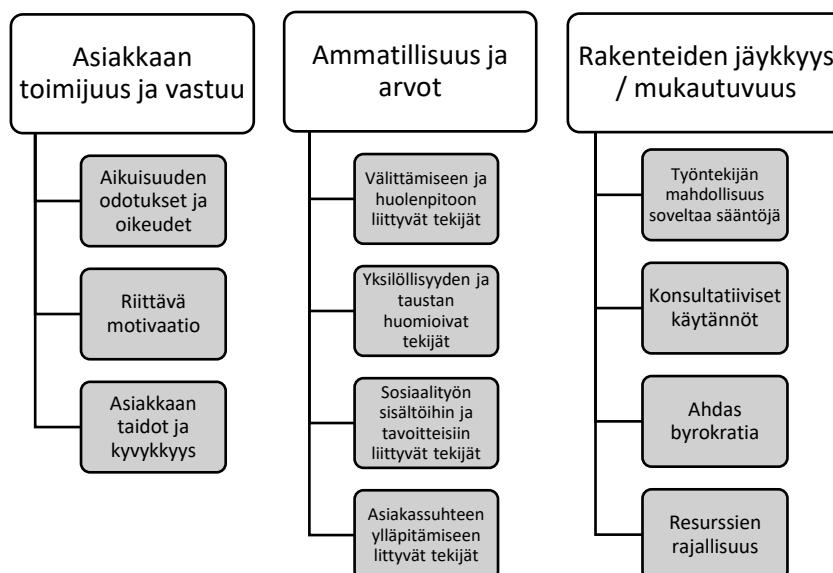
Suunnitelmallisuus, vastuullisuus ja lainmukaisuus ovat henkilötietoja sisältävän tutkimusaineiston keskeisiä periaatteita (TENK 2019, 11). Tutkielmassani on käsitelty suoria henkilötietoja, sillä haastateltavilta kerättiin ennen haastattelua suostumuslomakkeet, joihin pyydettiin haastateltavien koko nimet sekä allekirjoitukset. Lisäksi myös haastattelusta kerätty äänitallenne sekä haastateltavien sähköpostiosoitteet ovat suoria henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste tutkielmassa on ollut suostumus. Haastattelussa itsessään ei ollut tarkoitus kerätä henkilöihin viittaavia tietoja. Haastateltaville kerrottiin ennen haastattelua, että tarkoitus on keskustella sosiaalityön asiakasprosesseista ja työn sisällöistä. Haastateltavia tiedotettiin kirjallisen infokirjeen (ks. liite 1) lisäksi suullisesti ennen haastattelua siitä, että mikäli henkilöön viittaavia tietoja nousee haastattelussa esiin, tiedot poistetaan tai anonymisoidaan. Tutkielmassa on noudatettu EU:n yleistä tietosuojasetusta (27.4.2016/679). Tutkimuseettisesti ja henkilötietojen käsittelyn minimointiperiaatteen mukaisesti haastattelukutsun lähettäminen oli perusteltua yhteyshenkilön kautta. Koska tutkittavat pystyivät vastaamaan osallistumisestaan suoraan tutkijalle, ei myöskään osallistuminen tai osallistumatta jättäminen tullut ulkopuolisten välikäsien tietoon.

Allekirjoitetut suostumuslomakkeet on säilytetty tutkijan kotona lukitussa tilassa ja ne hävitetään tietosuojajätteenä tutkielman valmistuttua. Haastattelu tallennettiin

erilliselle äänitallentimelle, josta haastattelu siirrettiin kirjalliseen muotoon tutkielman tekijän salasanalla suojatulle tietokoneelle. Kirjallisesta muodosta otettiin lisäksi varmuuskopio, joka tallennettiin salanasuojatulle muistitikulle. Äänitallenne hävitettiin heti, kun haastattelun tekstimuoto oli valmis, anonymisoitu ja varmuuskopioitu. Litteraattit hävitetään asianmukaisesti tutkielman valmistuttua.

## 4 Tutkimuksen tulokset: Aikuissosiaalityön asiakkuuksien valintaa ohjaavat harkintavallan ulottuvuudet

Aikuissosiaalityössä harkintavaltaa asiakkuuksien valikoitumisen taustalla voidaan tulosten perusteella tarkastella kolmen erillisen mutta toisiinsa kytkeytyvän ulottuvuuden kautta. Ensimmäinen ulottuvuus sisältää asiakkaan toimijuuteen ja vastuuseen liittyvät tekijät, toinen ammatillisuuteen ja arvoihin liittyvät tekijät, ja kolmas ulottuvuus rakenteiden jäykkyyteen ja toisaalta mukautuvuuteen liittyvät tekijät. Asiakkaan toimijuus ja vastuu sisältävät harkintavaltaa ohjaavia tekijöitä, jotka liittyvät aikuisuuteen kohdistuviin odotuksiin, asiakkaan riittävään motivaatioon sekä asiakkaan taitoihin ja kykyihin. Ammatillisuuden ja arvojen ulottuvuus sisältää välittämiseen ja huolenpitoon, asiakkaan yksilöllisyyteen ja taustaan, sosiaalityön sisältöihin ja tavoitteisiin sekä asiakassuhteen ylläpitämiseen liittyvät tekijät. Kolmantena ulottuvuutena rakenteiden jäykkyys ja mukautuvuus sisältävät tekijät, jotka liittyvät työntekijöiden mahdollisuuksiin soveltaa sääntöjä ja ohjeita, konsultatiivisiin käytäntöihin, byrokratian ahtauteen sekä resurssien rajallisuuteen.



Kuvio 1. Harkintavallan ulottuvuudet aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa

Seuraavissa luvuissa tarkastelen ulottuvuuksia tarkemmin osa-alueittain esittämällä niistä tekemiäni havaintoja ja tulkintaa. Hyödynnän tarkastelussa teoria- ja tutkimuskirjallisuutta sekä esitän havaintojeni tukena ryhmäkeskusteluista otettuja aineistositaatteja. Sitaateissa koodit H1, H2 ja H3 tarkoittavat ensimmäiseen ryhmähaastatteluun osallistuneita haastateltavia, kun taas koodit H4 ja H5 toiseen haastatteluun osallistuneita.

#### 4.1 Asiakkaan toimijuus ja vastuu

Harkintavallan tutkimuksessa on tunnistettu niin sanottu alhaalta ylöspäin suuntautuva vaikutus. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi asiakasosallisuuden tai paikallisten yhteisöjen vaikutusta työntekijän harkintaan ja käytäntöjen muodostumiseen. Harkintavaltaa asiakastyön käytännöissä ohjaa tästä näkökulmasta esimerkiksi asiakkaan halu ja kyky osallistua asiakasprosessiin sekä päätöksentekoon. (Taylor & Kelly 2006, 637–638.) Giddensin (1984) rakenteistumistorian mukaan ihmisen toimijuus paikantuu yksilöön ja yksilön kykyyn suhteuttaa sekä ohjata aktiivisesti toimintaansa rakenteiden tarjoamien mahdollisuuksien tai rajoitusten mukaisesti (Giddens 1984, 25; Burkitt 2016, 323). Toisaalta toimijuuden voidaan nähdä muodostuvan suhteissa ja vuorovaikutuksessa ympäristön sekä muiden toimijoiden kanssa (Burkitt 2016, 323). Näin ollen esimerkiksi yksilön toiminta ja valinnat sekä niiden tuottamat vaikutukset syntyvät aina keskinäisissä riippuvuussuhteissa muihin ihmisiin ja ympäristöön (Juhila ym. 2020, 172). Työntekijän harkintaan vaikuttaakin esimerkiksi asiakkaan tieto olemassa olevista palveluista, joskin myös työntekijän tieto asiakasosallisuuden hyödyntämisestä ja sen mahdollisuuksista (Taylor & Kelly 2006, 637–638).

Asiakkaan toimijuuden lisäksi asiakkaan vastuu hahmottuu yhtenä osa-alueena sosiaalityöntekijän harkinnan taustalla, kun aikuissosiaalityön asiakkuuksista päätetään. Toimijuuden ja vastuun harkintavaltaa ohjaava vaikutus näkyy aikuisuuteen liittyvissä stereotyyppisissä yhteiskunnallisissa odotuksissa ja merkityksissä, joita ovat esimerkiksi itsenäisyys ja täysivaltaisuus sekä niihin liittyvät vastuut ja velvollisuudet, joiden nähdään korostavan myös vahvaa toimijuutta (Juhila 2008, 90–92; 95). Koska aikuissosiaalityön asiakkaat ovat juridisesti täysi-ikäisiä, korostuvat oikeudet ja velvollisuudet sekä vastuumien tilanteiden selvittämisessä. Asiakkaan toimijuus ja vastuu vaikuttavat myös siihen,

millaisiksi sosiaalityöntekijöiden harkintatilat muodostuvat asiakkuuksiin valikoitumisessa. Näissä harkintatiloissa muodostuu harkintakäytäntöjä ja -tekoja, jotka voivat asiakkaan näkökulmasta olla myös ristiriitaisia, käännätyksiä tai poissulkevia.

Koska aikuissosiaalityön asiakkuus on vapaaehtoista, asiakkuuden aloittamiseen tarvitaan asiakkaan suostumus. Näin ollen tilanteet, joissa asiakas kieltäytyy asiakkuudesta, näyttäytyvät aineistossa harkintavallan käyttämisen näkökulmasta ikään kuin selkeinä tapauksina, joissa asiakkuutta ei aloiteta, vaikka asiakkaalla olisi työntekijän näkemyksen mukaan tuen tarpeita. Tällöin päätöksentekoa asiakkuuden aloittamatta jättämisestä ohjaa asiakkaan vapaus valita osallistumisestaan, eli asiakkaan harkintavalta (Kallioma-Puha 2014, 288). Toisaalta asiakkaan autonomian, kuten itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden, korostaminen voivat ohjata päätöksentekoa asiakasta vastuuttavasta näkökulmasta.

Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltavat keskustelevat siitä, minkälaiset asiat vaikuttavat päätöksentekoon asiakkaan tavoittamisesta huoli-ilmoituksen saamisen jälkeen. Haastateltavat punnitsevat sitä, milloin asiakkaalla on oikeus olla tavoittamattomissa ja milloin tilanteeseen tulee puuttua. Päätöksenteon perusteluna voi olla esimerkiksi tulkinta siitä, että asiakas ei halua olla tavoitettavissa, mikä katsotaan myös asiakkaan oikeudeksi. Tällaisissa tilanteissa asiakkaan vapausoikeuksien kunnioittaminen voi johtaa harkintatekoon tai -käytäntöön, jossa esimerkiksi vaikeasti tavoitettavissa olevan asiakkaan annetaan lopulta riittäväksi katsottujen tavoittamisyritysten jälkeen olla.

*”- Et tavoita puhelimella, et tavoita kirjeellä, niin sitten senkin kirjaa, että ei kerta kaikkiaan saa kiinni. Siinä on ehkä sitten tämä aikuissosiaalityön työntekijää helpottava puoli, että voi vähän niin kuin todeta, että no aikuinen ihminen. Toki sitten riippuu myös ilmoituksen sisällöstä, että jos ilmoituksen sisältö on sen tyyppinen, että ajattelee että no onkohan se ihminen kuollut, kun se ei puhelimeen vastaa, niin sitten sitä lähdetään ehkä enemmän miettimään, että no pitäisikö nyt kysellä, että käykö siellä vaikka kotihoito tai lähdetäänkö oven taakse tai mitä ihmettä tehdään. Mutta että sitten, jos on sen tyyppinen ilmoitus, että asiakas ei kerta kaikkiaan halua, olla, vastata, niin sekin on sitten asiakkaan oikeus.” (H2)*

*”Kyllä ja kyllähän me tehdään niinku [H2] sanoi, että se riippuu paljon siitä ilmoituksen sisällöstä ja kyllähän me tarvittaessa lähdetään vaikka*

*kiireelliselle kotikäynnille käymään ja tarkistamaan se tilanne, että mikä on ja yleensä mulla on semmoinen - - että kolme tuota yhteydenottoa otetaan asiakkaaseen ja jos hän ei niihin reagoi, niin sitten annetaan olla. - -” (H1)*

*”Joo, tuo kieltämättä on totta -- Mä muistelen tosiaan tuo kolmen kerran juttu, niin oon törmännyt ainakin siihen, että jos niinku on asiakkuus tai palvelutarpeen arviointi aloitettu ja asiakas ei tule sovituille ajoille, niin keskimäärin ajatellaan, että jos kolme peräkkäistä jättää välistä ilman mitään järkevää syytä, niin sitten voisi ajatella, että palataan asiaan myöhemmin.” (H2)*

Edellisessä aineisto-otteessa haastateltavat kertovat epävirallisesta käytännöstä, jonka mukaan kolmen tavoittamisyrityksen tai ajanvarauksen jälkeen asian vireilletulo voidaan sulkea. Kyseessä voidaan ajatella olevan eräänlainen kirjoittamaton sääntö, joka ohjaa päätöksentekoa. Toisaalta sääntö voi vapauttaa sosiaalityöntekijän aikaresursseja, kun vastuu paikalle tulemiseen ja yhteydenottoon vastaamiseen on asiakkaalla (ks. myös s. 44).

Asiakkaan selkeän kieltäytymisen asiakkuudesta voidaan nähdä kaventavan sosiaalityöntekijän harkintavallan liikkumatilaa asiakkuuksista päätettäessä. Asiakkaan perusoikeudet määrittävät tilanteessa vahvasti harkintavallan rajoja ja rakenteita (ks. Molander ym. 2012, 214). Toisaalta aikuissosiaalityössä tulee vastaan myös epäselviä tilanteita, joissa asiakas ei esimerkiksi osaa sanoa, haluaako asiakkuutta. Lisäksi sosiaalityöntekijällä ja asiakkaalla voi olla eriäviä näkemyksiä asiakkuuden perusteista. Kyseessä voidaan tulkita olevan tilanne, jossa harkintavallan tila laajenee, koska sääntöjä ei ole (ks. Luntley 2020, 342; Evans 2020, 5–7). Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijän harkintavalta korostuu esimerkiksi asiakkaan tavoittamiseen liittyvistä toimintatavoista päätettäessä.

Asiakkaan toimijuutta ja vastuuta korostavan harkinnan taustalla näyttäytyvät oikeuksien lisäksi myös edellytykset asiakkaan riittävästä motivaatiosta ja sitoutumiskyvystä. Tässä aineistossa asiakkaan motivaation ja sitoutumiskyvyn merkitys näkyi heti haastattelun alussa (ks. liite 2), kun osallistujilta orientoivasti kysyttiin, millaisia asioita heille ylipäättään tulee mieleen asiakkuuteen valikoitumisesta:

*”Asiakkaan näkemys” (H4)*

*”Vapaaehtoisuus, koska ovat aikuisia” (H5)*

*”Sitoutuminen. Motivaatio. Palveluihin houkuttelu.” (H3)*

Tilanteissa, joissa asiakas ei sitoudu työskentelyyn ja jättää tulematta tapaamisiin, jää sosiaalityöntekijän harkintaan päättää siitä, milloin asiakkuus voidaan sulkea. Asiakas voi ilmaista ensin vähäistä motivaatiota, mutta lopulta sen ollessa riittämätöntä voidaan asiakkuus sulkea, kuten seuraavassa aineistolainauksessa sosiaalityöntekijä pohtii:

*”Ja toki siis välillä on silleen, että vaikka asiakkaan tavoittaa kertaalleen, hän on kiinnostunut, että joo, no nyt varataan vaan aika, että se voisi olla ihan hyvä, mutta sitten ei enää tavoitakaan, niin sitten mä oon ehkä saat-  
tanut niinku vaikka lähettää 2 aikaa ja sitten jos hän ei sitten tule, niin kun hän on kuitenkin ilmaissut halunsa siihen, mutta että jollei ole tavoittanut ollenkaan, niin kyllä se silloin on aika lailla et yksi aika ja that’s it --” (H3)*

Asiakkuuksien valikoitumiseen liittyvissä epäselvissä tilanteissa sosiaalityöntekijä joutuu miettimään, mihin ja millaiseen tulokseen mahdollinen asiakkuus kenenkin kohdalla johtaa. Sosiaalityöntekijä voi kohdistaa aikaresurssejaan tällöin asiakkaisiin, jotka ovat motivoituneita ja jotka ilmaisevat riittävää tahtoa tai halua asiakkuuteen. Tulos on samansuuntainen aikaisemman tutkimuksen kanssa, jonka mukaan erityisesti asiakkaan motivaatiolla, mutta myös kyvykkyydellä on todettu olevan vaikutuksia siihen, kuinka paljon työntekijät käyttävät asiakkaaseen aikaresursseja (Guul ym. 2021, 19).

*”-- se on sitten siltä asiakkaalta pois, joka haluaa, tarvitsee, kokee tarvitse-  
vansa ja on halukas työskentelemään meidän kanssa. Niin paremmin se  
sille sitä aikaa on varata sitten kuin tämmöisille haamuasiakkaille, joita ei  
tiedä, että tuleeko ne vai eikö ne tule. ” (H1)*

Edellisessä aineistolainauksessa haastateltava päätyy siihen, että aikaresursseja on parempi kohdentaa motivoituneemmalle asiakkaalle kuin sellaisille asiakkaille, joiden kanssa työskentelyn toteutuminen on epävarmaa. Harkintaa asiakkuuden aloittamisesta ohjaa tällöin asiakkaan riittävä motivaatio, ja harkintateoksi muotoutuu motivoituneempia asiakkaita priorisoiva käytäntö. Priorisointia haastateltava perustelee kertomalla, että heikommin motivoituneelle asiakkaalle annettu aika on pois motivoituneemmalta asiakkaalta. Järkeilyssä painottuvat priorisointiin keskeisesti liittyvät tekijät, kuten

tarvelähtöisyys ja hyötynäkökulma, joiden voidaan nähdä olevan eettisesti perusteltuja resurssien tarkoituksenmukaisen käyttämisen näkökulmasta (Niemi & Niemi 2025, 190; 47). Toisaalta tämänkaltaisessa priorisoimisessa voidaan nähdä yhteyksiä diskriminoivaan asiakasvalikointiin, jossa työskentelyn oletettu tuloksellisuus ohjaa asiakasvalintaa (Juhila 2009, 304). Asiakkaan motivaatiota painottavan päätöksenteon taustalla vaikuttavat lisäksi käytettävissä olevat resurssit, kuten yksi haastateltavista toteaa: *”Niin tietynlainen myös ehkä raja- ja rajaus jokaiselle työntekijälle omaan niinku oman työajankin suojelemiseksi, että panostetaan niihin, jotka on halukkaita ottamaan sitä työskentelyä vastaan”* (H2). Oman ajan ja sosiaalityön palvelun sääntely näyttäytyy näin ollen myös sosiaalityöntekijän selviytymistekniikkana (ks. Tummers & Bekkers 2020, 164). Resurssien niukkuutta harkintavallan taustalla analysoin tarkemmin luvussa 4.3.

Myös asiakkaan osaamiseen ja taitoihin liittyvät tekijät vaikuttavat sosiaalityöntekijän harkintaan. Sosiaalityöntekijä voi tulkita, että asiakas on riittävän taitava ja kyvykäs hoitamaan itsenäisesti asioitaan, jolloin asiakkuutta ei aloiteta. Sosiaalityöntekijä voi päätyä harkintatekoon, jossa asiakkaan oletetaan pystyvän hoitamaan asiansa itsenäisesti. Samanaikaisesti harkintavalta voi johtaa poiskäännyttävään käytäntöön (ks. Määttä & Keskitalo 2014, 199–200). Asiakkuuteen valikoitumisen edellytyksenä näyttäytyy yhtäältä riittävä motivaatio, mutta toisaalta asiakkaan osaaminen ja kyvyt voivat johtaa siihen, että asiakas ohjataan toiseen palveluun. Seuraavassa lainauksessa haastateltava pohtii asiakkuuden edellytyksiä tilanteessa, jossa asiakas toivoo asiakkuutta, mutta haastateltava arvioi, että asiakkaalla on kyky hoitaa tarvittava asia omatoimisesti ilman, että asiakkuutta tarvitsisi aloittaa:

*”- jos ei tule mitään semmoista selkeää, että hei tää asiakas niinku tarvitsee tukea tässä ja tässä asiassa tai jotenkin tulee semmoinen, että no hän on aika toimielias ja omatoiminen arjessa, mutta toivoisi nyt niinku syystä x, tämmöistä vähän niinku varaltaolo-asiakkuutta niin, siinä niinku miettii sitä että kuinka realistista se on, että oikeasti pystyisi asiakasta tällä tavalla jotenkin niinku - - vähän pitämään tässä jotenkin sillä lailla, että - - no ei se ole realistista ja tää asia selviää sillä, että sä kävelet Kelan konttoriin kello 12.00 keskiviikkona. Ja että niinku sulla on taito mennä sinne, mihin sun pitää mennä hoitamaan tämä asia, eikä siinä tarvitse sitten ehkä sosiaali- huollon ammattihenkilöä väliin.”* (H4)



Asiakkaan toimijuutta ja vastuuta korostava harkintavallan ulottuvuus on samansuuntainen Sirviön ym. (2015, 252–253) käsitteellistämän objektivoivan ja vastuuttavan harkintavallan kanssa, joka sisältää vastuuseen liittyviä perusteluja päätöksenteon taustalla. Tulosten perusteella aikuissosiaalityön asiakkuuksiin valikoitumisessa vaikuttavat samankaltaiset asiakkaan vastuuta korostavat perustelut kuin ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisessä. Toisaalta kontrolloiva näkökulma toimii asiakkuuteen valikoitumisessa hienovaraisemmin esimerkiksi silloin, kun päätöstä asiakkuuden aloittamatta jättämisestä ohjaavat asiakkaan kyvykkyys ja taidot. Kun asiakkaan oletetaan pystyvän hoitamaan asia itsenäisesti, siirtyy samalla vastuu asian selvittämisestä vahvemmin asiakkaalle.

Asiakkaan taitoja, osaamista ja kyvykkyyttä korostavan harkintavallan käytön voidaan ajatella pyrkivän kohti asiakkaan vahvempaa autonomiaa ja itsemääräämistä. Asiakkaan valtaistumiseen perustuva harkintavallan käyttö voikin olla kontekstista riippuen oikeutettua, kun se tavoittelee yksilön ja yhteisöjen itsenäisyyttä heidän lähtökohdistaan käsin. Toisaalta valtaistumista voidaan tulkita markkinaehtoisesti, jolloin yksilön vastuu korostuu ja valtaistumisen tarkoitusperät hämärtyvät. (Marston & Davidson 2020, 93–95.) Jos resurssien hallinnointi on asiakastyöskentelyn keskiössä, voi asiakkaan oikeuksia ja valtaistumista korostava työskentely johtaa työntekijän vastuuta välttävään defensiiviseen harkintakäytäntöön (Ellis 2011, 240). Asiakkaan liiallinen vastuu suhteessa rajallisiin resursseihin, kykyihin ja valinnanmahdollisuuksiin voi heikentää asiakkaan toimijuutta ja lisätä eristäytymistä ja stigmaa. Siksi päätöksenteon tulee perustua vahvasti myös professionaaliseen ja eettiseen harkintaan. (Juhila ym. 2016, 222–223.)

## 4.2 Työntekijän ammatillisuus ja arvot

Professionaalisuus ja ammattietiikka näyttäytyvät haastatteluaineistossa keskeisenä harkintavallan ulottuvuutena, jossa harkintaa aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa ohjaavat sosiaalityön sisältöihin ja tavoitteisiin, välittämiseen ja huolenpitoon, asiakassuhteen ylläpitämiseen sekä asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja taustoihin liittyvät tekijät. Ammatillista harkintavaltaa pidetään välttämättömänä tarveperusteisessa palvelujen ja avun jakamisessa, jotta yksilöllistä tilannearviota ja arviota tarvittavasta tuesta

voidaan tehdä (Rajavaara 2014, 137; Molander ym. 2012, 227). Ammatillista harkintavalttaa ohjaavat keskeisesti ammatillisuuteen liittyvä tietoperusta ja ammattietiikka (esim. Kalliomaa-Puha ym. 2014, 9). Näin ollen ammatillisuus kytkeytyy harkintavallan tiedolliseen ulottuvuuteen, sillä se käsittää argumentit ja perustelut, joilla harkintavallan käyttö oikeutetaan (Molander ym. 2012, 215). Kun harkintavallan käyttöä ohjaavat sosiaalityön etiikka ja arvot, korostuvat päätöksenteossa asiakkaan näkökulmaan, huolenpitoon ja inhimilliseen hyvään liittyvät perustelut. Ilmiötä on käsitteellistetty harkintavallan subjektivoivana ja huolta pitävänä ulottuvuutena. (Sirviö ym. 2015, 257–258.)

Ammatillisuuden ja siihen liittyvän harkintavallan voidaan ajatella määrittävän suhteessa vapauteen tehdä työtä omaan arvioon perustuen. Ammatilliseen vapauteen vaikuttavat sekä organisatoriset standardit ja profession yhtenäiset tavoitteet, että yksittäisen työntekijän innovaatiot ja luovuus. Vapaus on paitsi vapautta ulkopuolisesta kontrollista myös vapautta päästä käsiksi resursseihin, jotka mahdollistavat ammatillisten tavoitteiden edistämisen. (Evans 2020, 357; 372–373.) Vapaus toimia voidaan toisaalta nähdä myös epävarmuuden tilana, jossa säännöt ja ohjeet ovat ikään kuin tavoittamattomissa. Tilassa korostuvat neuvottelun ja käytännöllisen järkeilyn taidot yleisten sääntöjen ja käytäntöjen sekä yksittäisten asiakastilanteiden välillä. Käytännöllisestä näkökulmasta ammatillinen harkinta on kykyä tarkoituksenmukaisesti soveltaa normeja ja eettisiä periaatteita asiakastyöhön. (Calder 2020, 401–402.)

Koska sosiaalityöllä on selontekovelvollisuus ammattikunnalle ja sen eettisille periaatteille, saa harkintavallan käyttö oikeutuksensa profession tietoperustasta ja ammattietikasta (ks. Juhila 2009, 296). Seuraavassa aineistolainauksessa sosiaalityöntekijät keskustelevalle aikuissosiaalityön asiakkuuden kriteerien täyttymisestä tilanteessa, jossa asiakas haluaisi asiakkuuden mutta sosiaalityöntekijälle jää epäselväksi, mikä työskentelyn suunnitelma tai tavoite olisi:

*” - - asiakas itse haluaa sosiaalihuollon asiakkuuden, mutta että se asiakkuus olisi semmoinen, että hän voi tarvittaessa ottaa yhteyttä ja pyytää apua. Ja sitten mä mietin sitä, että mikä on asiakkuudessa niinku suunnitelma ja tavoite. Mitä siinä sitten, mikä on tavallaan se, miksi?” (H4)*

*”Niin ehkä tuollaisissa tilanteissa - - että jos asiakas pyytää palvelutarpeen arviota, niin siihen lähdetään, mut sitten, että jos asiakas pyytää*

*asiakkuuden jatkoa, niin ehkä se ei ole niin yksiselitteinen ainakaan itsellä. Että ehkä tuollaisissa - toki en tunne tilannetta yhtään muuten - mutta noilla kuvauksilla - - helposti todettaisi, että meillä ei ole nyt niinku asiakkuuden jatkolle perusteita, että tässä voit olla koska tahansa yhteydessä ihan samalla tapaa, vaikka sitä [asiakkuutta] ei täällä olekaan, koska ei se kuitenkaan sitten ole perusteltua sinne sitä niinku avata muuten vaan, jollei siinä ole just tavoitetta tai just nyt mitään mitä tarvitsisi - -" (H3)*

Keskustelussa sosiaalityöntekijät pohtivat asiakkuuden kriteerejä työskentelyn tavoitteiden kannalta. Päätöksen palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta sosiaalityöntekijä voi tehdä asiakkaan pyynnöstä, mutta asiakkuuden jatkuminen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen vaatisi muitakin perusteluja. Jotta asiakkuus voidaan aloittaa, tulee työskentelyllä olla jokin tavoite tai asiakkaalla selkeämpi tarve kuin pelkästään halu olla yhteydessä. Sosiaalityöntekijä näkee, että tämänkaltaiseen tarpeeseen on mahdollista vastata myös ilman asiakkuutta. Sosiaalityöntekijän harkinnan tilan voi siten nähdä kasvavan suhteessa asiakkaan harkintaan siinä vaiheessa, kun asiakkuuden jatkumisesta palvelutarpeen arvion jälkeen päätetään. Harkintavaltaa asiakkuuteen valikoitumisessa ohjaa näkemys siitä, että työskentelyn tulee olla muutokseen tähtäävää ja tavoitteellista, mikä liittyy läheisesti näkemykseen aikuissosiaalityöstä suunnitelmallisena asiakasprosessina sekä laajasti ymmärrettynä myös kansainvälisesti jaettuun käsitykseen sosiaalityöstä muutokseen pyrkivänä toimintana (Paavola ym. 2019, 86–87; IFSW 2025). Toisin sanoen ammatillinen selontekovelvollisuus asettaa omat reunaehdotensa aikuissosiaalityön asiakkuudelle.

Toisaalta haastateltavat puhuivat myös tarpeesta. Jos asiakkaalla ei ole sellaista tuen tarvetta, mihin työskentelyllä olisi tarkoituksenmukaista vastata, ei asiakkuudelle ole perusteita. Päätöksentekoa ohjaa tällöin myös ammattieettinen periaate sosiaalisesta oikeudenmukaisuudesta ja resurssien sekä voimavarojen tasapuolisesta jakamisesta niitä tarvitseville (Talentia 2022, 22). Sosiaalityöntekijät käyttävät tilanteessa arvoihin perustuvaa harkintaa, joka sisältää oletuksen siitä, että työntekijät pohjaavat päätöksentekonsa ammattiin sisältyvään koulutukseen, tietoon ja kokemukseen (Taylor & Kelly 2006, 631). Samanaikaisesti tavoitteellisuus asiakkuuden edellytyksenä voi kuitenkin johtaa asiakasta poisohjaavaan harkintatekoon, kun asiakas ei saa toivomaansa apua paikasta, josta on sitä tullut hakemaan (ks. Hänninen 2007, 9–10).

Seuraavassa aineistolainauksessa näkyy, kuinka sosiaalityöntekijät ovat valmiita toisaalta joustamaan tavoitteellisuudesta asiakkuuden kriteerinä. Perusteena voi tällaisessa tilanteessa olla esimerkiksi oletus asiakkaan muuttuvasta tilanteesta tai näkemys asiakkaan tuen tarpeista, vaikka asiakas itse ei näkisi tuelle tarvetta. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus olla tarvittaessa yhteydessä sosiaalityöntekijään, jolloin asiakkaan toive työskentelyn sisällöstä toteutuu, kun taas työntekijälle avautuu tilaisuus rakentaa asiakassuhdetta ja tehdä palveluihin motivoivaa ja kiinnostavaa työskentelyä.

*”- jos sä vaan keksit jonkun, että mikä se voisi olla joku, niinku, että ensi syksynä joku juttu, että tavataan silloin ja sitten jos ei silloinkaan mitään, niin sitten sulkee sen [asiakkuuden] - ” (H3)*

*”Ja sitten, jos siinä on semmoinen muuttuva tilanne, että ei voi tietää, että tai just voi olla odotettavissa, että siinä voi tulla se tarve. Aika piankin mahdollisesti.” (H5)*

*”Niin ja ehkä tässäkin tilanteessa se, että tarvetta olisi, mutta asiakas ei itse niinku näe muuta tarvetta kuin sen, että voi olla tarvittaessa yhteydessä. Tää on ehkä se kiekura tässä.” (H4)*

*”Niin ehkä tuossakin voi olla sitten se, että se voi olla hyödyllistä sitten, jos sä näet sitä tarvetta nimenomaan, niin sen takia sitten taas toisaalta avata se ja sitten kun te vielä sitten tutustutte ja tapaatte ja asiat muotoutuu, niin ehkä hän sitten avautuukin niille palveluillekin sitten muillekin, että ehkä se on sitten se.” (H3)*

Sosiaalityöntekijän harkintavaltaa aikuissosiaalityön asiakkuuden aloittamisessa ohjaavat näin ollen yhteisesti hyväksytyt ja sisällölliset tavoitteet, mutta lisäksi yksilöllinen arvio asiakkaan tuen tarpeista sekä tieto asiakassuhteen ja luottamuksen merkityksestä työskentelyn mahdolliselle lopputulokselle. Tilanteessa näkyy vahvasti arvoihin perustuva eettinen harkinta, kun sosiaalityöntekijä pohtii, kenen tarkoitusperistä asiakkuuspäätös tehdään. Voidaan päätyä ratkaisuun, jossa asiakkuus aloitetaan ilman selkeää suunnitelmaa, koska silloin ikään kuin molemmilla on mahdollisuus voittaa, minkä voidaan ajatella osoittavan työntekijöiden luovuutta ja kykyä soveltaa sääntöjä (Närhi ym. 2014, 242). Toisaalta sosiaalityöntekijä voi päätyä ratkaisemaan asiakkaan puolesta sen, mikä hänelle on parasta. Tällöin raja huolta pitävän harkintavallan sekä arvoharkinnan negatiivisena ilmentymänä pidetyn paternalistisen harkintavallan välillä on häilyvä (Sirviö ym. 2015, 257; Ellis 2011, 237–238, 240).

Seuraavassa aineistolainauksessa sosiaalityöntekijät keskusteleivat asiakkuuksien siirtämisestä ja niihin liittyvistä riskeistä tilanteessa, jossa asiakas ei ole erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö. Kyseisen organisaation käytäntönä on, että asiakkaat, jotka eivät ole erityisen tuen tarpeessa, siirtyvät sosiaalityöntekijältä sosiaaliohjaajan asiakkuuteen. Käytäntö ei kuitenkaan sido sosiaalityöntekijää, vaan päätöksenteko sosiaalityön asiakkuudesta on sosiaalityöntekijän harkinnassa:

*”- me ollaan näin paljon työskennelty, että nyt ei ole niinku oikea aika ehkä katkaista sitä työskentelyä tai vaihtaa työntekijä ohjaajaan. - - että kyllä kuitenkin koittaa sitä kokonaisuuttakin siinä ajatella sitten, että mikä on järkevintä, että koska kyllä ne siirrot on kuitenkin aina ne on, on toki mahdollisuuksiakin - - Mutta sitten on siinä kuitenkin aina se riski, että sitten se jotenkin katkeaakin se työskentely kokonaan, tai että ei enää lähdekään, niin sitten menee tavallaan hukkaan se. Siirrot kuuluu niinku asiaan, ne on välillä välttämättömiä, mutta silleen, että sitä oikea-aikaisuutta pitää miettiä. (H3)*

*”Kyllä, ihan sama ajatus ja toimintatapa että. Niissä tilanteissa, kun asiakas on selkeästi kiinnittynyt, avautunut vaikeasta aiheesta ja on paljon semmoista tietoa itsellä mitä ei ehkä niinku oo sitten kirjoissa ja kansissa, siis semmoista, tiedättekö jotenkin - no sä oot jo tuttu asiakkaan kanssa. Sä tunnet sen. Niin siinä vaiheessa se voi tieteenkin se arvio siitä, että jos nyt niinku siirtyisi, niin tää voisi mennä tosi huonosti tämä siirto tässä kohtaa.” (H4)*

*”Ja sitten hän olisi ehkä taas uudestaan erityisen tuen tarpeessa kohta - -” (H3)*

Edellisessä keskustelussa haastateltavat arvioivat asiakassiirtoihin liittyviä riskejä. Yksi haastateltavista (H3) nostaa esiin asiakkaan kokonaistilanteen huomioimisen sekä oikea-aikaisen toiminnan merkityksen tilanteessa, jossa päätöstä asiakkuudesta tehdään. Toinen haastateltava (H4) myötäilee näkemystä ja vie keskustelun syvemmälle asiakassuhteeseen ja sen luottamuksellisuuden merkitykseen. Jos sosiaalityöntekijä tuntee asiakkaan ja asiakassuhteeseen liittyy myös kirjoittamatonta tietoa, voisi siirto johtaa sosiaalityöntekijän arvion mukaan tilanteen huononemiseen. Huonosti ajoitettu asiakassiirto voi näin ollen vaikeuttaa asiakkaan tilannetta ja johtaa siihen, että asiakas on pian uudestaan erityisen tuen tarpeessa, kuten haastateltava (H3) huomauttaa. Harkintaa ohjaavien myös tieto palvelujärjestelmästä ja sen toimintalogiikasta sekä siihen liittyvistä

riskeistä. Aineistossa näkyy siten harkintavallan holistisuus, kun harkintavaltaa ohjaavat asiakastilanteen kokonaiskuva sekä moniulotteinen arviointi. Holistisuus käsittää myös palvelujärjestelmätasolla työnjaon ja viranomaisten välisen yhteistyön huomioimisen. (Romakkaniemi ym. 2019, 189.) Kokonaiskuvan huomioimisessa myös asiakkaan sosiaaliset suhteet sekä niiden vahvuus voivat vaikuttaa sosiaalityöntekijän päätöksentekoon, kuten seuraavassa lainauksessa haastateltava kertoo:

*”-- jotenkin on ehkä helpompaa silloin sen [asiakkuuden] kiinni laittaminen vaan, koska siellä on kuitenkin joku kontakti, mutta sitten jos asiakkaalla ei ole mitään. Mun mielestä se on - se on jotenkin haastavampaa niinku laittaa sellainen kiinni.” (H5)*

Asiakkaan yksilöllinen tilanne, tuen tarpeet, asiakkaan etu sekä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde ohjaavat aineistossa vahvasti päätöksentekoa aikuissosiaalityön asiakkuudesta. Ne voivat joissain tilanteissa ohjata harkintavaltaa asiakkuudesta vahvemmin verrattuna organisatorisiin ohjeisiin (ks. Evans 2013, 752). Arvoharkinta voi siten asiakkuuksiin valikoitumisessa painottua verrattuna sääntöihin liittyvään ja byrokraattiseen harkintavaltaan (vrt. Närhi ym. 2014, 237). Sosiaalityöntekijät osoittavat aineistossa välittämistä sekä korostavat asiakassuhteen luottamuksen merkitystä, mikä kertoo siitä, että myös aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa näkyy subjektivoivan ja huolta pitävän harkinnan ulottuvuus (Sirviö ym. 2015, 257). Havainto tukee lisäksi tutkimustuloksia siitä, kuinka hoivan etiikka, eli ihmisten sosiaalisuutta, keskinäistä huolenpitoa ja välittämistä korostava etiikka, vaikuttaa osana sosiaalialan työntekijöiden eettistä päätöksentekoa (Juujärvi ym. 2020, 79; Niemi & Niemi 2025, 19).

Myös professionaalinen ja arvoihin perustuva harkinta sisältää priorisoivia harkintatekijöitä, ja asiakastarpeiden priorisointi vastavuoroisesti edellyttää eettistä harkintaa (Talentia 2022, 27). Tällöin aikaresursseja voidaan kohdentaa asiakkaisiin esimerkiksi tilanteen herättämän huolen perusteella, mikä ilmentää välittävää ja huolta pitävää harkintaa. Harkintaa ohjaavat asiakkaiden tuen tarpeet, kuten erityisen tuen tarve, joka myös velvoittaa käyttämään asiakkaaseen enemmän resursseja (Kuusisto ym. 2021, 419). Seuraavissa aineistolainauksissa haastateltava (H2) kertoo esimerkiksi tavoittelevansa useammin asiakkaita, joiden mahdollisuudet huolehtia itsestään ovat muihin verrattuna

huonommat. Toinen haastateltava (H3) pyrkii käyttämään luovuuttaan asiakkaan tavoittamisessa, jos kyseessä on erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö.

*”- kun on näitä asiakkaita, joista tietää, että heillä, no päihdeongelman, psyykkisen sairauden, sen kognitiivisen kapasiteetin takia ei ole ehkä samanlaisia keinoja huolehtia itsestään, mitä vaikka nyt perustyössä käytällä, niin heitä tavoittelee useamminkin - -” (H2)*

*”-- kun on - näitä erityisen tuen tarpeessa olevia asiakkaita ja ilmoituksessa se yleensä tulee jotenkin esillekin, että on vaikea tavoittaa tai ei ole tavoitettavissa tai muuta, niin kyllä siinä sitten niinku jotenkin yrittää laittaa luovuuden kukkimaan, että miten tämän asiakkaan tavoittaa--” (H5)*

Ammattilaisen arvoihin perustuva harkinta pohjaa profession tietoperustan ja ammatietiikan lisäksi myös kokemuksen kautta saatuun tietoon (Taylor & Kelly 2006, 631). Tässäkin aineistossa harkintaa asiakkuuksiin valikoitumisessa näyttävät ohjaavan sosiaalityöntekijän henkilökohtaiseen kokemukseen, intuitioon ja arvostelukykyy perustuva tieto. Voidaan puhua myös tietoa arvottavasta harkintavallasta, johon liittyvät vaihtoehdot tulkinnot, moraali ja tiedon rakentaminen (Sirviö ym. 2015, 254–255). Seuraavassa aineisto-otteessa eräs haastateltavista (H5) pohtii työntekijöiden välisiä eroja ja niiden vaikutusta harkintavaltaan asiakkuuksien valikoitumisessa: joku toinen työntekijä voi pitää asiakkuutta auki pidemmän aikaa, kun taas toinen työntekijä voi laittaa asiakkuuden kiinni nopeammin. Erot työntekijöiden välillä voivat liittyä haastateltavan mukaan esimerkiksi työkokemukseen, orientaatioeroihin ja tapoihin tehdä työtä sekä ymmärrykseen aikuissosiaalityön ilmiöistä. Toisen haastateltavan (H3) mukaan kyse voi olla siitä, että optimistisemmin tilanteen vaikutusmahdollisuuksiin suhtautuvat pitävät asiakkuutta auki ja pessimistisemmin suhtautuvat laittavat asiakkuuden kiinni.

*” - - Kyllähän meihin niinku vaikuttaa työntekijöinä tosi monet asiat. Sen työmäärän lisäksi justiinsa ne omat orientaatiot ja jotenkin tapa tehdä sitä työtä että - - että jotenkin, että kyllähän sitä niinku on nähnyt, että just että joissakin tilanteissa, vaikka itse on saattanut niinku jotenkin kauemmin katella tilannetta ja joku olisi laittanut sen jo kiinni tai toisinpäin. - - Ja sitten no se voi olla tietenkin sitten siitä niinku omasta työkokemuksesta kumpuavaa ajattelua. Vaikka jos puhutaan niinku riippuvuuksista - - Niistäkin voi olla niinku työntekijöiden välillä eroja, että mitä ajatellaan sitten, että jos on joku vakava riippuvuus, addiktio tai muu - -” (H5)*

*”Että toinen voi suhtautua optimistisemmin, että meillä on - - niinku mahdollisuuksia vaikuttaa tähän - - ja sitten joku on sitten taas pessimistisempi - -” (H3)*

Haastateltavat reflektoivat omia sekä yleisesti sosiaalityöntekijöiden eriäviä toimintatapoja ja asenteita sekä ymmärrystä aikuissosiaalityön ilmiöistä, ja arvioivat niiden vaikut-tavan päätöksenteon taustalla. Ratkaisua asiakkuuden aloittamisesta tai aloittamatta jät-tämisestä voidaan perustella eri tavoin työntekijän henkilökohtaisesta ymmärryksestä riippuen. Havainto on samansuuntainen Sirviön ym. (2015, 255) harkintavallan käyttämi-sen henkilökohtaisuuden tulkinnan kanssa. Harkintavallan eriävää käyttämistä työnteki-jöiden välillä voidaan toisaalta pitää uhkana asiakkaiden tasa-arvoisen kohtelun toteutu-miselle (Baker Collins 2016, 230). Etenkin edellisessä esimerkissä mainittua implisiittistä päätöksentekoa voi olla vaikeaa perustella julkisesti, mikä osoittaa, että myös aikuissosi-aalityön asiakkuuksiin valikoitumisessa professionaalinen harkinta sisältää riskin toimin-nalle, joka on ristiriitainen lainsäädännön tarkoituksen ja asiakkaan oikeuksien toteutu-misen kanssa (ks. Molander ym. 2012, 218). Toisaalta esimerkiksi nopeaa päätöksente-koa ja arviointia vaativissa tilanteissa päätöksenteon moniulotteisuus korostuu. Tällöin myös intuitiivisella tiedolla ja sen prosessoinnilla on merkitystä rationaalisen ajattelun ja toiminnan lisäksi. (Lamponen 2023, 223.) Intuitioon perustuva harkinta näyttää vaikut-tavan myös aikuissosiaalityössä päätöksentekoon asiakkuuksien valikoitumisesta:

*”-- Tai sitten oon joillekin, jos mulla itselläni niinku tulee semmoinen tunne, että tää -- olisi hyvä varmaan tälle tää asiakkuus, niin mä saatan ehdottaa, että no haluaisitko, että soitan sulle vaikka parin viikon päästä. Tai kuukau-den päästä ja jutellaan sitten tästä asiasta. Ja jos asiakas on, että joo, soita, niin sitten tietysti kalenteroin sen ja soittelen.” (H1)*

Edellisessä esimerkkilainauksessa haastateltava miettii palvelutarpeen arvion aloitta-mista epävarmassa tilanteessa. Haastateltavalla on tunne siitä, että asiakas hyötyisi asi-akkuudesta, mutta päätöstä asiasta ei ole vielä tehty. Haastateltava päättää venyttää päätöstä asiakkuuden aloittamisesta, jos asiakas suostuu yhteydenottoon. Harkintaval-taa asiakkuuteen valikoitumisessa ohjaa tällöin asiakkaan toimijuuden lisäksi sosiaali-työntekijän intuitio. Kyseessä voi olla myös ammatillisuuteen liittyvää käytännöllistä vii-sautta, jolla tarkoitetaan esimerkiksi työntekijän kykyä ymmärtää sääntöjä ja standardeja



suhteessa yksilöllisiin asiakastilanteisiin ja taitoa suhteuttaa toimintaansa sääntöjen mahdollistamassa tilassa (Calder 2020, 402–404). Esimerkkitalanteessa sosiaalityöntekijä päätyy harkintatekoon, joka mahdollistaa asiakkaan tilanteen selvittämistä ilman, että palvelutarpeen arvion prosessia tarvitsee käynnistää.

### 4.3 Rakenteiden jäykkyys / mukautuvuus

Harkintavallan rakenteellisella ulottuvuudella tarkoitetaan usein tilaa, jossa henkilöllä on rakenteiden muodostamissa rajoissa vapaus tehdä päätöksiä ja toimia oman arvionsa mukaan (Molander ym. 2012, 214). Esimerkiksi oikeudellisesta näkökulmasta viranomaisen harkintavaltaa rajaavat ihmis- ja perusoikeudet sekä yleiset hallinnon oikeusperiaatteet, joista yhdenvertaisuus on keskeisin rajaava periaate (Kotkas 2014, 57; Sirviö ym. 2015, 249). Kun harkintavallan käyttöä ohjaavat säännöt ja ohjeet, kuten lait sekä taloudelliset tai organisatoriset intressit, kyseessä on sääntöihin perustuva harkintavalta (Taylor & Kelly 2006, 631). Voidaan puhua myös byrokraattisesta harkintavallasta, joka professionaaliseen harkintavaltaan verrattuna painottaa yhdenvertaisuutta ja standardeja yksilöllisen toiminnan sijasta (Närhi ym. 2014, 237, 231). Byrokraattista harkintavaltaa käyttämällä katutason työntekijät soveltavat ja toimeenpanevat sääntöjä käytäntöön (Baker Collins 2016, 222).

Harkintavallan voidaan siten nähdä muotoutuvan rakenteiden rajaamassa tai mahdollistamassa tilassa. Toisaalta harkintavallan esitetään muodostuvan rakenteissa itsessään, sillä työntekijät joutuvat käyttämään harkintavaltaa moniulotteisten ja keskenään ristiriitaisten sääntöjen ja ohjeiden tulkinnassa. Kun sääntöjen ja ohjeiden määrä kasvaa, kasvavat näin ollen myös harkintavallan tilat. (Baker Collins 2016, 231.) Näkemys on lähellä ajatusta siitä, että harkintavalta ikään kuin alkaa siitä, mihin säännöt päättyvät ja missä ne eivät auta tilanteen ratkaisemisessa (Luntley 2020, 342). Tästä näkökulmasta harkintavalta toimii lähtökohtaisesti tilassa, joka on luonteeltaan epävarma, epämääräinen ja monimutkainen (Calder 2020, 404). Harkintavallan suhdetta rakenteisiin voidaan lähestyä myös relationaalisesta näkökulmasta, jonka mukaan harkintavallan käyttämisen ymmärretään muodostuvan moninaisissa suhteissa, jotka vaikuttavat päätöksentekoon (Miaz & Achermann 2021, 631). Tällöin harkintavalta ei pelkisty professionaaliseen tai

organisatoriseen autonomiaan ja sen rajoihin, vaan muotoutuu suhteessa ympäröiviin rakenteisiin, kuten lainsäädäntöön, organisatorisiin ohjeisiin, muiden viranomaisten toimintakäytäntöihin, ammattieettisiin periaatteisiin, käytettävissä oleviin resursseihin sekä menettelytapoihin ja vakiintuneisiin käytäntöihin, dokumentointiin ja tietojärjestelmiin (esim. Evans & Hupe 2020, 8; Miaz & Achermann 2021, 631; Kalliomaa-Puha ym. 2014, 9; Evans & Harris 2004, 892). Tässä tulosluvussa kuvataan seuraavaksi rakenteellisia tekijöitä, jotka ohjaavat työntekijöiden harkintavaltaa aikuissosiaalityön asiakkuuksiin valikoitumisessa.

Harkintavalta näyttäytyy aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa muotoutuvan suhteessa erilaitaisoihin normeihin, kuten lakiin ja organisaation soveltamisohjeisiin sekä käytäntöihin ja käytettävissä oleviin resursseihin. Rakenteet voivat kontekstista riippuen olla tiukempia ja byrokraattisia tai mukautuvampia ja sosiaalityöntekijän soveltamisen mahdollistavia. Kuvaan rakenteiden läpäisemättömyyttä seuraavassa aineisto-otteessa, jossa sosiaalityöntekijät erään haastateltavan (H5) esiin nostamana keskustelevat siitä, kenen vastuulle palvelutarpeen arvioinnin tekeminen kuuluu tilanteessa, jossa esimerkiksi ennakollisen lastensuojeluilmoituksen vetovastuu on epäselvää. Haastateltava (H3) arvioi, että rajapintojen kankeus haastaa palvelutarpeen arvion tekemistä kattavasti ja oikein. Haastateltava (H4) kokee, että asiakkuuksia ei juuri perustason palveluista ole mahdollista siirtää, ja että arvioitaessa perustason mukaisia sosiaalihuollon palveluja on aikuissosiaalityön työntekijä vähintään työparina.

*”No nythän, nythän se on vähän ollut keskustelussa se ennakollinen lastensuojeluilmoitus - - että kumpi sen ottaa sen kopin, että kyllähän se palvelutarpeen arviointi pitää tehdä, mutta että tehdäänkö se yhdessä vai selkeästi jompikumpi vaan.” (H5)*

*”Niinpä joo, ehkä se on enemmän sitten niinku tuota rajapinnoilla sitä haastetta, että kenelle, kenelle sen tekeminen kuuluu, että toki koitetaan niinku oikeisiin paikkoihin lähtökohtaisesti ohjata - - Kyllähän sen kaiketi lakikin velvoittaa, että palvelutarpeen arvioon pitää, pitäisi osallistua kaikki tarvittavat tahot, että se saatais niinku kattavasti ja oikein tehtyä, mikä niinku ei liity sinänsä niinku siihen asiakkaaseen itseensä, vaan enemmänkin palveluiden sitte rajapintojen kankeuteen.” (H3)*

*”Mulla on se kokemus että - - niinku sosiaalihuoltolain mukaisista - - että meidän perustason palveluista niitä ei niinku noin vaan siirry. Me ollaan vähintäänkin työparina tai että ehkä ne tulee enemmän niinku meille ne*

*pyynnöt, että tehkää te palvelutarpeen arviointi tässä tilanteessa ensisijaisesti, tai että tulkaa työpariksi tähän arvioimaan sitten niitä sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita. Että en muista kyllä semmoista tilannetta, että olisi voinut johonkin siirtää, että tehkää te eka tässä [palvelutarpeen arvio] --” (H4)*

Aikuissosiaalityössä harkintavallan tila näyttää aineiston perusteella rajatummalta asiakkuuteen valikoitumisen ensivaiheessa, jossa päätetään palvelutarpeen arviointiin etene misestä. Asiakkuuksia voi olla vaikea siirtää sosiaalityöntekijän näkökulmasta tarkoituk senmukaisempaan palveluun. Tällöin byrokratian ahtaus, kuten organisatoriset vastuun jaolliset ohjeet ja niiden joustamattomuus ohjaavat työntekijän harkintaa ja kaventavat professionaalisen harkintavallan tilaa (ks. Närhi ym. 2014, 241–242). Harkintavalta myös sosiaalityöntekijöiden työtehtävien ja vastuualueiden suhteen kapenee, kun organisato riset rakenteet rajaavat ulkopuolelta aikuissosiaalityön tehtäväkuvaa. Tilanteessa voi daan nähdä myös rajatyön rajoittava ulottuvuus (Slembrouck & Hall 2014, 77). Havaintoa tukee sosiaalityöntekijän (H2) kommentti: *”- - me ollaan semmoinen viimeinen piste. Että tuntuu, että se, mikä ei kuulu kellekään muulle, niin se kyllä siirretään aikuissosiaalityöhön.” (H2)*

Toisaalta joissain asiakkuuksien valikoitumisen tilanteissa sosiaalityöntekijän harkinnan tila on laajempi. Seuraavassa aineistolainauksessa haastateltava kertoo tilanteesta, jossa on päättänyt aloittaa palvelutarpeen arvioinnin itse, vaikka organisatoristen ohjeiden mukaan asiakkuus olisi kuulunut toiselle vastuualueelle. Haastateltavan mielestä olisi ty lyä asiakasta kohtaan siirtää asiakkuus toiselle palvelualueelle, koska hän on jo ehtinyt tutustua asiakkaaseen ja tämän tilanteeseen.

*”-- Tai siis ajattelin, että hyvä ehkä aloittaa palvelutarpeen arviointi, mutta että ehkä se oikeampi taho olisi sitten ollut toisella palvelualueella, että oli ikäihmisestä kyse. Mutta että päädyin sitten kuitenkin, että aloittelenpa ihan itse, kun meillä on semmoinen, että yli kuusvitaset on periaatteessa ikäihmisissä. Mut sitten, mikäli yli kuusvitonen tarvitsee tuettua asumista, niin se taas tulee täältä työikäisten palveluista. Ja sitten jos sut on jo kut suttu paikalle ja jollain yhteistyökumppanilla on ollut ajatus, että tässähän tarvitaan tuettua asumista ja sä oot kerennyt jo jututtaa asiakasta var maan sen tunteroisen ajan. Ja sitten tulee se ajatus, että no tässä ei tarvita tuettua asumista, niin siinähan kohtaa mä sitä mietin, että no joo, ehkä pal velutarpeen arviointi, mutta että asiakasta kohtaan olisi aika tylyä*

*ilmoittaa, että minähän muuten sitten en tee sitä, että siirretään sinut tuonne ikäihmisten puolelle. --”(H2)*

Tilanteessa sosiaalityöntekijä pystyy soveltamaan ja taivuttamaan organisatorista sääntöä asiakkaan edun mukaiseksi. Kun harkintavaltaa käytetään sääntöjen ja ohjeiden mukauttamisessa, on usein kyse asiakkaiden edusta ja sääntöjen muokkaamisesta asiakkaiden tarpeita vastaaviksi (Tummers & Bekkers 2020, 160–170). Sosiaalityöntekijällä on tällöin harkintavaltaa päättää myös omien työtehtäviensä toteuttamisesta ja vastuualueistaan. Tilanteessa voidaan nähdä tapahtuvan inkluusiivista rajatyötä, jossa työntekijä näkee oman tehtäväalueensa laajempaan ja rajoja ylittävänä (ks. Juhila & Raitakari 2022, 147). Tilanteessa rakenteet mukautuvat sosiaalityöntekijän päätökseen, joten harkintavaltaa asiakkuuteen valikoitumisessa ohjaa sosiaalityöntekijän valmius soveltaa organisaation ohjeita, kuten kyky havaita tilanteita, joissa asiakasprosesseja on mahdollista sujuvoittaa asiakkaan edun mukaisiksi.

Aikuissosiaalityössä harkintaan asiakkuuteen valikoitumisessa vaikuttavat myös konsultatiiviset rakenteet ja käytännöt. Nämä voivat olla hienovaraisemmin tai pakottavammin ohjaavia, riippuen esimerkiksi siitä, onko kysymys nopeasta mielipiteen vaihtamisesta kollegan kanssa tai keskustelusta asiakasohjausryhmässä. Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava (H4) kuvaa, kuinka epävarmassa tilanteessa kollegalta saatu toinen näkökulma asiaan voi vaikuttaa päätökseen asiakkuuden aloittamisesta. Toinen haastateltava (H5) tunnistaa saman, ja toteaa, että myös kollegan samanmielinen ajatus voi vaikuttaa päätökseen. Sosiaalityöntekijät ovat yhdessä sitä mieltä, että keskustelua asiakkuuteen valikoitumisesta käydään enemmän kollegoiden välillä, mutta ei juuri esimiesten kanssa. Päätöksenteossa korostuu vuorovaikutteisuus ja tiedon muodostaminen yhdessä kollegojen kanssa (esim. Lamponen 2023, 222–223).

*”-- joskus ollut niinku itse epävarma siitä että, onko syytä aloittaa [asiakkuus], niin jos niinku kollegalta tulee joku semmoinen näkökulma -- mitä ei ole ehkä itse osannut ajatella. Ja siinä kohtaa sitten arvioi, että no joo ehkä näin tai noin. Niin sitten kyllä se silloin vaikuttaa.” (H4)*

*”Niin kyllä -- monesti niinku puhuu ääneen, niinku hakee kollegoilta, että hei tällöinen tilanne ja sitten sille saa vaikka vahvistuksen, että joo kyllä itse tekisin samalla tavalla -- just joku uusi pointti, mitä ei ole niinku itse hoksannut. Kyllähän sitä keskustelua käydään tosi paljonkin.” (H5)*

*”Ehkä kollegoitten välillä. Ei niinkään välttämättä ihan esihenkilötasolla.”  
(H4)*

*”Joo ei ei.” (H5)*

Kollegiaalisia konsultaatiomalleja pidetään perusteltuina harkintavallan käyttämisen riskien lieventämiseksi. Kun päätöksenteon perustelut tuodaan keskusteluun muiden ammattilaisten kanssa, myös selontekovelvollisuutta ammattikuntaa ja sen eettisiä periaatteita kohtaan voidaan vahvistaa (Molander ym. 2012, 225). Toisaalta raskaammat konsultaatiokäytännöt voivat sosiaalityöntekijän harkintavaltaa ohjaamalla aiheuttaa riskin asiakkaan oikeuksien ja työntekijän lainmukaisten velvollisuuksien toteutumiselle, kuten seuraavasta aineistolainauksesta käy ilmi:

*”-- se on ollut meidänkin puolella lääkärijohtoista se päihdekuntoutuksen päätöksenteko -- mä oikeasti olin sitä mieltä, että tämä asiakas tarvitsisi sen päihdekuntoutuksen ja sanoinkin sen siinä, niin kyllä mut niinku ammuttiin alas siinä, että sitä ei myönnetä näistä ja näistä perusteista. -- Että ei se todellakaan, se ei ollut minun päätös, vaan se oli sen [asiakasohjausryhmän] päätös.” (H1)*

Lainauksessa haastateltava kuvaa tilannetta, jossa on arvioinut asiakkaan tarvitsevan päihdekuntoutusta. Haastateltava on vienyt asian käsiteltäväksi asiakasohjausryhmään, jolla tarkoitetaan usein esimiehistä ja johtavista viranhaltijoista koostuvaa ryhmää, jonne sosiaalityöntekijät vievät esimerkiksi palvelupäätösehdotuksia konsultoitaviksi (Kuorikoski 2025, 23). Asiakasohjausryhmä on tilanteessa esittänyt, ettei päihdekuntoutusta voida myöntää ja esittänyt sille perusteet. Haastateltavan näkemys on, että tässä tapauksessa päätöksen on tehnyt konsultaatioelin eikä haastateltava itse, joten harkintavaltaa tilanteessa ovat ohjanneet vahvasti byrokraattiset käytännöt.

Haastateltavan näkemys lääkärijohtoisesta päätöksenteosta voi viitata lisäksi siihen, että aikuissosiaalityön rakenteissa harkintavalta muotoutuu osin medikaalisessa kehyksessä, jossa terveydenhuollon asiantuntijoiden näkemyksellä on vahva vaikutus harkintavallan käyttöön (Romakkaniemi ym. 2019, 181–182). Sosiaalityöntekijän harkintaa ohjaavat siten paitsi kollegat myös muut viranomaiset ja ammattiryhmien edustajat. Tällöin myös päätöksenteosta syntyvät käytännöt muotoutuvat näissä suhteissa. (Miaz & Achermann

2021, 652, 638.) Esimerkiksi asiakkaan verkoston tuomalla huolella on vaikutusta päätökseen aikuissosiaalityön asiakkuuden aloittamisesta:

*"-- verkostoista voidaan tuoda sitä huolta myös, että haluttais sitä tarvetta selvittää, että kyllähän se siihen prosessiin vaikuttaa, kun aletaan miettiä sitä, valikoituuko se sitten." (H3)*

Konsultaation käyttäminen asiakkuuteen valikoitumisessa näyttää toisaalta olevan vahvasti sosiaalityöntekijän harkinnassa, kun tehdään päätöstä esimerkiksi pelkästä sosiaalityön palvelusta. Jos palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalla näyttäytyy tarve raskaammalle palvelulle, tulevat organisatoriset kriteerit ohjaamaan päätöstä tiukemmin. Tilanne voi johtaa asiakkaan näkökulmasta ristiriitaiseen harkintakäytäntöön, jossa asiakkuus aloitetaan ja asiakkaalle myönnetään sosiaalityön palvelu, mutta jossa muun asiakkaan tarvitseman palvelun saaminen ei ole selvää.

*"- - jos asiakas kokee, että hän tarvitsee sosiaalityötä tai sosiaaliohjausta, niin sen myönnän aina. Mut sitten, jos on kyse vaikka tuetusta asumispalvelusta tai päihdekuntoutuksesta, mihin on [hyvinvointialueella] selvät kriteerit, että mitkä pitää täyttää, että pääsee siihen palveluun, niin sehän sitten tietysti tuo siihen sen oman mutkan matkaan - - " (H2)*

Vaikka terveydenhuollon tai konsultaatioelimen näkemykset eivät suoraan vaikuta päätökseen asiakkuuden aloittamisesta, ohjaavat ne sitä välillisesti. Jos asiakkaalle ei aloiteta sosiaalipalvelua, ei asiakkuudelle välttämättä synny perusteita. Asiakkuuden kriteerit voivat siten muotoutua suhteessa muiden palvelujen kriteereihin, jolloin asiakkuuden syntymistä ohjaavat vahvemmin byrokraattiset käytännöt. Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava näkee, että sosiaalihuollon asiakkuus itsessään ei kuntouta tai paranna asiakasta, vaan auttamisen keinot ovat palvelutarpeen arviointiin perustuvia palveluja. Harkintaa asiakkuuteen valikoitumisessa ohjaa tällöin myös työskentelyn palveluvalikko-keskeisyys ja byrokraattisen harkintavallan käyttäminen. Tilanteessa voidaan päätyä poiskäännyttävään harkintatekoon, jossa asiakas ei saa hakemaansa palvelua, koska ei sovellu olemassa oleviin palveluihin tai palvelukriteereihin (esim. Määttä & Keskitalo 2014, 199).

*”- vaikka nyt asiakkuus sosiaalihuollossa, niin eihän se itsessään auta ketään, että ei pelkkä asiakkuus kuntouta tai paranna tai mitään, että kyllä hän siellä täytyy olla palvelutarpeen arviointi ja sitten päätökset siitä, että millä palveluilla autetaan.” (H2)*

Asiakkaiden palvelutarpeiden lisäksi myös resurssit ohjaavat harkintavaltaa aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa. Erityisesti aineistossa näkyvät sosiaalityöntekijöiden aikaresurssien rajallisuus sekä suuret asiakasmäärät. Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava kertoo joutuvansa arvioimaan erityisen tuen tarvetta tiukoilla kriteereillä, jotta asiakasmäärä ei kasvaisi liian suureksi. Tilanne voidaan tulkita paitsi erityisen tuen myös sosiaalityön palvelun säännöstelemiseksi tilanteessa, jossa erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijöille, ja jossa työntekijä pyrkii organisoimaan ja hallitsemaan työmääräänsä (Lipsky 2010, 87). Samalla työntekijä pyrkii kohdentamaan aikaresurssiaan kaikista eniten tarvitseville (Julkunen 2006, 167). Toisaalta haastateltavan kuvailusta voidaan tulkita, että mikäli resursseja olisi enemmän, myös useampi asiakas olisi hänen arvionsa mukaan oikeutettu erityiseen tukeen. Byrokraattinen ja kontrolloiva harkintavalta voi tällöin näyttäytyä vahvempuna verrattuna professionaaliseen ja arvoihin perustuvaan harkintavaltaan.

*”-- erityisen tuen tarvetta joutuu arvioimaan tosi tiukoilla kriteereillä -- jos kaikki asiakkaat, jotka lavealla ajattelulla olisi erityisen tuen tarpeessa, niin mä voisin tehdä töitä vuorokaudet ympäriinsä. -- Mutta että kyllä, että jos ideaalitalanteessa ajattelisin ja arvioisin sitä erityisen tuen tarvetta, niin kyllä mun asiakasmäärät pitäisi olla vielä isommat.” (H2)*

Resurssien rajallisuus ohjaa harkintaa asiakkuuteen valikoitumisessa myös tilanteissa, joissa asiakkuuden perusteet ovat epäselvät. Seuraavassa aineisto-otteessa sosiaalityöntekijät kertovat, kuinka resurssien vajeet estävät ”muuten vain”-työskentelyn, jossa asiakkaan tilanteeseen voisi vaikuttaa esimerkiksi tiiviillä yksilötapaamisilla ja palveluihin motivoivalla työskentelyllä. Asiakkuus voi jäädä aloittamatta siitä syystä, ettei asiakkaalle ole antaa aikaa sellaiseen palveluun, jonka tavoitteet eivät ole selkeät.

*”-- kun ei ole aikaa antaa semmoisia yksilötapaamisia, missä tehtäisiin niinku - tiedätkö jotain -” (H3)*

*”- muuten vaan -” (H1)*

*”- muuten vaan työskentelyä tai työskentelyä kohti palvelua tai muita, niin kyllähän se johtuu resursseista.” (H3)*

Kiinnostavana yksityiskohtana aineistossa näkyy myös asiakastietojärjestelmien harkintaa ohjaava vaikutus (Kalliomaa-Puha 2014, 9), eli digitaalinen harkintavalta (ks. Busch & Henriksen 2018). Seuraavassa aineistolainauksessa haastateltava kuvailee tilannetta, jossa asiakkaalla on vaikea päihderiippuvuus mutta ei toistaiseksi motivaatiota isompaan muutokseen. Asiakas asioi säännöllisin väliajoin sosiaalityöntekijän luona, kun tarvitsee pientä palvelua. Vaihtoehtona on, että asiakkaan yhteydenotto käsitellään yksittäisenä asiana, eikä asiakkuutta tarvitse aloittaa. Tällöin sosiaalityöntekijän tulee joka yhteydenotosta aukaista ja sulkea kansiot asiakastietojärjestelmässä. Toinen vaihtoehto on aloittaa asiakkuus vajavaisilla tiedoilla, mikä mahdollistaa esimerkiksi motivoivan työskenteelyn sen lisäksi, että asiakasta voidaan auttaa pienemmissä tuen tarpeissa.

*”- jos on asiakas, jolla on vaikka vahva päihderiippuvuus, hän aina säännöllisin väliajoin jotain pientä palvelua tarvitsee - Niin järkevämpi on se, että tekee palvelutarpeen arvioinnin siinä laajuudessa, mitä pystyy ja hänellä on se asiakkuus ja häntä yritetään sitten välillä aina motivoida johonkin muuhunkin, kun siihen satunnaiseen asiointiin ja toivoo, että olisi josain vaiheessa oikea-aika sille isommallekin muutokselle kuin sitten se, että käy sen prosessin läpi [tietojärjestelmässä], että sulkee kaiken, seuraavalla viikolla avaa kaiken, sulkee kaiken, avaa kaiken.” (H2)*

Tilanteen voi tulkita helpottavan paitsi asiakkaan pääsyä palveluun myös sosiaalityöntekijän kirjaamis- ja dokumentointityötä. Sosiaalityöntekijä pystyy käyttämään harkintavaltaa tietojärjestelmän taivuttamiseen, jotta asiakasprosessit toimivat sujuvammin ja vastaavat tarkoituksenmukaisemmin asiakkaiden tarpeisiin (ks. Devlieghere & Roose 2018, 658). Näin ollen sosiaalityöntekijä suhteuttaa harkintavaltaansa asiakastietojärjestelmästä koostuvaan rakenteeseen, mikä ohjaa päätöksentekoa asiakkuuteen valikoitumisesta.



## 5 Johtopäätökset ja pohdinta

Pro gradu -tutkielmani tarkoituksena oli selvittää, millaisena harkintavalta ja sen käyttäminen näyttäytyvät aikuissosiaalityön asiakkuuksiin valikoitumisessa sosiaalityöntekijöiden kuvaamina. Tavoitteena on ollut lisätä ymmärrystä sosiaalityöntekijöiden harkintavallasta ja sitä ohjaavista tekijöistä asiakkuuksiin valikoitumisen taustalla, koska vastaavanlaista tutkimusta aikuissosiaalityön kontekstissa ei ollut tehty. Lähdin hakemaan tausta tutkimustehtävään keräämällä laadullisen aineiston, johon haastattelin aikuissosiaalityössä työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä fokusryhmähaastattelun menetelmällä. Haastatteluaineiston analysoin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Tutkimuksessa kysyttiin, millaiset tekijät ohjaavat sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa aikuissosiaalityön asiakkuuksien valinnan päätöksenteossa.

Saatujen tulosten perusteella aikuissosiaalityössä harkintavaltaa asiakkuuksien valikoitumisessa ohjaa kolme keskeistä harkintavallan ulottuvuutta. Ensimmäinen ulottuvuus sisältää asiakkaan toimijuuteen ja vastuuseen liittyviä tekijöitä, jotka kytkeytyvät aikuisuuden odotuksiin, asiakkaan oikeuksiin, asiakkaan riittävään motivaatioon sekä asiakkaan taitoihin ja kyvykkyyteen. Toinen ulottuvuus sisältää tekijöitä, jotka liittyvät sosiaalityön ammatillisuuteen ja arvoihin. Näitä ovat välittämiseen ja huolenpitoon, asiakkaan yksilöllisyyden ja taustan huomioimiseen, sosiaalityön sisältöihin ja tavoitteisiin sekä asiakassuhteen ylläpitämiseen liittyvät tekijät. Kolmantena ulottuvuutena hahmottuvat rakenteet, jotka voivat olla luonteeltaan jäykkiä ja läpäisemättömiä tai mukautuvampia. Rakenteisiin liittyvät harkintavaltaa ohjaavat tekijät jaottelin työntekijän mahdollisuuksiin soveltaa sääntöjä, konsultatiivisiin käytäntöihin sekä byrokratian ahtauteen ja resurssien rajallisuuteen liittyviin tekijöihin.

Havainto asiakkaan toimijuuteen ja vastuuseen liittyvästä harkintavallan käyttämisestä aikuissosiaalityössä on samansuuntainen aikaisemman tutkimuksen kanssa, jossa päätöksentekoa perustellaan asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja järjestelmän välisellä vastuunjaolla (Sirviö ym. 2015, 252). Kun asiakkaan toimijuus ja vastuu ohjaavat asiakkuuksien valinnan päätöksentekoa, voidaan päätyä harkintatekoon, jossa asiakkaan oletetaan itse pystyvän ottamaan vastuuta tilanteestaan. Samankaltaisia tuloksia on havaittu

aikuissosiaalityön aikaisemmassa tutkimuksessa, jossa asiakkaan valtaistaminen ja vastuuttaminen voivat johtaa vastuuta siirtävään defensiiviseen käytäntöön, mikäli toiminnan lähtökohdat ovat resurssien hallinnassa eivätkä asiakkaan tarpeissa (Ellis 2014, 2284). Asiakkaan kyvykkyyden ja osaamisen korostaminen päätöksenteon perusteena voi tällöin johtaa aikuissosiaalityössä poiskäännyttävään käytäntöön ja harkintatekoon (esim. Hänninen 2007, 9–10; Määttä & Keskitalo 2014, 199–200). Tämän tutkielman tulos asiakkaan vastuuta korostavasta harkintavallan ulottuvuudesta tukee myös näkemystä yksityisen vastuun diskurssista ja sen ohjaavasta vaikutuksesta aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä (Juhila 2008, 53; Ojanen 2023, 370–371). Kun arvotetaan sitä, millaisia vastuuta ja oikeuksia aikuisuuteen kuuluu, toimitaan myös harkintavallan moraalilla ja poliittisella ulottuvuudella (Sirviö ym. 2015, 256–257; Brodtkin 2020, 75).

Toisaalta tutkimustulokset ilmentävät, miten asiakkaan riittävä motivaatio, halu ja kyvyt voivat olla edellytyksiä asiakkuuden aloittamiselle aikuissosiaalityössä. Tällöin asiakkaan osoittama sitoutuminen ja työskentelyn ennakoitu onnistumispotentiaali voivat vaikuttaa päätökseen asiakkuuteen valikoitumisesta, mikä vahvistaa aikaisempaa tutkimusta asiakkaan motivaation ja kykyjen vaikutusta resurssien kohdentumiselle (esim. Guul ym. 2021, 19; Kaufman 2020, 210–211). Viitteitä voidaan tällöin nähdä myös klassisiin käsitelmiin ”kermankuorinnasta” (Lipsky 2010, 107–108) ja diskriminoivasta asiakasvalikoinnista (Juhila 2009, 304). Lisäksi asiakkaan itsemääräämisoikeus näyttää ohjaavan sosiaalityöntekijän harkintavaltaa tilanteissa, joissa asiakas kieltäytyy palvelusta tai on vaikeasti tavoitettavissa. Tilanteissa myös asiakkaalla on vapaus toimia ja tehdä valintoja. Tulos tukee aikaisempia havaintoja asiakkaan harkintavallasta ja sen vaikutuksesta viranomaisen päätöksentekoon (Kalliomaa-Puha 2014, 288). Tuloksissa näkyy myös sääntöihin perustuvan harkintavallan ulottuvuus (Taylor & Kelly 2006, 631) sekä harkintavallan rakenteellinen ulottuvuus (Molander ym. 2012), kun päätöksentekoa ohjaavat asiakkaiden lainsäädännölliset oikeudet.

Aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa syntyy tulosten valossa tilanteita, joissa byrokraattinen harkintavalta vie tilaa professionaaliselta ja arvoihin perustuvalta harkinnalta, mikä tukee havaintoja sosiaalityön professionaalisen harkintavallan kaventumisesta (esim. Närhi ym. 2014, 241–242, 237). Aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijän harkinta on rajoittuneempaa esimerkiksi asiakkuuteen valikoitumisen ensivaiheessa, jossa

työntekijät vastaanottavat huoli-ilmoituksia ja yhteydenottoja. Tämä näkyy organisatoristen ohjeiden joustamattomuutena tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä harkitsee asiakkuuden siirtämistä tarkoituksenmukaiselle palvelualueelle. Organisatorinen konteksti ohjaa siten myös aikuissosiaalityön asiakasvalikoinnissa käytäntöjä ja menettelytapoja (ks. Evans 2013, 740; Evans & Harris 2004, 892).

Tutkielmani tulokset tukevat kuitenkin myös vahvaa professionaalisen ja arvoihin perustuvan harkintavallan roolia aikuissosiaalityön asiakkuuksiin valikoitumisessa (ks. Taylor & Kelly 2006, 631; Sirviö ym. 2015, 257–258). Tämä näkyy esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksina soveltaa ja taivuttaa sääntöjä asiakkaiden edun mukaisesti suhteessa byrokraattiseen ja sääntöihin perustuvaan harkintavaltaan (ks. Närhi ym. 2014, 242). Ammatillisuus ja arvot ohjaavat harkintavaltaa asiakkuuksiin valikoitumisessa myös tilanteissa, joissa tieto sekä ymmärrys asiakkaan kokonaistilanteesta, yksilöllisistä tekijöistä ja taustasta vaikuttavat päätökseen asiakkuuden aloittamisesta, minkä on esimerkiksi vammaissosiaalityössä havaittu vaikuttavan sosiaalityöntekijöiden harkintavallan käyttämiseen (Romakkaniemi ym. 2019, 189).

Kun asiakkuuteen valikoitumisen päätöksentekoa ohjaavat sosiaalityöntekijän kyvyt ja valmiudet soveltaa sääntöjä, näkyy aikuissosiaalityön asiakasvalikoinnin harkintakäytännöissä harkintavallan luova ulottuvuus (esim. Evans 2020). Esimerkiksi asiakkaan tavoittaminen on aikuissosiaalityöhön liittyvä tehtävä, jonka toteuttamista organisaation säännöt eivät suoraan ohjaa. Tässä suhteessa sosiaalityöntekijöillä näyttää olevan laajasti harkintavaltaa omien työtehtäviensä toteuttamisessa (Taylor & Kelly 2006, 631). Näin ollen aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa harkintavallan voidaan tulkita tapahtuvan joissain määrin epämääräisessä ja järjestymättömässä tilassa, jossa sääntöjen ja ohjeiden puuttuminen johtaa harkintavallan luovaan käyttämiseen (Luntley 2020, 342; Evans 2020, 5–7). Harkintavallan luova käyttö voi näkyä esimerkiksi inkluvisena rajatyönä, kun sosiaalityöntekijä päättää asiakkaan edun toteutumiseksi laajentaa tehtävä- ja vastuualuettaan, vaikka asiakas organisatoristen sääntöjen mukaan olisi mahdollista siirtää toiselle vastuualueelle (ks. Juhila & Raitakari 2022, 147).

Sosiaalityön arvoihin pohjaava harkintavalta näkyy myös tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä perustelee asiakkuuden jatkumista asiakassuhteen säilyttämisen ja

luottamuksellisuuden näkökulmasta sen sijaan, että siirtäisi asiakkaan toiselle työntekijälle organisaation ohjeen mukaisesti. Eettistä järkeilyä asiakkuuksiin valikoitumisen päätöksenteossa ohjaavat asiakassuhteen vaalimiseen liittyvät tekijät sekä asiakkaan edun mukainen ja asiakkaasta välittävät perustelut, joita on havaittu aikaisemmissa sosiaalityön päätöksentekoon liittyvissä tutkimuksissa (Juujärvi ym. 2020, 79; Sirviö ym. 2015, 258). Asiakkaan edun mukainen sääntöjen taivuttaminen näkyy aikuissosiaalityössä myös asiakastietojärjestelmien soveltamisessa (esim. Devlieghere & Roose 2018, 658). Harkintavaltaa aikuissosiaalityön asiakkuuksien valikoitumisessa voivat ohjata myös implisiittiset ja julkilausumattomat työntekijöiden henkilökohtaisiin kokemuksiin ja asenteisiin sekä orientaatioihin ja intuitioon liittyvät tekijät, kuten aikaisemmassa sosiaalihuoltoa koskevassa tutkimuksessa on havaittu (esim. Sirviö ym. 2015, 254; Niemi & Niemi 2025, 195–196; Lamponen 2023, 223).

Tutkielmani tulokset viittaavat osaltaan keskusteluun julkisten palvelujen ja erityisesti sosiaalityön ammatillisesta selontekovelvollisuudesta, mikä liittyy harkintavallan tiedolliseen ulottuvuuteen ja perustelujen laatuun päätöksenteon taustalla (esim. Molander ym. 2012, 220; Juhila 2009, 296). Voidaan puhua professionaalisesta mandaatista, joka oikeuttaa sosiaalityöntekijöiden harkintavallan käyttämisen tieteelliseen tietoon ja ammattieettiseen koodistoon perustuen (Staub-Bernasconi 2016, 44). Ammatillinen selontekovelvollisuus ohjaa harkintavaltaa aikuissosiaalityön asiakkuuksista päätettäessä, kun sosiaalityöntekijät perustelevat päätöksiään profession eettisiin periaatteisiin ja tavoitteisiin nojaten.

Vaikka asiakkaan yksilöllinen tilanne ohjaa vahvasti ammatillista harkintaa asiakkuuksiin valikoitumisessa, asettaa sosiaalityön professio asiakkuudelle toisaalta kriteerejä, jotka voivat johtaa asiakkaita kontrolloiviin ja poisohjaaviin harkintatekoihin. Esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaan kanssa työskentelylle ei ole selkeää tavoitetta tai asiakkaalla ei ole selkeää palvelun tarvetta, voi asiakkuus jäädä aukaisematta. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden toiminnassa näkyy selontekovelvollisuus lakeja kohtaan, kun määritellään esimerkiksi erityisen tuen tarvetta. Tulkintaa erityisestä tuesta tehdään suhteessa lain tarkoitukseen edistää heikoimmassa asemassa olevien asemaa yhteiskunnassa, mikä heijastaa myös yhteiskunnallista selontekovelvollisuutta. (Ks. Juhila 2009, 298–299.)

Sen sijaan organisaatio vaikuttaa ohjaavan asiakkuuteen valikoitumista hienovaraisemmin sääntelemällä muihin palveluihin pääsemisen edellytyksiä ja työntekijäresursseja. Tulokset mukailevat osin myös Lipskyn (2010, 29) ajatusta byrokraattisesta päätöksenteosta olosuhteissa, joissa aika- ja tietoresurssit ovat lähtökohtaisesti rajallisia. Aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden rajallinen aikaresurssi näkyy tilanteissa, joissa päätetään, kenellä on oikeus erityiseen tukeen ja sosiaalityön palveluun. Tällöin korostuu harkintavallan kontrolloiva ulottuvuus sekä sosiaalityöntekijän rooli portinvartijana (esim. Määttä & Keskitalo 2014, 199–200). Työajan sääntely liittyy myös keskusteluun selviytymiskeinoista rajallisten resurssien ja asiakasmassojen äärellä (Lipsky 2010, xv; Tummers & Bekkers 2020, 164; Evans 2013, 752).

Aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa asiakkaan toimijuus ja vastuu muodostavat harkintavallan ulottuvuuden, jossa vaikuttavat paitsi asiakkaan intressit ja ominaisuudet myös yksityisen vastuun diskurssi sekä yhteiskunnassa vallitsevat odotukset aikuisuudesta. Harkintavalta muotoutuu myös suhteessa sosiaalityön ammatillisuuteen ja arvoihin sekä organisatorisiin rakenteisiin, jotka voivat joissain tilanteissa ohjata harkintavallan käyttämistä pakottavammin, kun taas toisaalla joustaa professionaaliseen vapauteen nähden. Harkintavalta aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa kiinnittyy näin ollen keskusteluun relationaalisesta ja kontekstiin sidonnaisesta harkintavallasta (Miaz & Achermann 2021, 631; Kivistö & Lindh 2024, 489; Evans & Hupe 2020, 8).

Relationaalisen toimijuuden näkökulmasta päätöksenteko ja valinnat tehdään aina suhteessa kontekstiin, sosiaalisiin suhteisiin ja ympäristöön (Burkitt 2016, 331–332). Yksilön toimintojen ja valintojen nähdään syntyvän näissä lukuisissa valta- ja riippuvuussuhteissa paitsi ihmisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa myös suhteissa organisaatioihin ja paikkoihin (Burkitt 2016, 331–332, 336; Juhila ym. 2020, 172). Relationaalinen näkökulma ymmärtää toimijoiden vaikuttavan näissä suhteissa sekä aktiivisesti että passiivisesti, joten myös rutiininomainen ja tiedostamaton toiminta on suhteissa vaikuttamista (Burkitt 2016, 336).

Aikuissosiaalityössä harkintavaltaan asiakkuuksien valikoitumisessa vaikuttavat useat tekijät, jotka realisoituvat tilannekohtaisesti erilaisina harkintatekoina. Sen sijaan, että harkintavallan käyttö tapahtuisi aina sääntöjen ja ohjeiden rajoissa tai niiden

määrittämänä, se muotoutuu ja saa tilansa suhteissa näihin sekä muihin toimijoihin (Evans & Hupe 2020, 333). Relationaalisesta näkökulmasta harkintavalta ei siten pelkisty yksittäiseen toimijan autonomiaan (ks. Burkitt 2016, 322), vaan se muotoutuu ja toteutuu moniulotteisessa suhteiden verkostossa. Tällöin myös sosiaalityöntekijöiden vapaus toimia ja käyttää harkintavaltaa määrittyy aina suhteissa muihin toimijoihin, kuten asiakkaaseen ja asiakkaan verkostoon, kollegoihin ja muiden viranomaisten toimintakäytäntöihin, organisaatioihin, professioon, ammattietiikkaan sekä laajemmin poliittisiin ja yhteiskunnallisiin keskusteluihin. (Esim. Miaz & Achermann 2021, 631; Kivistö & Lindh 2024, 489–490.) Relationaalisesta näkökulmasta harkintavalta ilmentää myös näiden suhteiden valtdynamiikkaa (Evans & Hupe 2020, 8). Esimerkiksi aikuissosiaalityössä asiakkuuksiin valikoitumisessa sosiaalityöntekijöiden professionaalisella harkinnalla voi tilanteesta riippuen olla enemmän tai vähemmän valtaa suhteessa byrokraattiseen harkintaan tai asiakkaan harkintaan. Aikuissosiaalityön asiakkuuksien valikoinnissa harkinnan ulottuvuudet ohjaavat päätöksentekoa tilannekohtaisesti, limittäisesti ja epäsymmetrisesti suhteessa toisiinsa (Evans & Hupe 2020, 8). Havainnollistan johtopäätöstäni seuraavan kuvion (kuvio 2) avulla:



Kuvio 2. Relationaalinen harkintavalta aikuissosiaalityön asiakkuuksiin valikoitumisessa.

Tutkielmani tulokset tuovat uudenlaista jäsenystä aikuissosiaalityössä tapahtuvaan päätöksentekoon asiakkuuksien valinnan kontekstissa. Jäsenyys auttaa ymmärtämään päätöksentekoon vaikuttavia moniulotteisia tekijöitä ja toimijoita asiakkuuksien ja asiakkuuskriteerien muodostumisen taustalla. Kun harkintavalta aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa ymmärretään relationaalisena ja valtasuhteiden verkostossa muodostuvana, voidaan laajentaa ymmärrystä myös aikuissosiaalityön ja sen asiakkaiden toimijuudesta suhteessa ympäristöön. Samalla saadaan tietoa siitä, miten erilaiset toimintakäytännöt aikuissosiaalityössä syntyvät: suhteiden verkostoissa muotoutuvat myös aikuissosiaalityön asiakkuuksien valinnan käytännöt, joissa asiakkaita luokitellaan ja prosessoidaan sekä priorisoidaan tai ohjataan toiseen palveluun. Havainto tukee näkemystä siitä, että katutason byrokraateilla on vahva rooli myös käytäntöpolitiikan muodostumisessa (Lipsky 2010, xii, 13).

Relationaalisesta näkökulmasta harkintavalta aikuissosiaalityön asiakkuuksien valikoitumisessa muotoutuu suhteessa kontekstiin ja on siitä syystä myös aina erityistä.

Harkintavallan ulottuvuuksien jäsennys voi näin ollen auttaa ymmärtämään aikuissosiaalityön erityisyyttä muihin sosiaalityön alueisiin verrattuna; asiakkaiden tilanteet voivat olla asiakkuuden vireilletulovaiheessa monimutkaisia ja epäselviä sekä pitkää selvittelyä vaativia. Asiakkuuden aloittamisen tai aloittamatta jättämisen perusteet eivät kaikissa tilanteissa ole yksiselitteisiä, ja tilanteisiin sekä tuen tarpeisiin voi olla vaikeaa vastata, jos asiakkaan tilanne ei esimerkiksi sovi tiettyyn ennalta määrättyyn palveluun.

Relationaalinen näkökulma auttaa myös näkemään, kuinka aikuisuuteen liittyvät yhteiskunnalliset ja poliittiset diskurssit ohjaavat asiakkuuksien valintaa, kun ne määrittävät aikuisuuden odotuksia ja kriteerejä (ks. kuvio 2). Tutkielmassani palataan siten aikuisosiaalityön perinteiseen kysymykseen siitä, sallitaanko aikuisille lupa olla vastuuton, kyvytön ja riippuvainen sosiaaliturvasta (Juhila 2008, 103–104). Tällöin voidaan tarkastella tarkemmin esimerkiksi kysymystä asiakkaan vastuusta ja itsemääräämisoikeudesta suhteessa asiakkaiden tosiasiallisiin valinnanmahdollisuuksiin (esim. Juhila ym. 2020, 184).

Ihmis- ja perusoikeuksien, kuten itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on kansainvälisesti tunnustettu sosiaalityön eettinen periaate, jonka mukaan sosiaalityöntekijöiden tulee kunnioittaa ja edistää ihmisten oikeutta tehdä omia valintoja ja päätöksiä (IFSW 2018). Asiakkaan toimijuuden ja harkintavallan merkityksen vahvistuminen asiakkuuksien valinnan päätöksenteossa voikin potentiaalisesti lieventää harkintavaltaan liittyviä riskejä, jotka liittyvät mielivaltaiseen ja lainvastaiseen päätöksentekoon (Molander ym. 2012, 226). Itsemääräämisen kannalta kuitenkin esimerkiksi asiakkaan tavoittamatta jääminen on ongelmallista, sillä asiakasta ei välttämättä tällöin tavoita myöskään tieto vaihtoehtoista. Aikuissosiaalityössä kohdataan erilaisia marginaaleissa ja heikommassa asemassa eläviä ihmisiä, joiden mahdollisuudet ja kyvyt tehdä valintoja voidaan lähtökohtaisesti nähdä rajoittuneina (Juhila ym. 2020, 171). Riskinä on, että asiakkuuteen valikoitumisen prosessissa vapausoikeuksien kunnioittaminen yksinomaan yksilön vapauksien ja vastuun näkökulmasta estääkin niiden sekä muiden perusoikeuksien toteutumista (ks. Niemi & Niemi 2025, 268). Kun päätöksentekoa asiakkuuteen valikoitumisessa ohjaavat asiakkaan toimijuutta ja vastuuta korostavat tekijät, tulee myös huomioida aikuissosiaalityön kohderyhmän erityispiirteet suhteessa normatiiviseen, stereotyyppiseen aikuiskäsitykseen (ks. Juhila 2008, 91–93), etenkin kun tiedetään, että sosiaali- ja palveluja tarvitsevilla ihmisillä on muuhun väestöön verrattuna



vähäisemmät mahdollisuudet ja kyvyt valittaa heitä koskevista päätöksistä (Molander ym. 2012, 221).

Sosiaalityöntekijöiden harkintavalta korostuu sosiaalityön palvelun myöntämisessä ja sen sisältöjen määrittämisessä, jossa harkinta vaikuttaa olevan suhteellisen vapaata verrattuna muihin palveluihin. Laaja harkintavalta asiakkuuksien aloittamisessa voi olla asiakassuhteen vahvistumisen näkökulmasta hyvä asia, sillä aikuissosiaalityössä väljien asiakaskriteerien on havaittu ennakoivan asiakkaan sitoutumista työprosessiin ja yhteiseen työskentelyyn (Kuorikoski 2025, 260–261). Koska aikuissosiaalityön vaikuttavuuden on havaittu olevan vahvasti yhteydessä vuorovaikutukseen ja työskentelyn suhdeperusteisuuteen (esim. Burns ym. 2023, 3576; Kuorikoski 2025, 255; Dimes 2019, 71–72), onkin tärkeää, että sosiaalityöntekijöillä on päätösvalta aikaresurssiensa kohdentamisessa esimerkiksi asiakassuhteen rakentamiseen.

Samanaikaisesti havainto sosiaalityöntekijöiden laajasta harkinnasta liittyen sosiaalityön palvelun sisältöön herättää kysymyksiä siitä, onko vapaus tässä suhteessa aina asiakkaiden edun mukaista ja tulisiko sosiaalityön sisältöjä ohjata selkeämmin, jotta erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat saisivat varmuudella tarvitsemansa avun tai palvelun. Toisaalta vapaus antaa sosiaalityöntekijöille mahdollisuuksia toimia luovasti ja käyttää resurssiaan tarvittaessa enemmän erityistä tukea ja huolenpitoa tarvitseviin asiakkaisiin. Voiko kuitenkin esimerkiksi yhteisten toimintalinjojen ja -ohjeistusten puuttuminen lisätä riskiä siihen, että syntyy menetelmällisen osaamisen ja tiedon vajetta? Tätä jäin miettimään erityisesti asiakkaan tavoittamiseen liittyvässä päätöksenteossa; jos ei ole keinoja tavoittaa asiakasta, ei asiakasta tavoiteta. Riittävän tutkimustiedon puuttuessa taas ratkaisut palveluista ja etuuksista voivat perustua vahvemmin kokemustietoon ja vakiintuneisiin käytäntöihin (Rajavaara 2014, 147). Harkintavallan negatiivisia vaikutuksia tuleekin pystyä refleктоimaan ja arvioimaan aikuissosiaalityön käytännöissä säännöllisesti.

Kun aikuissosiaalityötä katsotaan palvelukeskeisestä näkökulmasta, on tärkeää tarkastella kriittisesti asiakkuuden kriteerejä suhteessa palveluvalikkoon. Esimerkiksi tilanteissa, joissa todetaan, että asiakkaalla ei ole palvelun tarvetta, tulisi pysähtyä miettimään onko kyse siitä, että asiakkaalla ei ole tuen tai avun tarvetta vai siitä, ettei järjestelmällä ole tarjota asiakkaalle sopivaa palvelua. Palveluvalikkoon ja ennalta

määrättyjen prosessien täyttämiseen keskittyvän järjestelmälähtöisen sosiaalityön onkin havaittu pitkittävän asiakkaiden avun saamista ja ylläpitävän jatkuvan avun tarvetta (Kuorikoski 2025, 66; ks. people processing s. 13). Asiakkuuksien valinnan päätöksenteossa korostuu näin ollen myös Juhilan (2009) mainitsema kriittinen selontekovelvollisuus: sosiaalityöntekijöillä on vastuu tuoda ilmi työhön liittyviä epäkohtia ja rajallisuutta esimerkiksi suhteessa palvelujärjestelmään, mikä kuuluu myös sosiaalihuoltolain rakenteellisen sosiaalityön velvoitteeseen (SHL 7 §).

Havainto palveluvalikon vaikutuksesta asiakkuuksien valikoitumiseen tukee osaltaan Nummelan (2011) näkemystä aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisesta eriarvoisuutta aiheuttavana solmukohtana, jossa palvelutarve määrittyy yhtenä asiakkuuden kriteerinä (mt. 119). Toisaalta tutkielmani tuloksissa myös asiakkaan harkintavalta näytetään vahvana asiakkuuteen pääsemisessä palvelutarpeen arvioimisen vaiheessa. Eli kynnys päästä asioimaan sosiaalityöntekijän kanssa näyttää olevan matala, mitä voi osaltaan selittää palvelutarpeen arvioinnin merkityksen korostuminen sosiaalihuoltolain (2014) uudistuksen myötä. Sen sijaan palveluihin pääseminen edellyttää tunnistettua ja palvelujärjestelmän tunnistamaa palvelutarvetta.

Julkisen vallan läpinäkyvyyden näkökulmasta on tärkeää, että aikuissosiaalityössä asiakkuuksien valikoitumisen päätöksentekoa ja sen taustalla olevia perusteluja tuodaan esille. Toisaalta on tilanteita, joissa intuitiivinenkin päätöksenteko voi johtaa asiakkaan edun mukaiseen ratkaisuun. Jos asiakkaan tilanne on epäselvä, eikä tuen ja avun tarpeita ole tiedossa, voi olla hyvä jatkaa asiakkuutta vajavaisillakin tiedoilla, jotta asiakkaan asiaa voidaan edistää. Epävarmuus on näin ollen osa myös aikuissosiaalityössä tehtävää päätöksentekoa (ks. Lamponen 2023, 222). Paras mahdollinen tieto perustelujen taustalla voi joskus olla vähäistä, joskus runsaampaa.

Kun aikuissosiaalityön päätöksentekoprosessit ymmärretään relationaalisina, voi se auttaa tarkastelemaan kriittisesti esimerkiksi sosiaalihuollon lainsäädännöllisiä uudistuksia ja niiden vaikutusta aikuissosiaalityössä muodostuviin käytäntöihin. Esimerkiksi vammaispalvelulain uudistuksen myötä sosiaalihuoltolain mukaisesti operoivaan aikuissosiaalityöhön voi tulla uudenlaisia asiakasryhmiä, mikä voi muuttaa aikuissosiaalityössä tehtävää päätöksentekoa ja käytäntöjä. Tällöin aikuissosiaalityön erityisyys ja

yhteiskunnallinen tehtävä heikoimmassa asemassa olevien elinolojen parantamiseksi ja auttamiseksi voi muuttua etenkin, jos organisatorisia rakenteita ja resursseja ei huomioida riittävästi.

Kun aloitin tutkimusprosessin, minulla oli vahva esiymmärrys sosiaalityöntekijän harkintavallasta laajana lain mahdollistamana työvälineenä aikuissosiaalityön asiakkuuksien päätöksenteossa. Tutkimusprosessin edetessä havaitsin, että aikuissosiaalityön harkintavalta asiakkuuksien valikoitumisessa on oikeastaan melko kapea suhteessa organisatorisiin ohjeisiin erityisesti asiakasprosessin vaiheessa, jossa asia on tullut vireille ja aloitetaan palvelutarpeen arvio. Molemmissa ryhmähaastatteluissa tuotiin esiin, kuinka aikuissosiaalityö ottaa vastaan laajasti asiakkaita, ja kuinka heidän siirtämisensä tai ohjaamisensa muihin palveluihin kuvautuu joissain tilanteissa lähes mahdottomana. Aikuissosiaalityöstä muotoutuu kuva eräänlaisena sosiaalihuollon vastaanottoaulana ja toisaalta odotus- tai välitulana. Sen sijaan harkintavalta näyttää laajenevan, kun sosiaalityöntekijän työtehtävien ja sosiaalityön palvelun sisältöjä määritellään. Harkintavalta ilmiönä ei näin ollen pelkisty aikuissosiaalityössä irralliseksi työntekijän oikeudeksi tai velvollisuudeksi tehdä päätöksiä, vaan muotoutuu suhteessa monen tasoihin yhteiskunnallisiin, poliittisiin ja organisatorisiin rakenteisiin, asiakkaaseen ja asiakassuhteeseen sekä professioon ja arvoihin. Hermeneuttisen tiedonmuodostuksen mukaisesti esiymmärryksen tutkittavasta ilmiöstä on ollut läsnä ja vaikuttanut tutkimusprosessin kulkuun erottamattomasti (ks. Habermas 1987, 309), mutta ymmärrys on muuttunut ja syventynyt siten, että kokonaiskuva aikuissosiaalityön harkintavallasta asiakkuuksiin valikoitumisesta ja sen suhteista muihin toimijoihin on vahvistunut (ks. Newberry 2012, 10).

Tutkielmani tuloksia sekä johtopäätöksiä tulee suhteuttaa aineiston pieneen kokoon. Tutkielmassa ei pyritty löytämään yksittäisten henkilöiden eroavaisuuksia tai tekemään vertailua, vaan hahmottamaan erilaisia ulottuvuuksia aikuissosiaalityön asiakkuuksiin valikoitumisessa (ks. Alasuutari 2011, 152). Tulokset eivät siten pyri yleistettävyyteen tai edustavuuteen, vaan luomaan ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto olisi tästä huolimatta voinut olla vieläkin rikkaampaa ja paremmin ryhmähaastattelumenetelmän tavoitteisiin sopivaa, mikäli osallistujia olisi ollut tavoitteleman määrä, eli 1–2 haastateltavaa enemmän.

Näin ollen tulee lisäksi huomioida, että tutkielmaan osallistuneet sosiaalityöntekijät voivat osin edustaa samankaltaisuutta, sillä he kaikki olivat valmiita osallistumaan ryhmäkeskusteluun sekä käyttämään työaikaansa useamman tunnin haastatteluaineiston tuottamiseen. Molemmissa haastatteluissa näkyikin työntekijöiden pitkä työkokemus sekä vahva professionaalinen ja arvoihin pohjautuva harkinta. Esimerkiksi anonyymillä kyselyaineistolla olisin voinut saada enemmän toisistaan eroavia vastauksia, kun kynnys osallistua olisi ollut matalampi anonyymien vastausmahdollisuuden vuoksi. Myös harkintavallan negatiiviseksi miellettyä moraalista ja kontrolloivaa ulottuvuutta olisi voinut tavoittaa paremmin anonyymillä tiedonkeruumenetelmällä.

Kun arvioidaan tulkintaa korostavan fenomenologis-hermeneuttisen tutkimuksen luotettavuutta, kohdistuu arviointi tulkinnan vahvuuteen, yksityiskohtaisuuteen ja tarkkuuteen (Laverty 2003, 31). Lisäksi tutkimusmenetelmien sekä analyysiprosessin tarkka ja läpinäkyvä kuvaus ovat tulkitsevassa tutkimuksessa tärkeitä luotettavuuden mittareita (Smith ym. 2022, 151). Tulkinnassani olen pyrkinyt johdonmukaisuuteen muun muassa varmistamalla, että analyysi etenee loogisesti alaluokista yläluokkiin. Käytin myös verrattain paljon aikaa tutkimussuunnitelman tekemiseen, jotta tutkimusmenetelmät olisivat mahdollisimman tarkoituksenmukaiset tutkimusasetelman kannalta. Sain valitun laadullisen tutkimusasteleman avulla vastauksen tutkimuskysymykseeni, ja olen tutkimuksellisten valintojen avulla päässyt tavoitteeseeni lisätä ymmärrystä harkintavallasta aikuissosiaalityön asiakkuuksien valikoinnissa.

Tutkielmani menetelmällisten valintojen onnistumista ja tuloksia tulee peilata myös siihen, että tein tämänkaltaista tutkimusta ja esimerkiksi tallennettuja ryhmähaastatteluja ensimmäistä kertaa. Fokusryhmähaastattelua pidetään esimerkiksi yksilöhaastatteluihin verrattuna vaativana menetelmänä niin toteuttamisen kuin analysoinninkin näkökulmasta (Smith ym. 2022, 125). Vaikka pyrin valmistautumaan huolellisesti haastattelutilanteisiin, huomasin jälkikäteen kohtia, joissa olisin voinut pyytää tarkennuksia tai muotoilla kysymyksen toisella tapaa. Kokonaisuudessaan ryhmähaastattelu kuitenkin toimi tarkoituksessaan, sillä haastateltavat tuottivat tietoa vuorovaikutuksessa ja oma roolini pysyi ohjaavana. Kokemuksena ryhmähaastattelut olivat opettavaisia, ja niiden tuottaman moniulotteisen tiedon analysointi haasteellisuudesta huolimatta kiinnostavaa.

Tutkielmassani tulee huomioida lisäksi se, että tieto on kerätty sosiaalityöntekijöiltä. Aikuissosiaalityötä viranomaistyönä tekevät merkittävässä määrin myös sosiaaliohjaajat, joiden harkintavaltaa asiakkuuksien valinnan päätöksenteossa tulisi myös tutkia ja joiden harkintavallan voidaan relationaalisesta näkökulmasta olettaa vaikuttavan myös sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaan (Miaz & Achermann 2021, 631). Tämänkaltaisen tutkimus voisi tuoda syvempää tietoa esimerkiksi erityisen tuen tarpeen tulkinnasta ja sosiaaliohjauksen palvelun sisällöstä verrattuna sosiaalityön palveluun. Tässä tutkimuksessa keskityin kuitenkin nimenomaisesti sosiaalityöhön ja sen kriteereihin asiakkuuksien valinnassa, joten rajasin sosiaaliohjaajat pois.

Jatkossa harkintavaltaa tulisi lisäksi tutkia vahvemmin suhteessa aikuissosiaalityön tavoitteeseen parantaa erityistä tukea tarvitsevien ihmisten elinoloja. Esimerkiksi organisaatorisen etnografian menetelmän avulla harkintavallan käyttämisestä ja harkintakäytännöistä voisi saada uudenlaista tietoa sosiaalityöntekijöiden luontaisessa työympäristössä tapahtuvan havainnoinnin, haastattelujen sekä asiakirja-analyysien avulla (ks. Eberle & Maeder 2016, 130). Tärkeä kysymys on myös se, että mikäli aikuissosiaalityön asiakkailta edellytetään riittävää motivaatiota asiakkuuden aloittamiseksi, miten toimitaan niiden erityisen tuen tarpeessa olevien ihmisten auttamiseksi, joiden motivaatio ei ole riittävä? Tutkimusta erityisen tuen tarpeesta aikuissosiaalityön asiakkuuden kriteerinä olisi hyvä vahvistaa, kun lainsäädännöllisiä muutoksia on tehty vammaispalveluissa ja valmistellaan sosiaalihuoltolakiin (HE 113/2025).

Ajankohtaista tietoa tarvitaan myös aikuissosiaalityön asiakkaiden harkintavallasta ja vapaudesta tehdä valintoja hyvinvointialueuudistuksen jälkeen. Tärkeää olisi tuottaa myös määrällistä tutkimusta päätöksenteosta asiakkuuksien valikoitumisen taustalla, jotta voidaan tehdä vertailua ja arvioida yhdenmukaisuuden toteutumista. Oma kysymyksensä on, millaisiin asiakkaisiin aikuissosiaalityössä halutaan käyttää resursseja ja missä määrin aikuissosiaalityötä tekevät ammattilaiset haluavat sääntöjä tai standardeja ohjaamaan harkintavaltaa ja aikuissosiaalityön käytäntöjä. Digitalisaation vaikutusta harkintaan sivuttiin tässä tutkielmassa hieman asiakastietojärjestelmien osalta, mutta tarkempaa keskustelua aiheesta ei aineistonkeruun yhteydessä noussut. Tutkimustiedon tarve digitaalisesta harkintavallasta ja harkintavallan suhteesta tekoälyyn niin aikuissosiaalityön kontekstissa kuin sosiaalityössä yleisemminkin korostuneen lähitulevaisuudessa.

## Lähteet

- Aaltonen, Sanna & Lipponen, Oona & Hästbacka, Noora & Karvonen, Sakari (2025) People-processing in youth welfare services: a cross-sectional approach. *Children and Youth Services Review* 168. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2024.108027>
- Alastalo, Maria & Åkerman, Maria & Vaittinen, Tiina (2017) *Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Jorma Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 214–232.*
- Alasuutari, Pertti (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. 1. painos 1993. Tampere: Vastapaino.*
- Baker Collins, Stephanie (2016) The space in the rules: bureaucratic discretion in the administration of Ontario works. *Social policy and society : A Journal of the Social Policy Association* 15(2), 221-235. <https://doi.org/10.1017/S1474746415000251>
- Blomberg, Helena & Kallio, Johanna & Kroll, Christian (2014) Regulatiivista vai liberatiivista? Kuntien sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaan liittyvät asenteet Suomessa ja Ruotsissa. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Tampere: Juvenes Print, 182-202.*
- Bovens, Mark & Zouridis, Stavros (2002) From street-level to system-level bureaucracies: how information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public Administration Review* 62(2), 174-184. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00168>
- Brodkin, Evelyn Z. (2008) Accountability in street-level organizations. *International Journal of Public Administration* 31(3), 317–336. <https://doi.org/10.1080/01900690701590587>
- Brodkin, Evelyn Z. (2020) Discretion in the welfare state. Teoksessa Tony Evans & Peter Hupe (toim.) *Discretion and the quest for controlled freedom. Springer International Publishing, 63-78.* <https://doi.org/10.1007/978-3-030-19566-3>
- Burkitt, Ian (2016) Relational agency: Relational sociology, agency and interaction. *European Journal of Social Theory* 19(3), 322–339. <https://doi.org/10.1177/1368431015591426>
- Burns, Patricia & McGinn, Tony & Fitzsimons, Lelia (2023) Coproduction with service users in adult social work: A study of service users' and social workers' experiences in Northern Ireland. *British Journal of Social Work* 53(8), 3566–3583. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad151>
- Busch, Peter A. & Henriksen, Helle Z. (2018) Digital discretion: A systematic literature review of ICT and street-level discretion. *Information polity* 23(1), 3-28. <https://doi.org/10.3233/IP-170050>
- Calder, Gideon (2020) Discretion as ethical practice. Teoksessa Tony Evans & Peter Hupe (toim.) *Discretion and the quest for controlled freedom. Springer International Publishing, 393-407.* <https://doi.org/10.1007/978-3-030-19566-3>
- Devlieghere, Jochen & Roose, Rudi (2018) Electronic information systems: in search of responsive social work. *Journal of Social Work* 18(6), 650-665. <https://doi.org/10.1177/1468017318757296>

- Dimes, Mark (2019) Relationship-based social work with older people. Teoksessa Heidi Dix, Sue Hollinrake & Jennifer Meade (toim.) Relationship-based social work with adults. Critical skills for social work. Routledge, 59–76.
- Eberle, Thomas S. & Maeder, Christoph (2016) Organizational ethnography. Teoksessa David Silverman (toim.) Qualitative research. 4. painos. 1. painos 1997. Sage, 121–136.
- Ellis, Kathryn (2011) 'Street-level bureaucracy' revisited: the changing face of frontline discretion in adult social care in England. *Social policy & administration*, 45(3), 221–244. doi:10.1111/j.1467-9515.2011.00766.x
- Ellis, Kathryn (2014) Professional discretion and adult social work: exploring its nature and scope on the front line of personalisation. *British Journal of Social Work* 44, 2272–2289. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct076>
- Elo, Satu & Kajula, Outi & Tohmola, Anniina & Kääriäinen, Maria (2022) Laadullisen sisälönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede* 34(4), 215–225.
- Enroos, Rosi & Mäntysaari, Mikko (2017) Sosiaalityön tutkimuksen mielekkyydestä ja missiosta. Teoksessa Rosi Enroos, Mikko Mäntysaari & Satu Ranta-Tyrkkö (toim.) Mieläkäs tutkimus: Näkökulmia sosiaalityön tutkimuksen missioihin. Tampere University Press, 7–38.
- Eskola, Jari (2007) 6–8? (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Leena Viinamäki & Erkki Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Tammi, 32–46.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus). <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj?locale=fi>
- Evans, Tony (2013) Organisational rules and discretion in adult social work. *British Journal of Social Work* 43(4), 739–758. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs008>
- Evans, Tony (2020) Creativity: re-thinking professional discretion. *Social Work & Society* 18(1), 1–9. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:hbz:464-sws-2078>
- Evans, Tony (2020) Discretion and professional work. Teoksessa Tony Evans & Peter Hupe (toim.) Discretion and the quest for controlled freedom. Springer International Publishing, 357–375. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-19566-3>
- Evans, Tony & Harris, John (2004) Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion. *British Journal of Social Work* 34, 871–895. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch106>
- Evans, Tony & Hupe, Peter (2020) Conceptualizing discretion. Teoksessa Tony Evans & Peter Hupe (toim.) Discretion and the quest for controlled freedom. Springer International Publishing, 1–13. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-19566-3>
- Evans, Tony & Hupe, Peter (2020) Practising freedom and control: an introduction. Teoksessa Tony Evans & Peter Hupe (toim.) Discretion and the quest for controlled freedom. Springer International Publishing, 333–338. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-19566-3>
- Giddens, Anthony (1984) The constitution of society: Outline of the theory of structuration. Polity Press.
- Guul, Thorbjørn Sejr & Pedersen, Mogens Jin & Petersen, Niels Bjørn Grund (2021) Creaming among caseworkers: effects of client competence and client motivation on caseworkers' willingness to help. *Public Administration Review* 81(1), 12–22. <https://doi.org/10.1111/puar.13297>

- Habermas, Jürgen (1987) Knowledge and human interests. Engl. Jeremy J. Shapiro. Alkuperäinen teos Erkenntnis und Interesse vuodelta 1968. Cambridge: Polity Press.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Haigh, Emma & Lee, Anita (2010) The management of professional roles during boundary work in child welfare. *International Journal of Social Welfare* 19(3), 348–357. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2010.00725.x>
- Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 12 ja 16 §:n muuttamisesta 132/2024. <https://www.finlex.fi/fi/hallituksen-esitykset/2024/132>. Viitattu 5.11.2025.
- Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuoltolain, ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta 113/2025. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE\\_113+2025.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_113+2025.aspx). Viitattu 3.11.2025.
- Harrikari, Timo (2021) Tutkimusstrategia. Luento 25.8.2021. Lapin yliopisto.
- Hasenfeld, Yeheskel (1972) People processing organizations: An exchange approach. *American Sociological Review*, 37(3), 256–63. <https://doi.org/10.2307/2093466>
- Heino, Tarja (1997) Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Sosiaalityöntekijöiden tuotama määrittely lastensuojelun asiakkaaksi. Helsinki: Stakes.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008) Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hollinrake, Sue (2019) The legislative & policy context. Teoksessa Heidi Dix, Sue Hollinrake & Jennifer Meade (toim.) Relationship-based social work with adults. Critical skills for social work. Routledge, 26–46.
- Hujala, Anneli & Taskinen, Helena (2020) Integraatio - sosiaali- ja terveystalvvelujen uudistamisen ydintä. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveystalvvelu. Tampere: Tampere University Press, 47–75. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>
- Hänninen, Sakari (2007) Johdanto. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen, Kirsi-Marja Lehtelä & Matti Halmeaho (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaalityurva. Sosiaali- ja terveystalvvelalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Stakes, 5-19.
- Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (2007) Tarve harkinnassa. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen, Kirsi-Marja Lehtelä & Matti Halmeaho (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaalityurva. Sosiaali- ja terveystalvvelalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Stakes, 157-191.
- International Federation of Social Workers (2018) Global social work statement of ethical principles. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>. Viitattu 5.9.2025.
- International Federation of Social Workers (2025) Global definition of social work. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>. Viitattu 30.10.2025.
- Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 110–144.



- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) Johdanto. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Vastapaino. Tampere, 7–11.
- Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Vastapaino. Tampere, 82–108.
- Juhila, Kirsi (2008) Sosiaalityö aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Vastapaino. Tampere, 48–81.
- Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17(4), 296–312. <https://journal.fi/janus/article/view/50532>
- Juhila, Kirsi (2018) *Aika, paikka ja sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi & Hall, Christopher (2016) Analysing the management of responsibilities at the margins of welfare practices. Teoksessa Kirsi Juhila, Raitakari Suvi & Christopher Hall (toim.) *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*. Taylor & Francis Group, 57–79.
- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2022) Kotikäyntityön rajat ja rajattomuus mielenterveys- ja päihdekuntoutuksessa. Teoksessa Suvi Raitakari, Kirsi Günther & Jenni-Mari Räsänen (toim.) *Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus*. Tampere: Tampere University Press, 123–152. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-038-0>
- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi & Hall, Christopher (2016) Conclusions. Teoksessa Kirsi Juhila, Raitakari Suvi & Christopher Hall (toim.) *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*. Taylor & Francis Group, 218–223.
- Juhila, Kirsi & Ranta, Johanna & Raitakari, Suvi & Banks, Sarah (2020) Relational autonomy and service choices in social worker–client conversations in an outpatient clinic for people using drugs. *The British Journal of Social Work* 51(1), 170–186. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa011>
- Julkunen, Raija (2006) *Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu*. Helsinki: Stakes.
- Juujärvi, Soile & Kallunki, Elina & Luostari, Heidi (2020) Ethical decision-making of social welfare workers in the transition of services: the ethics of care and justice perspectives. *Ethics and Social Welfare* 14(1), 65–83. DOI: 10.1080/17496535.2019.1710546
- Juvonen, Tuula (2017) Sisäpiirihaastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 398–410.
- Kalliomaa-Puha, Laura (2014) Asiakas on aina oikeassa - vai onko? Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Tampere: Juvenes Print, 274–291.
- Kalliomaa-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (2014) Harkitusti sosiaaliturvaa. Harkintavalta tutkimuskohteena. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Tampere: Juvenes Print, 8–18.
- Karhunen, Maria & Orjasniemi, Tarja (2024) Palvelujärjestelmien toiseutta tuottavat rakenteet huumeita käyttävien asiakkuudessa - rakenteellisen sosiaalityön näkökulma. *Janus* 32(2), 114–131. <https://doi:10.30668/janus.128877>

- Karjalainen, Pekka (2016) Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Teoksessa Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen & Peppi Saikku (toim.) *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa*. THL:n raportti 4/2016. Tampere: Juvenes Print, 119–136.
- Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi (2021) *Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö: opas ammattilaisille*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjaus 1/2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-648-0>
- Karjalainen, Pekka & Metteri, Anna & Strömberg-Jakka, Minna (2019) TIEKARTTA 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuusselvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4076-5>
- Karjalainen, Vappu (2014) Poliittisen harkinnan paradoksit. Kohderyhmänä pitkäaikaistyöttömät. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Tampere: Juvenes Print, 114–133.
- Kaufman, James (2020) Intensity, moderation, and the pressures of expectation: Calculation and coercion in the street-level practice of welfare conditionality. *Social Policy and Administration* 54, 205–218. <https://doi.org/10.1111/spol.12559>
- Keskitalo, Elsa & Karjalainen, Vappu (2013) Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (toim.): *Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa*. Juvenes Print. Tampere, 7–18.
- Kivipelto, Minna & Elovainio, Mirka (2024) Aikuissosiaalityön tilannekuva 2024 – kyselyn tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 26/2024. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-329-4>. Viitattu 6.11.2024.
- Kivipelto, Minna, & Matthies, Aila-Leena (2024) What enables ‘real social work’ in adult social work? Examining mechanism-based explanations. *European Social Work Research* 2(1), 53-68. <https://doi.org/10.1332/27551768y2024d000000009>
- Kivipelto, Minna & Tanhua, Hannele & Jokela, Merita (2019) Selvitys toimeentulotukiuudistuksen vaikutuksista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 11/2019. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-348-9>. Viitattu 30.10.2025.
- Kivistö, Mari & Hokkanen, Liisa (2023) Vammaissosiaalityön harkitseva toimijuus – metasynteesi harkinnan rakentumisesta. *Janus* 31(4), 337–355. <https://doi.org/10.30668/janus.126100>
- Kivistö, Mari & Lindh, Jari (2024) Relational discretion in social work with persons with disabilities. Intersecting relations between legal, professional and organizational discourses. *Nordic Social Work Research* 15(4), 479-492. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2300039>
- Kokkonen, Tuomo (2019) *Politiikka sosiaalityön yhteiskunnallisen paikan määrittäjänä*. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino, 57–80.
- Kokkonen, Tuomo (2021) *Osallisuuspolitiikka aikuissosiaalityön asiakkuuden ja työtapojen määrittäjänä*. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen (toim.): *Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Gaudeamus. Tallinna, 42–54.
- Kotkas, Toomas (2014) *Viranomaisharkinnan oikeudelliset rajat*. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Tampere: Juvenes Print, 40–59.

- Kuorelahti, Marianne & Volanto, Sinikka (2019) Näkökulmia erityisen tuen tarpeen määrittelyyn. Teoksessa Minna Zechner (toim.) Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun raportteja ja selvityksiä 144, 79–95.
- Kuorikoski, Tuija (2025) Aikuissosiaalityön moniäänisen tietopohjan rakentuminen. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-86-0995-7>
- Kuorikoski, Tuija (2025) Vastakaiku- ja väistämismekanismin aktivoituminen ja aktivoitumisen seuraukset aikuissosiaalityön asiakasprosessissa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 62(2), 255–269. <https://doi.org/10.23990/sa.142482>
- Kuusisto, Katja & Ekqvist, Eeva & Kalliomaa-Puha, Laura (2021) Erityistä tukea tarvitsevat päihhteitä ongelmallisesti käyttävät asiakkaat sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa. Yhteiskuntapolitiikka 86(4), 419–430.
- Kuvaja, Emma & Kuussaari Kristiina & Heiskanen, Maria & Airaksinen, Tanja & Kesänen, Minna & Virolainen, Elina & Väkeväinen, Eveliina (2025) Päihde- ja riippuvuuspalvelut muutoksessa – tuloksia hyvinvointialuekyselystä 2024. Tutkimuksesta tiiviisti 7/2025. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.
- Kääriäinen, Aino (2022) Dokumentointi osana asiakasturvallisuutta. Janus 30(4), 392–406. <https://doi.org/10.30668/janus.114678>
- Lamponen, Tuuli (2023) Kiireellisen sijoituksen päätöksenteko arkisena työtehtävänä lastensuojelussa. Janus 31(2), 218–225.
- Laverty, Susann M. (2003) Hermeneutic phenomenology and phenomenology: a comparison of historical and methodological considerations. International journal of qualitative methods 2(3), 21–35. <https://doi.org/10.1177/160940690300200303>
- Lindh, Jari & Hautala, Sanna & Romakkaniemi, Marjo (2018) Sosiaalityön asiantuntijuus heikoimmassa asemassa olevien kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa Tarja Juvonen, Jari Lindh, Anneli Pohjola, Marjo Romakkaniemi & Heli Arola (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Helsinki: UNIPress, 39–65.
- Lipsky, Michael (2010) Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services. Uudistettu painos. 1. painos 1980. New York: Russell Sage Foundation.
- Liukko, Eeva & Nykänen, Eeva (2019) Sosiaalityön tulevaisuus - sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 47/2019. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4091-8>
- Luntley, Michael (2020) Expertise and the space for discretion. Teoksessa Tony Evans & Peter Hupe (toim.) Discretion and the quest for controlled freedom. Springer International Publishing, 339–356. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-19566-3>
- Marienfeldt, Justine (2024) Does digital government hollow out the essence of street-level bureaucracy? A systematic literature review of how digital tools' foster curtailment, enablement and continuation of street-level decision-making. Social Policy & Administration 58(5), 831–855. <https://doi.org/10.1111/spol.12991>
- Marston, Greg & Davidson, Danielle (2020) Discretion and empowerment. Teoksessa Tony Evans & Peter Hupe (toim.) Discretion and the quest for controlled freedom. Springer International Publishing, 93–110. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-19566-3>
- Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.
- Miaz, Jonathan & Achermann, Christin (2021) Bureaucracies under judicial control? Relational discretion in the implementation of immigration detention in Swiss cantons.

- Administration & Society 54(4), 629–659.  
<https://doi.org/10.1177/00953997211038000>
- Molander, Anders & Grimen, Harald & Eriksen, Erik O. (2012) Professional discretion and accountability in the welfare state. *Journal of Applied Philosophy* 29(3), 214–230.  
<https://doi-org.ezproxy.ulapland.fi/10.1111/j.1468-5930.2012.00564.x>
- Mäenpää, Olli (2023) *Hallinto-oikeus*. 3. painos. Helsinki: Alma Talent.
- Mänttari-van der Kuip, Maija (2015) Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. *Väitöskirja*. Jyväskylän yliopisto.
- Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (2014) Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79(2), 197–207. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2014061729300>
- Newberry, Andrea M. (2012) Social work and hermeneutic phenomenology. *Journal of applied hermeneutics*. <https://doi.org/10.55016/ojs/jah.v2012Y2012.53219>
- Niemi, Petteri (2008) Priorisoinnin eettisestä perustasta sosiaalialalla. Teoksessa Petteri Niemi & Tuija Kotiranta (toim.) *Sosiaalialan normatiivinen perusta*. Helsinki: Gaudeamus, 100–145.
- Niemi, Petteri & Niemi, Riikka (2025) *Sosiaalihuollon priorisoinnin mallit ja etiikka*. Tampere: Vastapaino.
- Nummela, Tuija (2011) *Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä*. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2014) Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 22(3), 227–244.
- Ojanen, Karoliina (2023) ”Kyllähän siitä omasta vastuusta puhutaan aika paljonkin aikuisten kanssa.” Asiakkaiden vastuullistaminen sosiaalityöntekijöiden haastattelupuheessa. *Janus*, 31(4), 356–375. <https://doi.org/10.30668/janus.119800>
- Paavola, Jutta & Rautajoki, Arto & Pohjola, Anneli (2019) Palvelurakenteiden muutoksessa määrittyvä aikuissosiaalityö. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino, 81–107.
- Peräkylä, Anssi (2016) Validity in qualitative research. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative research*. 4. painos. 1. painos 1997. Sage, 413–427.
- Piippo, Sisko & Hirvonen, Pasi & Husso, Marita & Notko, Marianne (2024) Moraalijärjestysten rajoilla: väkivallan kohtaaminen ammatillisena toimintana ja rajatyönä sosiaali- ja terveydenhuollossa. *Yhteiskuntapolitiikka* 89(2), 113–124.
- Pohjola, Anneli (2007) Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Leena Viinamäki & Erkki Saari (toim.) *Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Tammi, 11–31.
- Pohjola, Anneli (2019) Sosiaalityö yhteiskunnassa ja yhteiskunta sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino, 323–341.
- Ponnert, Lina & Svensson, Kerstin (2016) Standardisation - The end of professional discretion? *European Journal of Social Work* 19(3–4), 586–599.  
<https://doi.org/10.1080/13691457.2015.1074551>
- Powell, Jason L. (2013) Michel Foucault. Teoksessa Mel, Gray & Stephen, Webb A. (toim.): *Social work theories and methods*. 2. painos. 1. painos 2008. Sage. 46–62.

- Pösö, Tarja (2010) Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. *Janus* 18(4) 2010, 324–336.
- Rajavaara, Marketta (2014) Ammattilaisten harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Tampere: Juvenes Print, 136–154.
- Ritala-Koskinen, Aino & Räsänen, Jenni-Mari & Salo, Arttu (2025) Epilogi. Kohti moniaista tulevaisuutta. Teoksessa Aino Ritala-Koskinen, Jenni-Mari Räsänen & Arttu Salo (toim.) *Sosiaalityö ja sote-integraatio*. Tampere: Tampere University Press, 315–321. <https://doi.org/10.61201/tup.961>
- Romakkaniemi, Marjo & Martin, Marjatta & Lappalainen, Tiina (2019) Vammaissosiaalityön asiantuntijuus harkintavallan perusteena. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kempainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino, 171–198.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija (2011) Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro.
- Rossi, Eeva (2021) Osista muodostuva kokonaisuus – Kuvaus gerontologisesta sosiaalityöstä, sen käytännöistä ja niiden tutkimisesta. Väitöskirja. Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-264-1>
- Räsänen, Jenni-Mari & Saario, Sirpa (2016) Welfare workers reflecting their everyday responsibilities in focus groups. Teoksessa Kirsi Juhila, Raitakari Suvi & Christopher Hall (toim.) *Responsibilisation at the margins of welfare services*. Taylor & Francis Group, 153–173.
- Räty, Tapio (2025) Uusi vammaispalvelulaki. Helsinki: Edilex Lakitieto Oy
- Saari, Juho (2020) Samassa veneessä. Hyvinvointivaltio eriarvoistuneessa yhteiskunnassa. Docendo.
- Sirviö, Heidi & Romakkaniemi, Marjo & Lindh, Jari & Laitinen, Merja (2015) Sosiaalityöntekijän harkintavallan käyttö ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteossa. *Janus* 23(3), 247–264. <https://journal.fi/janus/article/view/52997>
- Slembrouck, Stef & Hall, Christopher (2014) Boundary work. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.) *Analysing social work communication. Discourse in practice*. Routledge, 61–78.
- Smith, Jonathan A & Flowers, Paul & Larkin, Michael (2022) Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research. 2. painos. 1. painos 2009. Lontoo: Sage.
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry (2022) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 3. painos. PunaMusta Oy.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <http://data.finlex.fi/eli/sd/2014/1301/ajantasa/2025-06-27/fin>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2024) Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 13/2024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-7155-4>. Viitattu 30.10.2025.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2025) Kysymyksiä ja vastauksia mielenterveys- ja päihdelainsäädännöstä. <https://stm.fi/mielenterveys-ja-paihdelainsaadannon-uudistus>. Viitattu 2.11.2025.

- Staub-Bernasconi, Silvia (2016) Social work and human rights—linking two traditions of human rights in social work. *Journal of Human Rights and Social Work* 1, 40–49. <https://doi.org/10.1007/s41134-016-0005-0>
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. <http://data.finlex.fi/eli/sd/1999/731/ajan-tasa/2018-10-05/fin>
- Svenlin, Anu-Riina & Matthies, Aila-Leena & Turtiainen, Kati (2021) Johdanto: Aikuissosiaalityö ja KAIMEr-teoria sen tietopohjan jäsentäjänä. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen. *Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Tallinna: Gaudeamus, 7–24.
- Talentia (2017) Malli sosiaalihuollon laillistettujen ammattihenkilöiden työnjaon laatimiseksi sosiaalialan työpaikoille. [https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2018/02/Talentia\\_sosiaalihuollon-ammattihenkiloiden-tyonjakomalli-.pdf](https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2018/02/Talentia_sosiaalihuollon-ammattihenkiloiden-tyonjakomalli-.pdf). Viitattu 28.10.2025.
- Taylor, Ian & Kelly, Josie (2006) Professionals, discretion and public sector reform in the UK: re-visiting Lipsky. *International Journal of Public Sector Management* 19(7), 629–642. <https://doi.org/10.1108/09513550610704662>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2025) Asian käsittely päättyy. <https://thl.fi/aiheet/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohjeet/rakenteisen-kirjaamisen-kaytantoja/asian-kasittely-paattyy>. Viitattu 1.10.2025.
- Teufel-Shone, Nicolette & Williams, Sheralyn (2010) Focus groups in small communities. *Preventing chronic disease*, 7(3): A67. PMID: 20394706; PMCID: PMC2879999.
- Tummers, Lars & Bekkers, Victor (2020) Discretion from a psychological perspective. Teoksessa Tony Evans & Peter Hupe (toim.) *Discretion and the quest for controlled freedom*. Springer International Publishing, 163–176. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-19566-3>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. 1. painos 2002. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf). Viitattu 23.1.2025.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2023) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf). Viitattu 25.10.2025.
- Valtonen, Anu (2005) Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Johanna Ruusu-vuori & Liisa Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 223–241.
- Vammaispalvelulaki 14.4.2023/675. <http://data.finlex.fi/eli/sd/2023/675/ajan-tasa/2024-12-30/fin>
- Varto, Juha (1992) *Laadullisen Tutkimuksen Metodologia*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Wilkinson, Sue (2016) Analysing focus group data. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative research*. 4. painos. 1. painos 1997. Sage, 83-98.
- Wittberg, Sara & Larsson, Annika Taghizadeh & Olaison, Anna (2024) The quest for standardisation in adult social work: Municipal guidelines and premises for professional

- discretion. *International Journal of Social Welfare* 33(4), 1108–1121. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12674>
- Woodyatt, Cory R. & Finneran, Catherine A. & Stephenson, Rob (2016) In-person versus online focus group discussions: A comparative analysis of data quality. *Qualitative Health Research* 26(6), 741–749. <https://doi.org/10.1177/1049732316631510>
- Yates, Simeon J. (2003) *Doing social science research*. London: Sage.
- York, Reginald O. (2020) *Social work research methods. Learning by doing*. Los Angeles: Sage.

## Liite 1 Informoitu suostumuskirje

### Tiedote tutkimukseen osallistuville

Hei!

Olen Taru Valta ja teen sosiaalityön pro gradu -opinnäytetyötäni Lapin yliopistossa. Tutkielmani tarkoituksena on lisätä ymmärrystä harkintavallasta ja siihen liittyvistä tekijöistä aikuissosiaalityön asiakkuuteen valikoitumisessa. Asiakkuuksiin valikoitumista on tutkittu aikaisemmin esimerkiksi tiettyjen palvelujen, kuten TYP-toimintaan valikoitumisen sekä lastensuojelun näkökulmasta. Haluaisinkin tällä tutkimuksella tuoda esiin erityisesti aikuissosiaalityön työprosesseja ja niihin liittyvää päätöksentekoa sosiaalityöntekijöiden kuvaamina.

Tutkimus toteutetaan fokusryhmähaastatteluna (1–2 kpl), johon osallistuu tutkijan lisäksi 3–4 sosiaalityöntekijää kerrallaan. Haastattelut voidaan tarvittaessa toteuttaa etänä. Haastattelun kesto on noin 1,5–2 tuntia. Haastattelua ohjaavat harkintavallan näkökulmasta kolme keskeistä teemaa, jotka ovat:

- a) asiakkuuksiin valikoituminen vaiheessa, jossa palvelutarpeen arviointi joko aloitetaan tai ei aloiteta
- b) asiakkuuksiin valikoituminen ja erityisen tuen tarpeen arviointi
- c) asiakkuuksiin valikoituminen palvelutarpeen arvioinnin päättyessä, jossa asiakkuus joko jatkuu tai ei jatku

Olette valikoituneet tutkimukseen, sillä teillä on työkokemusta sosiaalihuoltolain mukaisen asiakasprosessin toteuttamisesta aikuissosiaalityössä ja siten arvokasta tietoa tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteiden kannalta. Teiltä tullaan kysymään vain tutkimuksen kannalta olennaisia tietoja, eikä tietoja kerätä muista tietolähteistä. Voitte halutessanne jättää vastaamatta mihin tahansa kysymykseen. Haastattelussa ei kerätä henkilöihin viittaavia tietoja, vaan tarkoitus on keskustella sosiaalityön asiakasprosesseista ja työn sisällöistä. Mikäli henkilöihin tai organisaatioon viittaavia tunnistetietoja nousee haastattelussa esiin, tiedot poistetaan tai anonymisoidaan käsittelyvaiheessa. Teitä ei pystytä tunnistamaan lopullisesta tutkimuksesta vastaustenne perusteella.

Nauhoitan haastattelut, jonka jälkeen kirjoitan ne tekstimuotoon. Säilytän haastatteluaineiston omalla kannettavalla tietokoneellani ja varmuuskopion muistitikulleni, joihin muilla henkilöillä ei ole pääsyä. Tietokone sekä muistitikku ovat suojattu salasanoin. Poistan haastatteluaineiston laitteiltani ja hävitän suostumuslomakkeet heti tutkimuksen päätyttyä. Äänitallenne hävitetään heti, kun aineisto on saatu tekstimuotoon. Tutkimuksen tulokset ovat luettavissa lopullisessa pro gradu -työssäni, jonka pyrin saamaan valmiiksi 31.8.2025 mennessä.

Tutkimukseen osallistuminen on teille vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää tai peruuttaa missä vaiheessa tutkimusta tahansa ilman, että siitä seuraa teille haittaa.



Haastattelutilanne on luottamuksellinen ja haastattelun aikana kerrotut asiat jäävät tutkijan ja haastateltavien välisiksi, eivätkä ne vaikuta haastateltavien asemaan. Haastattelussa kerättyjä tietoja ei luovuteta tutkijan lisäksi muille ulkopuolisille henkilöille. Tietoja käytetään vain tämän pro gradu -tutkimuksen tekoon. Tutkielmassa sitoudutaan ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiin periaatteisiin sekä hyvän tieteellisen käytännön perusperiaatteisiin. Tutkielmassa noudatetaan EU:n yleistä tietosuojasetusta henkilötietojen käsittelyssä.

Toivon, että pystytte luottavaisin mielin avoimesti kertomaan kokemuksistanne, jotta tieto tutkittavasta ilmiöstä lisääntyisi. Haluan korostaa sitä, että en ole arvioimassa tai ottamassa kantaa tapoihinne tehdä työtä, vaan tutkijana olen kiinnostunut siitä, millaisena ilmiönä harkintavalta näyttäytyy aikuissosiaalityössä asiakkuuksiin valikoitumisessa.

Kiitos kun osallistutte tutkimukseni toteuttamiseen!

Olen ymmärtänyt yllä olevat tiedot ja suostun osallistumaan kyseiseen tutkimushaastatteluun:

Paikka ja aika

---

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

Tutkijan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

## Liite 2 Teemahaastattelurunko

### Teemahaastattelun runko

#### **I Orientoiva kierros, jokaiselta osallistujalta kysytään erikseen:**

Kuinka pitkä työkokemus sinulla on a) sosiaalityöstä, b) aikuissosiaalityöstä?

Millaisia ajatuksia sinulle tulee ensimmäisenä mieleen, kun puhutaan asiakkuuksien valikoitumisesta aikuissosiaalityössä?

#### **II Palvelutarpeen aloittamiseen/ei-aloittamiseen liittyvä asiakkuuksien valikointi**

Muistelkaa mielessänne tilanne, jossa edellisen kerran olette olleet epävarmoja siitä, tulisiko asiakkaalle aloittaa palvelutarpeen arviointi vai ei.

Millaiset asiat vaikuttivat päätökseesi siitä, että asian vireilletulo johtaa palvelutarpeen arviointiin?

Millaiset asiat vaikuttivat päätökseesi siitä, että asian vireilletulo ei johda palvelutarpeen arviointiin?

#### **III Erityisen tuen tarpeisiin liittyvä asiakkuuksien valikointi**

Kuvaile tilannetta, jossa erityisen tuen tarve on tunnistettu, mutta asiakkuutta ei aloiteta.

Millaiset asiat tähän vaikuttavat?

#### **IV Asiakkuuksien jatkaminen/päättäminen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen**

Muistelkaa mielessänne tilannetta, jossa edellisen kerran olette olleet epävarmoja siitä, tulisiko asiakkuutta jatkaa palvelutarpeen arvioinnin jälkeen vai ei. Millaiset asiat lopulta vaikuttivat päätökseen jatkaa asiakkuutta tai lopettaa asiakkuus?

Millaiset asiat vaikuttivat päätökseesi siitä, että asiakastyöskentely ei jatku palvelutarpeen arvioinnin jälkeen?

Millaiset asiat vaikuttivat päätökseesi siitä, että asiakastyöskentely jatkuu palvelutarpeen arvioinnin jälkeen?