

# **”Vaikka virkavastuu velvoittaisi muuhun”**

- sosiaalihuollon laatua heikentävät epäkohdat sosiaalialan työntekijöiden kuvaamina

Susanna Törmänen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Lapin yliopisto

2018

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Vaikka virkavastuu velvoittaisi muuhun” - sosiaalihuollon laatua heikentävät epäkohdat sosiaalialan työntekijöiden kuvaamina

Tekijä: Susanna Törmänen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ: x Sivulaudaturtyö: \_\_ Licensiaatintyö: \_\_

Sivumäärä: 79

Vuosi: 2018

### Tiivistelmä:

Tässä tutkimuksessa nostetaan valokeilaan sosiaalialalla esiintyvät epäkohdat. Epäkohtakuvauksia tutkimukseen tuottivat sosiaalialan ammattilaiset, jotka välillisesti antoivat äänen sosiaalihuollon asiakkaille ja erityisesti heille, joiden oma kyky puolustaa oikeuksiaan voi olla heikentynyt. Tutkimusaineisto on kerätty osana laajempaa epäkohtatutkimushanketta. Epäkohtakuvauksia tarkasteltiin laadukkaan työn ja ammattietiikan näkökulmasta, käyttäen tarkastelussa apuna myös voimassa olevaa sosiaalihuollon normistoa. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin menetelmillä niin, että analyysiä vahvasti ohjaavana voimana toimi aineisto itse.

Analyysin perusteella suomalaisessa sosiaalihuollossa kohdataan neljään pääluokkaan jakaantuvia epäkohtia. Näitä ovat 1) asiakkaiden oikeuksia ja hyvää kohtelua loukkaavat epäkohdat; 2) päätöksiin, palveluiden myöntämiseen ja resursseihin liittyvät epäkohdat; 3) työkuormituksen ja työolosuhteiden puutteet; sekä 4) johtamisen puutteet epäkohtien lähteenä. Epäkohdat ja niiden uhka vaarantavat laadukkaiden palveluiden ja ammattieettisen työn toteutumista sosiaalialalla. Sosiaalihuollon asiakkaiden kannalta epäkohdat uhkaavat heidän oikeuksiaan ja hyvää kohtelua, sekä sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumista. Työntekijöiden kannalta kyse on kuormittumisesta tilanteesta, jossa työtä ei ole mahdollista tehdä ammattieettisesti kestäväällä tavalla. Äärimmillään kyse voi olla suoranaisestä lain vastaisesta toiminnasta. Koska sosiaalialan yksittäisiä tapauksia koskee tiukka salassapitovelvollisuus, on tutkimuksen tehtävänä lisätä yleistä tietämystä epäkohdista, jolloin niiden tunnistaminen ja niihin puuttaminen tulee käytännön työssä entistä paremmin mahdolliseksi.

### Avainsanat:

ammattietiikka, epäkohdat, sisällönanalyysi, sosiaaliala, sosiaalihuolto, työn laatu

### Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi: x

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi: x

# Sisälllys

1	JOHDANTO .....	1
2	TUTKIMUSKOHTTEEN TEOREETTINEN TAUSTOITUS .....	5
2.1	Sosiaalihuollon toimintakenttä .....	5
2.2	Työn laatu.....	8
2.3	Ammattietiikka.....	15
2.4	Epäkohta.....	19
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	24
3.1	Laadullinen yhteiskunnallinen tutkimus .....	24
3.2	Tutkimustehtäväni .....	26
3.3	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	27
3.4	Aineiston kuvaus .....	32
3.5	Sisällönanalyysi metodina.....	35
3.6	Metodin soveltaminen aineistoon .....	37
4	SOSIAALIALALLA KOHDATTAVAT EPÄKOHDAT .....	44
4.1	Asiakkaiden oikeuksia ja hyvää kohtelua loukkaavat epäkohdat .....	44
4.2	Päätöksiin, palveluiden myöntämiseen ja resursseihin liittyvät epäkohdat .....	48
4.3	Työkulttuurin ja työolosuhteiden puutteet .....	54
4.4	Johtamisen puutteet epäkohtien lähteenä.....	62
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	68
	LÄHTEET.....	74

# 1 Johdanto

*Kun epäkohtia tuo esille, se käännetään minun ongelmakseni: henkilökohtaiseksi heikoudekseni, jaksamattomuudekseni, herkkyydekseni, nuoruuden idealismiksi tai jopa vedotaan mielenterveyteeni (v2).* Onko epäkohdissa kyse edellä mainituista, vai sittenkin jostakin muusta: rakenteellisesta epäoikeudenmukaisuudesta ja mahdollisuuksien rajoittuneisuudesta? Tämä tutkimus ruotii sosiaalialan epäkohtien muotoja sosiaalialan työntekijöiden raportoimana.

Tutkimukseni liittyy yleiseen mediassa olleeseen (esim. Keski-Korpela 2014 ja Kononen & Niskanen 2014) ja Suomessa heräämässä olevaan tieteelliseen keskusteluun sosiaalialan epäkohdista (ks. esim. Tiitinen & Silén 2016). Osa aineistoni vastauksista liittyy myös johtamisesta käytyihin keskusteluihin. Aineisto ottaa implisiittisesti kantaa sosiaalialan epäkohtien korjaamisen ja asiakkaiden oikeuksien ja kohtelun sekä työntekijöiden työvoiminnan parantamisen puolesta. Se avaa näihin keskusteluihin käytännön työn tason näkökulmaa ja konkretisoi, millaisia ovat epäkohdat, joihin sosiaalialan ammattilaisten tulee kyetä kiinnittämään huomionsa ja puuttumaan niihin.

Tutkimukseni on yhteiskuntatieteellistä sosiaalityön tutkimusta. Pirkko-Liisa Rauhala ja Elina Vironkannas (2011, 250–251) näkevät, että tutkimuseettisen kestävyuden näkökulmasta on tärkeää, että ilmiötä kokevien subjektien ääni kuuluu. Omassa tutkimuksessa tulee esiin epäkohtia kohtaavien sosiaalityöntekijöiden, sekä muiden sosiaalialalla työskentelevien ammattilaisten ääni. Välillisesti siinä tulee heidän kauttaan vahvasti esiin myös sosiaalihuollon asiakkaiden ääni, erityisesti joidenkin usein marginaaliin luettujen ryhmien ääni.

Sosiaalityössä kysymys ei koskaan ole vain yksilön toiminnasta, vaan sosiaalityö ja sosiaalipolitiikka ovat luonteeltaan yhteiskunnallista politiikkaa (Urponen 2003, 74). Yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen tekeminen ja julkaiseminen voi johtaa monimutkaisiin yhteiskunnallisiin vuorovaikutusprosesseihin. Eettisesti toimivan tutkijan tulee ottaa tämä huomioon ja pohtia esimerkiksi sitä, muuttaako hänen tutkimuksensa mahdollisesti organisaatioiden toimintaa tai vaikkapa lainsäädäntöä. Mikäli tällainen vaikutusmahdollisuus on olemassa, onko mahdollinen muutos eettisesti kestävä? (Alasuutari 2005, 24; ks. myös Urponen 2003, 72–73.) Pohdittava on myös kysymystä siitä, onko

tutkija tutkimuksellaan edistämässä objektiivisen tieteellisen tiedon lisääntymistä, vai liukuuko hänen roolinsa mahdollisesti niin kutsutun poliittisen agiteerauksen suuntaan (Alasuutari 2005, 24–25). Yhteiskunnallisen vaikutuksen analysoinnin voidaan sosiaalitieteilijälle nähdä jopa vaateena, sillä heillä nähdään olevan vähintäänkin perustietämys ja sen johdosta tarpeelliset taidot aikalaisanalyttiseen ymmärtämiseen (Rauhala & Virokannas 2011, 239). Näen, että epäkohtien tutkimus tuottaa hyvin todennäköisesti sellaista tietoa, joka voi päätyä sosiaalipoliittisiin tai organisaatioiden toimintaa muuttaviin tarkoituksiin. Pidän tätä jopa toivottavana. Laitisen ja Hurtigin (2003, 98) mukaan sosiaalitieteellisen “tutkimuksen tehtävänä on nostaa epäkohtia näkyviin niin ideologioista, rakenteista, instituutioista kuin käytännöistä” ja tuottaa tietoa julkisen päätöksenteon pohjaksi.

Tutkimukseni liittyy Sociopoliksen tutkimushankkeeseen, jossa selvitetään omavalvontasuunnitelmien ja epäkohdista raportoinnin toteutumista sosiaalialalla Suomessa. Lapin yliopiston puolelta hankkeessa on tutkijana yliopisto-opettaja Laura Tiitinen. Hankkeeseen on kerätty netissä kyselylomakeaineisto, josta teen analyyseja gradussani. Koska kyseessä on jo aloitettu tutkimusprojekti, jossa aineisto on valmiiksi kerätty, edellyttää se minulta graduntekijänä sopeutumista muiden määrittämiin tiedonsaantiintresseihin. Teoreettisena viitekehyksenä käytän työn laadun ja ammattietiikan käsitteitä.

Epäkohtia ei aina ole helppo tunnistaa. Tunnistaminen voi vaatia yhteistyötä ja keskustelua työtovereiden kanssa (Tiitinen & Silén 2016, 18). Tiitisen ja Silénin tutkimusraportin mukaan 25 vastaajaa oli jättänyt raporttoimasta epäkohdasta siksi, ettei ollut ollut varma onko kyseessä epäkohta vai ei. Näen, että tämänkin vuoksi tiedon tuottaminen erityyppisistä sosiaalialan epäkohdista on tarpeen, jotta alan työntekijöiden kyky tunnistaa epäkohtien eri ulottuvuuksia kehittyisi.

Epäkohtien tutkimiseen ja niiden käsittelyyn edistämiseen liittyy eettisiä haasteita sosiaalialalla, jossa esimerkiksi käsitellään yksityisten henkilöiden salassa pidettäviä tietoja, ja jota sääntelevät verrattain tiukat salassapitosäädökset. Myös sosiaalihuollon eri organisaatioilla voi olla erilaisia intressejä suojata toimintaansa julkisuudelta. Kuitenkin ilmiöstä on tärkeää tuottaa tietoa, jotta epäkohtia saataisiin korjattua ja työn laatua sekä asiakkaiden oikeuksien toteutumista parannettua. Epäkohtia ei varmastikaan koskaan saada kokonaan poistettua, mutta tärkeää on luoda sosiaalialan organisaatioihin

toimivia prosesseja, joissa kulloinkin esiin tulleet epäkohdat osataan tunnistaa ja voidaan käsitellä asianmukaisesti osana rutiiniluonteistakin työnkuvaa.

Hyvinvointietokesellisessä yhteiskunnassa sosiaalityön tehtävänä on toteuttaa ja varmistaa kansalaisten oikeusturvan toteutumista (Niemelä 2011, 13). Tutkimukseni tavoitteena on auttaa sosiaalihuollon organisaatiota kehittymään niin, että niiden toiminta entistä paremmin saavuttaa lainsäädännön niille asettamat tavoitteet ja velvoitteet. Tämä edistää asiakkaiden oikeuksien parempaa toteutumista. Tutkimukseni konkretisoi epäkohdan käsitettä sosiaalihuollon käytännön työssä ja tekee näin epäkohtia helpommin havaittaviksi sekä todentaa niitä ylipäättään olevan olemassa suomalaisessa sosiaalihuollossa. Merkittävää on myös Laura Tiitisen huomio epäkohtien syntymekanismien tuntemisesta työyhteisön kehittymiselle. Jotta työyhteisö voisi oppia ja kehittyä, on löydettävä selityksiä, miksi ja millaisten tapahtumaketjujen seurauksena epäkohdat syntyvät (Tiitinen 2017b).

Aihetta pidän tärkeänä. Epäkohtiin puuttuminen ja laadukas palvelu sosiaalihuollossa ovat paitsi asiakkaan oikeusturvan ja elämänlaadun kannalta hyvin tärkeitä, myös työntekijän työssä jaksamisen ja työn mielekkyyden sekä sosiaalityön yleisen maineen kannalta erittäin merkittäviä tekijöitä, mitä myös Tiitinen tuo esiin koulutusmateriaaleissaan (ks. esim. Tiitinen 2017b). Ymmärrys sosiaalityön perinteestä ihmisoikeusalana voi auttaa murtamaan ammatilliseen toimintaan ilmaantuneita ”kontrollin, sopeuttamisen ja jopa alistamisen käytäntöjä” (Rauhala & Virokannas 2011, 252). Tutkijana haluaisin edistää ajattelua: epäkohtia on, ja niistä voidaan puhua ilman suuria henkilökohtaisia tunteita, ihan rutiiniasiana vaan. Ajatuksella, että on kaikkien etu, että organisaatio kehittyy.

Tutkimukseni aihepiiri puhuttelee minua. Olen vahvasti sitoutunut edustamani alan ammatillisiin arvoihin, ja erityisesti sosiaalisen oikeudenmukaisuuden mahdollisimman hyvää toteutumista pidän erittäin tärkeänä yhteiskunnallisena tavoitteena. Ärsyynyn havaitessani huonosti tehtyä sosiaalityötä samoin kuin havaitessani esimerkiksi kunnan budjetoinnista johtuvaa epäoikeudenmukaisuutta resurssien jaossa. Minulla on ollut ilokseni lukuisia hyviä asiakassuhteita, ja erityisesti niiden kautta olen myös tunneta-solla sitoutunut sosiaalipalveluita käyttävien ihmisten oikeuksien puolustamiseen. Olen siis tutkijana ikään kuin ammatillisten arvojen edustaja sekä oikeuksien puolustaja.

Eräänä tutkimukseni tehtävänä voidaan nähdä sen tuottama menetelmällinen moninaisuus epäkohtatutkimushankkeeseen. Monimenetelmäisyys eli triangulaatio pyrkii vastaamaan tutkimuksen kattavuuden ja erilaisten näkökulmien huomioimisen vaateeseen. Omalla tutkimuksellani tuotan monimenetelmäisyyttä epäkohtatutkimushankkeeseen tutkijatriangulaation ja metodologisen triangulaation kautta (Denzin 1978, 15, 297 ja 301–304; Hirsjärvi ym. 218). Tutkimuksen luotettavuus paranee, kun tutkimukseen osallistuu useampia tutkijoita, tämän tutkimuksen kohdalla aineiston analysoijina. Lisäksi kvalitatiivinen otteeni tuottaa erilaista lähestymistapaa pääasiassa kvantitatiiviseen kyselylomakkeen analysointiin.

Tutkimukseni aineiston vastaajat ovat eri ammattiasemissa ja erilaisilla koulutustasulla sosiaalialalla työskenteleviä henkilöitä. Vastaajat ovat tarkasti ottaen sosiaalialan työntekijöitä ja heidän vastauksensa tämän myötä kuvaavat sosiaalialan epäkohtia, eivätkä kuvaukset rajaudu pelkästään sosiaalityön epäkohtiin. Niinpä analyysiosiossani puhun sosiaalialan epäkohdista ja sosiaalialan työntekijöistä. Suurin osa vastaajista on sosiaalialan korkeakoulutettuja. Teoriakirjallisuuteni on pääasiassa nimenomaan sosiaalityön kirjallisuutta, joka kuitenkin on relevanttia myös sosiaalialan kysymysten tarkasteluun laajemmassakin mielessä. Tekstin selkeyden ja ymmärrettävyyden vuoksi käytän teoriaosuudessa useinkin vain ilmausta sosiaalityöntekijä, mitä ilmausta alkupeleissäkin teksteissä on käytetty. Tutkimusongelmani kannalta teoriaosuuden sosiaalityöntekijät ja empiirisen osuuden sosiaalialan työntekijät ovat rinnastettavat ryhmät. Sosiaalialan työn laadun käsitettä määritellessäni nojaan vahvasti kriittistä otetta sosiaalityöhön edustaneen Robert Adamsin (1998) edelleenkin ajankohtaisiin näkemyksiin työn laadusta ja sen parantamisesta sosiaalihuollossa.

Tutkimusraporttini aluksi esittelen sosiaalihuollon toimintakenttää ja sosiaalialan työn laadun ja ammattietiikan sekä epäkohdan käsitteitä, joiden kautta niin tutkija kuin lukijakin tulevat paremmin johdatetuiksi epäkohtien ymmärtämiseen. Seuraavaksi on vuorossa tutkimukseni metodologian tarkastelu. Tulosluvussa käsittelem aineistoni epäkohtia analyysini tuottamien neljän pääluokan alle jaoteltuna. Lopuksi pohdinnassa vedän yhteen tutkimuksen antia ja esitän päätelmiä epäkohtien kytköksistä työn laatuun ja ammattietikkaan.

## 2 Tutkimuskohteen teoreettinen taustoitus

### 2.1 Sosiaalihuollon toimintakenttä

Tutkimukseni kohdeilmion toimintaympäristönä on koko sosiaalihuollon kenttä; hyvinvointivaltion lainsäädännöllä säätelemä ja erilaisten palveluorganisaatioitten kautta toteutettu sosiaalihuolto. Sosiaalialan työ on kontekstisidonnaista ja säännelty ja järjestetty eri maissa eri tavoin (Lähteinen ym. 2018, 5). Suomessa työ täsmentyy sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaista tehtävää toteuttaviin tahoihin. Tällaisia ovat muun muassa julkista valtaa merkittävästi käyttävät sosiaalihuollon toimipaikat kuten kunnalliset sosiaalitoimistot, joissa tehdään ihmisten asemaan ja oikeuksiin vaikuttavia viranomaispäätöksiä, sekä käytännön huolenpitoa toteuttavat yksiköt, kuten vammaisten asumispalveluyksiköt. Julkisen vallankäytön laajuus onkin työnkuviin erilaisuutta merkittävästi tuottava tekijä. Sosiaalialan työtä toteutetaan lisäksi myös kolmannen sektorin järjestöjen kautta, jolloin julkisen vallankäytön ulottuvuus ei työssä ole vahvasti läsnä. Kaikessa sosiaalihuollon työssä ollaan kuitenkin tekemisissä usein haastavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten hyvin perustavanlaatuisen oikeuksien kanssa. Tämä tuottaakin sosiaalialan työhön erityisen eettisyyden vaateen niin käytännön työn kuin sosiaalihuoltoon muovattujen rakenteiden osalle.

Sosiaalityötä tehdään usein ympäristöissä, jotka ovat byrokraattisia ja organisoituja. Tällaisissa ympäristöissä sosiaalityön odotetaan noudattavan lakeja ja annettuja hallinnollisia ohjeita, mikä voi rajoittaa työntekijän mahdollisuuksia toimia alalla tuotetun tieteellisen tiedon ja eettisten periaatteiden mukaisesti. (Raunio 2011, 134.) Sosiaalialan arvopohja vaatii ihmisen arvostamista palvelun laadun mittarina, tuntemukset ja kokemukset tulee nähdä yhtä merkittävinä kuin niin sanotut kovat faktat. Tästä markkinatalouden ja humanien arvojen ristiriidasta seuraa usein sosiaalialan työhön ideologinen konflikti. (Adams 1998, 10.) Tämä pohjavire onkin tunnistettavissa taustalla sekä työni teoriaosuudessa että aineistossa esiintyvissä kuvauksissa kuin myös aineiston tulkinnassa läpi työni.



Jo 1990-luvun lopulla Robert Adams nosti esiin alkaneen muutoksen, jossa sosiaalipalveluista tuli kaupallisia ostohyödykkeitä, joita tuottaa kasvava joukko vapaaehtoisia ja yksityisiä palveluntuottajia. Yhä suurempi joukko palveluiden käyttäjästä, niin ikäihmisistä, vanhemmista, toimintakyvyltään rajoittuneista kuin lapsistakin, ottaa vahvasti osaa keskusteluihin palvelutarpeensa arvioinnista ja suunnittelusta kuin koskaan ennen. (Adams 1998, 9.) Suuntauksen jatkuminen on nähtävissä sosiaalihuollossa edelleenkin, mutta epäkohdista puhuttaessa huomioon nousee myös se, että valitettavan usein asiakkaan itsemääräämis- ja osallistumisoikeuden toteuttaminen jää edelleen vajaaksi, tai jopa kokonaan toteutumatta. Sosiaalityön toimintaympäristöille onkin tyypillistä se, että niihin vaikuttavat sekä hyvinvointivaltion ihmisläheinen eetos, että uusliberalistinen markkinatalousajattelu (Metteri & Hotari 2011, 73–74).

Markkinoistuneelle sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän rakenteelle on kuvaavaa muunmuassa ”palveluntuottajien moninaisuus ja suuri määrä, taloudellisen tehokkuuden korostaminen, lyhyen aikavälin (yhden budjettivuoden) perspektiivi palvelujen suunnittelussa, liikkeenjohdollinen hallinnoiminen, palveluntuottajien kilpailutus, palvelujen tilaamisen ja tuottamisen erottaminen sekä tavaratuotannon jäljittely palvelujen tuotannossa tuotteistamisen, tuotehinnoittelun ja prosessikuvausten kautta” (Metteri ja Hotari 2011, 68). Näillä on luonnollisesti monenlaisia vaikutuksia niin työntekijän kuin palveluita käyttävän asiakkaan kuin myös organisaatioiden johdon ja palveluiden rahoittajien (hyvinvointivaltiomallissa veronmaksajien) kannalta. Toisaalta kilpailu ja taloudellisesti tehokkaan ratkaisun löytäminen säästävät yhteiskunnan varoja ja mahdollistavat resurssien suuntaamisen useammalle taholle yksittäisten palveluiden menojen kutistuessa. Toisaalta näiden korostuessa yksittäisten palvelunkäyttäjien asema voi heikentyä ja heidän todellinen palvelutarpeensa jäädä huomioimatta. Suomessa julkista keskustelua on lähiaikoina herättänyt esimerkiksi vammaisille myönnettävän henkilökohtaisen avun kilpailutukset, jonka sivuvaikutusten avustajaa käyttävät ovat kokeneet voimakkaasti heikentäneen oikeuksiaan ja elämänlaatuaan (ks. esim. Sullström 2018). Työntekijän kannalta tilanne voi tarkoittaa vaadetta kaaoksellisuuden hallinnasta heidän luoviessaan monien palveluntuottajien ja erilaisten toimijoiden kesellä asiakkaiden palvelukokonaisuuksia rakennettaessa.

Toimintaympäristöjä kuvaa myös verkostoituneisuus ja monitoimijaisuus. (Metteri & Hotari 2011, 73–74). Sosiaalialan käytännön työssä tämä näyttäytyy muun muassa ko-

kouksina, joihin esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan lisäksi on kutsuttu lukuisa joukko eri ammattialojen (usein terveydenhuollon) edustajia, mutta toisaalta myös asiakkaan omista verkostoista koottuja toimijoita, kuten perheenjäseniä tai ystäviä. Ammatilliset linkit sosiaalihuollon työntekijöiden ja muiden alojen ammattilaisten välillä ovat lisääntyneet ja moniammatillinen työskentelystä on tullut erottamaton osa käytännön työtä kaikilla sosiaalihuollon aloilla (Adams 1998, 9). Sosiaalityöntekijän tehtävänä moniammatillisissa verkostoissa on usein toimia eräänlaisena keskushenkilönä, jonka kautta eri toimijat verkostoituvat asiakkaan ympärille. Monitoimijaisuuden keskeällä sosiaalityöntekijän tehtävänä on usein myös kokonaisuuden hallussapito ja asiakkaan äänen vahvistaminen ja puolustaminen erilaisten näkemysten ristiaallokossa.

Sosiaalihuollon toimintakenttää kuvaa myös se, että se tarjoaa usein palveluita ongelmiin, joista kärsii vain osa väestöstä, kun taas esimerkiksi terveydenhuoltoa ja koulutukseen liittyviä palveluita käyttävät jossain elämän vaiheessa kaikki kansalaiset (Adams 1998, 10). Tästä piirteestä seuraakin erityinen perustelutarve palveluiden julkisen rahoittamisen kannalta verrattuna universaaleihin palveluihin, joihin julkisten varojen käyttö saa usein helpommin yleisen hyväksynnän. Erityispiirre työssä on myös se, että vaikka usein suoraan työskennellään vain yhden asiakkaan kanssa, voi välillinen vaikutus ulottua laajallekin koskemaan suurta joukkoa ihmisiä. Yksittäinen palvelun käyttäjä voi olla osa ryhmää, perhettä, verkostostoa, naapurustoa tai yhteisöä, joka kollektiivisesti kokee epätasa-arvoisuutta esimerkiksi sukupuoleen, etniseen taustaan, ikään, sosiaaliluokkaan, vammaisuuteen, seksuaaliseen suuntaukseen tai uskontoon liittyen, mikä on työssä otettava huomioon (mt., 10). Tällainen monitasoisuus onkin sosiaalialan työn kohdeilmioille hyvin tyypillistä.

Yhteiskunnan yleiset megatrendit vaikuttavat aina myös sosiaalihuollon asiakkaiden elämään ja tilanteisiin, mikä luo muutostarpeita myös sosiaalialan työntekijöiden työkuvaan ja osaamistarpeisiin. Tällaisia muutossuuntia ovat muun muassa globalisoituminen, digitalisaatio, väestön ikääntyminen ja maahanmuuton kasvu. Esimerkiksi teknologian nopea kehittyminen on tuonut hyvinvointia, mutta myös siihen liittyvä eriarvoisuus tuottaa hyvin todennäköisesti haasteita ratkaistavaksi sosiaalialan työlle tulevaisuudessa. Edellä kuvattujen lisäksi Suomessa meneillään oleva sosiaali- ja terveysalan kokonaisuudistus (sote -uudistus), tulee toteutuessaan muuttamaan sosiaalihuollon toimintakenttää ja työn organisointia merkittävästi lähivuosina. (Lähteinen ym.

2018, 6–7.) Muuttuvissa organisaatorakenteissa kyky tunnistaa muovaantuvia toiminnan vinouksia ja muutoksen ohjaaminen kestävään suuntaan ovat ensiarvoisen tärkeitä.

Erilaisten alan toimintakenttään vaikuttavien ilmiöiden keskellä on työn mahdollista olla hyvää ja laadukasta, mutta toisaalta myös erilaisten rakenteellisten epäkohtien vaivaamaa tai laiminlyönteihin sortuvaa, asiakkaan ja työntekijän, mutta myös koko sosiaalihuollon organisaation etua ajamatonta toimintaa. Siksi näen tärkeänä Metterin ja Hotarin (2011, 73–74) huomion, että muuttuvien palvelurakenteiden aikana ”sosiaalityön etiikka ja moraalit sekä eettisen työn toteuttaminen vaativat vuorovaikutuksellista keskustelua ja työn paikantamista uuteen kulttuuriseen aikaan ja yhteiskunnalliseen tahtotilaan”.

## 2.2 Työn laatu

Ajatus laadusta sosiaalihuollossa on noussut marginaalista keskeiseen asemaan 1900-luvun lopussa. 1980-luvulta alkaen erilaiset laadunvarmistusmenetelmät ovat levinneet sosiaalihuollossa ja saaneet aikaan muutoksia niin poliittisella, rakenteellisella, organisatorisella kuin asiakkaiden saaman palvelun tuottamisen tasolla. (Adams 1998, 1.) Brittiläinen Robert Adams (esim. 1998) on ollut yksi merkittävistä laadukysymysten esiin nostajista, jonka kriittinen ja laajakulmainen tapa tarkastella vallitsevia olosuhteita ja käytäntöjä on ollut tuomassa uutta näkökulmaa sosiaalialan keskusteluun. Hänen kirjoituksensa ovat edelleen ajankohtaisia sosiaalialan laadun olemusta tarkasteltaessa. Laadun on ennustettu nousevan vuosikymmenen merkittävimmäksi teemaksi sosiaalihuollon kehittämisessä (McMillen ym. 2005, 181).

Terminä laatu (*quality*) on monitulkintainen. Se voi eri yhteyksissä viitata esimerkiksi standardeihin, prosessiin tai prosessin vaiheeseen riippuen sen käyttäjästä. Sosiaalityössä laadutyyllä pyritään kenties lähentymään ajatusta paremmasta vaikuttavuudesta. Vaarana on, että laadunvarmistusjärjestelmät sosiaalityössä palvelevat lopulta

enemmän rahoittajia ja poliittisia tahoja kuin käytännön työntekijöitä ja palveluiden saajia. (Adams 1998, 5.)

Arvio siitä, onko jokin yksittäinen palvelu laadukas vai ei, on aina kontekstisidonnainen. Käytännön työn laatu riippuu paitsi osallisena olevien yksilöiden vuorovaikutuksesta, myös historiallisesta ja sosiaalisesta kontekstista sekä rakenteista, jotka mahdollisesti ylläpitävät sosiaalisia eroja ja sosiaalista epäoikeudenmukaisuutta. Laadun varmentamisella (*quality assurance*) yleisesti voidaan pyrkiä erilaisiin tavoitteisiin, kuten kasvatamaan tulosta, kehittämään vaikuttavuutta, vahvistamaan yleisiä heikkouksia sekä vastaamaan yksilöityyn kritiikkiin tai puutteisiin. Koska tavoitteet voivat vaihdella ja niihin voidaan pyrkiä erilaisilla menetelmillä, on tärkeää määritellä, mitä laadulla ja sen kehittämisellä kulloinkin tarkoitetaan. (Mt., 4–8.) Yksinkertaisimmillaan laatukysymyksiä voi olla tarkastelemassa yksittäinen sosiaalityöntekijä, jolla on ”mututuntuma” siitä, että asiat jossain tietyssä organisaatiossa tai palveluyksikössä vaikuttavat sujuvan hyvin tai huonosti. Tällainen intuitiivinen tietäminen on kuitenkin liian epätarkkaa, jotta sen perusteella voitaisiin antaa suosituksia siitä, mihin laadun parantamisen voimavarat tulisi suunnata. (Megivern 2007, 116.)

Kaikkia osapuolia (rahoittajat/johtajat, työntekijät, palveluiden käyttäjät, kouluttajat ja tutkijat jne.) tyydyttävää kattavaa määritelmää laadusta sosiaalityössä on vaikea antaa. Kuitenkin keskustelua siitä, kuinka laatu saavutetaan, on mahdoton käydä ilman määritelmää siitä, mitä on laatu, jota tavoitellaan. Robert Adamsin (1998, 15) työmääritelmän mukaan: ”Excellent social work is social work which guarantees people access to high quality services which ensure their needs are met”. Megivernin ym. (2007, 118) laajan lähdeaineiston perusteella muodostama määritelmä laadusta sosiaalihuollossa puolestaan kuuluu seuraavasti: ”The degree to which interventions influence client outcomes in desired ways in applicable domains while being delivered in a sensitive manner consistent with ethical standards of practice knowledge”. Molemissa huomioidaan merkittävänä kriteerinä työn tulos. Asiakkaan tulee hyötyä saadusta palvelusta tai käytetyistä interventioista. Ammatillisessa sosiaalihuollossa tämä ei välttämättä aina tarkoita, että asiakas pitäisi esimerkiksi lastensuojelun interventiosta, mutta tehdyn toimenpiteen tulee aidosti edistää hänen tilanteensa kohenemistä. Käytettyjen menetelmien taustalla tulee olla rationaalinen, johonkin perustuva pohja vali-

tuille menetelmille kussakin tilanteessa ja palvelut tulee olla valittu ja kohdennettu asiakasryhmien taustojen ja erityispiirteiden mukaan (Bertram 2015, 478).

Laadun parantamiseen on sosiaalityössä kehitetty lukuisia erilaisia teoreettisia malleja. Adamsin mukaan laadun varmentamiseen kehitettyjen menetelmien elementtejä ovat yleensä kriteeristö laadukkaan palvelun arvioimiseksi ja mittaamiseksi, strategisten tavoitteiden kokoelma, tärkeysjärjestys, kohde, standardit, sekä indikaattorit ja metodit tarkkailuun ja edelleen kehittämiseen (Adams 1998, 211). Vaikka täysin tyhjentävän teoreettisen mallin luominen sosiaalihuollon laadusta ja sen arvioimisesta ja kehittämistä lienee mahdotonta, ovat Megivern ym. (2007) sangen pitkällä. Heidän kehittämänsä malli pyrkii ottamaan laajasti huomioon sosiaalihuollon laadun arvioimiseen ja parantamiseen olennaisesti liittyvät ulottuvuudet.

Mallissa olennaisinta on jo aiemmin esitetty huomio siitä, että sosiaalihuollon interventioiden ja tuotettujen palveluiden tulee olla teknisesti hyviä ja päteviä (*technically proficient*), mutta tämä ei vielä riitä. Teknisesti oikeanlaisten palveluiden tulee myös olla kullekin asiakkaalle hänen tilanteensa huomioivalla tavalla toimitettuja (*sensitively delivered*). Mallin huomioimia muita laatuun vaikuttavia asioita ovat makrosysteemin, kuten rahoittajien tai ammatillisten yhdistysten tuki tai vaatimus (tai niiden puute) laadukkaasta työstä; asianajon vaikutus, (esimerkiksi yhdistysten asiakkaille tarjoama tieto siitä millaista laadukkaan palvelun tulisi olla ja kuinka sitä voi vaatia); työskentelyorganisaation vastaanottavuus tai uusien toimintamallien vastustavuus; organisaation kapasiteetti, (johon liittyy muun muassa henkilöstön riittävä määrä, rahoitus, asetettujen toimintatavoitteiden selkeys, yhteistyön tekemisen ilmapiiri sekä teknologiset resurssit); yksittäisen palveluntuottajan vastaanottavuus ja asenne toimintamallien kehittämiseen; asiakkaiden perheen ja lähiverkoston yhteistyöhön sisällyttäminen; asiakkaan yhteistyöhön kiinnittyminen (prosessista kiinnostuneen asiakkaan saama palvelun laatu on todennäköisesti parempi kuin ei-kiinnostuneen); sekä muiden asiakkaan tilanteessa osallisten organisaatioiden palvelun laatu ja systeemien yhteen toimivuus. (Mt., 117–120.)

Edellä kuvatut osa-alueet ovat vuorovaikutteisessa suhteessa keskenään ja vaikuttavat siihen, millainen lopputulos (*consumer outcome*) sosiaalihuollon työprosesseista asiakkaalle lopulta on. Tavoiteltavassa lopputuloksessa asiakkaan toimintakyky elämäntilanteessaan paranee, läsnä olevat ongelmat vähenevät ja näistä johtuen myös asiakkaan

kokema hyvinvointi kasvaa. Myös tästä lähtee juontumaan seuraava kehä, sillä tieto paremmasta asiakaslopputuloksesta todennäköisesti motivoi edellä kuvattuja toimijoita ponnistelemaan laadun parantamiseksi seuraavissakin prosesseissa. Parantuneiden asiakaslopputulosten tulisi vaikuttaa siihen, että myös organisaatio saavuttaa paremmin asettamia tavoitteita, kuten että kodin ulkopuolisten sijoitusten määrä alueella ei kasva tai köyhyysrajan alapuolella elävien määrä vähenee. Toimiakseen malli edellyttää toimintaan eri tavalla osallisten (*stakeholders*) palautteen keräämistä ja huomiointia toiminnan edelleen kehittämisessä. Laadua parannettaessa lähdetään liikkeelle ylläolevien osa-alueiden joukosta siitä, josta se kulloisessakin tilanteessa todennäköisesti on hedelmällisintä. (Mt., 120–121.)

McMillenin (2005) ym. mukaan [vuonna 2005] sosiaalihuollon laadusta on olemassa huomattavan vähän empiiristä tutkimusta. Tarvittaisiin tutkimusta, joka määrittelee työn laatua, tutkii laadun vaihtelua, laadukkaiden palveluiden ja tulosten (*outcomes*) yhteyttä, rakenteiden vaikutusta laatuun sekä tapoja parantaa ja kehittää laatua sosiaalihuollossa. Heidän mukaansa sosiaalityöntekijöillä on hyvät edellytykset ryhtyä tekemään yhteyksiä akateemisiin yhteistyökumppaneihin sekä mahdollisuus saada ensikäden tietoa asiakkaiden kokemuksista. (Mt., 181.)

Laadun tarkastelussa ja kehittämisessä voidaan käyttää muun muassa *benchmarkingia* eli vertailukehittämistä, jossa määritellään jokin kiintopiste, johon toimintaa verrataan. Esimerkiksi määritellään aikaraja, jonka sisällä tietty asia pitää toteuttaa tai että perheen ulkopuolisessa hoivassa oleva lapsi ei joudu vaihtamaan sijoituspaikkaansa maksimissaan kahta kertaa enempää. Laatuongelmia etsitään käytännön työstä vertaamalla tuloksia kiintopisteisiin (benchmarkereihin), menikö sen alle vai yli. (Mt., 185–186.) Myös esimerkiksi tutkimukseni aineistoni vastauksista voitaisiin löytää tällaisia hyviä merkitsijöitä, joita tarkastelemalla työn laatua sosiaalialalla voitaisiin käytännön toimipaikoissa parantaa. Useimmissa tapauksissa kiintopisteitä muodostettaisiin nimenomaan käänteisinä suhteessa aineistooni.

Määrällistä sosiaalityön laadun tutkimista varten McMillen ym. esittelevät laajan kirjon (useimmiten terveydenhuollon puolelta sovitettuja) metodeja. Kyseisissä menetelmissä kerätään dataa prosessin eri vaiheista ja kiinnitetään huomiota siihen, paljonko ja millaista vaihtelua lopputuloksessa (*outcomes*), prosessissa (*quality process*) ja asiakkaan kokemuksissa (*consumer experience*) esiintyy. Vaihtelua vertaamalla pyritään

löytämään laadun toteutumisen kannalta kriittiset paikat. Vaihtelua tarkastellaan kolmen edellä mainitun ominaisuuden suhteen kolmella eri ulottuvuudella, jotka ovat variaatio tuottajan mukaan, variaatio alueellisesti ja variaatio demografisesti (eli eri väestö-/asiakasryhmien mukaan). Tällaisista laadun tutkimisen ja kehittämisen menetelmistä ei heidän mukaansa tosin ole juurikaan hyötyä, ellei sosiaalityöntekijöillä ole riittävää metodologista osaamista soveltaa niitä työhönsä. (Mt., 181–185).

Laadun tarkastelu kvantitatiivisilla menetelmillä tuottaa usein viitteitä siitä, mihin laadun osa-alueeseen puutteet liittyvät. Esimerkiksi rotuun tai etniseen taustaani liittyvät eroavuudet lopputuloksessa, palveluprosessissa, kustannuksissa ja asiakastyytyväisyydessä viittaavat siihen, että palvelua ei tuoteta kulttuurisensitiivisellä tavalla. Kulttuurisen kompetenssin ja sensitiivisyyden tutkiminen osana laajempaa palvelun laadun tutkimusta voi olla palvelun tuottajien kannalta vähemmän uhkaavaksi koettua kuin pelkästään tai suoraan rotuun, kulttuuriin tai etnisyyteen keskittyvät tutkimukset. McMillen ym. myös huomauttavat, että kvalitatiivisen datan keruuta on laadun tutkimuksessa käytetty tähän mennessä [vuoteen 2005] liian vähän. He ehdottavatkin erilaisia ideoita kvalitatiivisen datan hankkimisen mahdollisuuksista tiedon saamiseksi esimerkiksi palveluprosessien laadusta. (Mt., 184–188.)

Laadun kehittämiseen yksittäisessä palvelussa tai toimintaorganisaatiossa on ehdotettu ratkaisuksi myös esimerkiksi mallia, jossa käytännön asiakastyön ratkaisujen tekijät ja tutkijat sekä rahoittajat ovat tiiviissä ja systemaattisessa yhteistyössä keskenään. Näin jokainen tuo kehittämistyöhön oman erityisosaamisensa, jolloin kehittämisen nähdään olevan tehokasta. Systemaattisuutta kehittämistyöhön saadaan noudattamalla laajan ammattilasten työryhmän kehittämää *Framework* -mallia, jossa lupaavalta vaikuttava teoreettista mallia tai käytännöstä nousutta ratkaisua kehitetään eteenpäin prosessissa, johon kuuluu intervention muotoilua ja testausta, vertailua, sopeuttamista ja systemaattista kehittämistä. Prosessin aikana uusi interventio otetaan osaksi organisaation rutiinotoimintaa ja sen toimivuudesta kerätään tietoa. Mallin tarkoituksena on uuden tutkimustiedon tehokas ja sensitiivinen muotoilu käytännön työssä toimiviksi ratkaisuksi. (Fisher ym. 2015, 91–94.)

Robert Adams (1998, 2) esittää, että sosiaalityössä tulee pyrkiä nimenomaan kokonaisvaltaisempaan ajatteluun laadun maksimoinnista sen sijaan, että vain reagoidaan esiin tulleisiin epäkohtiin tai puutteisiin. Vaikka tämänkertaisen tutkimuksen aineisto on

juuri yksittäisiä esiin tulleita epäkohtia, näen, että niiden käsitteleminen voi johtaa laadun paranemiseen yleisemmällä tasolla työntekijöiden tietoisuuden paranemisen myötä. Toisaalta laadun parantaminen uusia toimivampia työskentelytapoja käyttöön ottamalla voi olla työntekijöistä myös pelottavaa. Uuden kokeilemisen esteenä voi olla esimerkiksi erityisesti herkässä lastensuojelutyössä työntekijän huoli siitä, että mahdollisesti epäsoviva uusi toimintamalli johtaa pahimmillaan oikeusjuttuun tai ennestään niukkojen resurssien hukkaamiseen (Fisher ym. 2015, 97).

Laatu sosiaalityössä ei ole vain tekninen asia, vaan ennen kaikkea kyse on poliittisesta ja moraaliin vahvasti kytkeytyvästä ajattelusta ja toiminnasta, johon liittyy eettisiä valintoja. Adams myös kyseenalaistaa laadunhallintaan nykyään ilmestyneen markkinatalousnäkökulman, jossa palveluiden laatua ajatellaan kehitettävän tilaaja-tuottajamallin ja muiden vapaiden markkinoiden mekanismien mukaisesti. (Adams 1998, 6.) Myös itse näen tämän kaltaisen laadunkehittämisen sosiaalihuollossa ongelmallisena siitä syystä, että sosiaalityön asiakkaista läheskään kaikki eivät kykene toimimaan rationaalisen ja vahvan kuluttaja-asiakkaan roolin mukaisesti.

Huoli sosiaalipalveluiden laadun puutteista näyttäytyy erilaisena riippuen siitä, mistä asemasta huolen ilmaisija asiaa katsoo. Adamsin mukaan on melko tavallista, että laadun parantamiseen johtavat tapahtumat saavat alkunsa siitä, että esimerkiksi media nostaa esiin jonkin yksittäisen epäkohdan tai kriittisen tapahtuman, ja sosiaalialan ammattilaiset sekä poliittiset toimijat sitten tarttuvat tähän aloitteeseen. Joskus myös ammattilaiset toimivat huolen ääneen sanoittajina. Adams huomauttaa, että palvelun laadun paranemiseen johtaneet aloitteet ovat useammin tulleet palvelun käyttäjiltä tai heidän läheisiltään kuin sosiaalialan johdolta. Ideaalitalanteessa laadun maksimointi toteutuu parhaiten silloin, kun kaikki osapuolet (poliittiset toimijat, paikallinen johto, palvelun tuottajat, palvelun saajat ja heidän omaisensa sekä tiedotusvälineiden edustajat) toimivat yhteistyössä olosuhteissa, jotka tukevat tällaista yhteistyötä. (Adams 1998, 20–21.)

Kaikilla sosiaalipalveluita asiakkaille tuottavilla tahoilla tulee olla valmis, (mieluiten julkaistu) ohjeistus siitä, kuinka asiakaspalautteena tietoon saatuja laadun ongelmia käsitellään yksikössä. Henkilökunnan tulee myös olla saanut koulutusta vastaamiseen asiakkaiden tuodessa ilmi väärinkäytöksiä. (Adams 1998, 2.) Suomen uudistettu sosiaalihuoltolaki vastaa tähän vaateeseen. Laissa on muun muassa määritelty sosiaalihuol-



toa toteuttaville velvollisuus toteuttaa suunnitelmallista omavalvontaa toimipaikoissaan (SHL 47 §). Omavalvontaan liittyvien säädösten toteutumista Suomessa tällä hetkellä ovat selvittäneet esimerkiksi vanhustenhuollon osalta Niina Kaukonen ja Virva Richter (2015) Pro gradu -työssään.

Laadun varmentamisessa on kuitenkin riittämätöntä nähdä kyseessä olevan vain teknisen toimintamallin, jota noudattamalla laatu kaikkien sosiaalipalveluiden osapuolten näkökulmasta automaattisesti paranee. Laadun parantaminen ei ole arvoneutraalia. (Adams 1998, 21.) Laadun kontrollointiin keskittyvillä menetelmillä voidaan saada rauhoitettua tyytymättömät palveluiden käyttäjät ja julkinen media osoittamalla, että yksikössä saavutetaan tietyt asetetut kriteerit, mutta tällainen teknisellä menettelyllä saavutettu laatu voi silti olla vain näennäistä (mt., 5). Toimintayksiköille voidaan tehdä myös laajoja arviointihankkeita (akkreditointeja) laatusertifikaatin myöntämiseksi. Tällaiset prosessit kuitenkin usein epäonnistuvat juuri kyseisen organisaation keskeisimpien laadukysymysten kokonaiskuvan luomisessa ja ne ovat liian kalliita ja yksityiskohdittain keskittyviä, jotta niitä voitaisiin käyttää säännöllisesti osana perustoimintaa (Megivern 2007, 116). Laadun kehittämisen haasteeksi voi muodostua myös se, että jossain organisaatiossa tehokkaiksi todettuja toimintamalleja voi olla suuri paine levittää ja ottaa käyttöön myös muissa organisaatioissa, vaikka niiden toimivuutta ja soveltuvuutta erityyppisille asiakasryhmille ei olisikaan tutkittu tai huomioitu (Fisher ym. 2015, 98). Uusien toimintamallien ja käytäntöjen käyttöönotto on luonnollisesti palvelun kehittymisen ja laadun paranemisen ehdoton edellytys, mutta niiden soveltamisessa tulisi kyetä sensitiivisesti huomioimaan erilaisten palvelunkäyttäjien mahdollisesti hyvinkin erilaiset tarpeet.

Tulisikin pohtia, onko laatu jotain teknistä ja päälle liimattua vai työorientaatio/mentaliteetti (*mindset*), jolla työntekijä työnsä kohtaa (Adams 1998)? Adamsin ajattelusta johdettuna haluaisin edistää sosiaalialalla toimintaa, jossa työn tekemiseen on työntekijällä ”epäkohtatietoinen työorientaatio”. Kaikkiin epäkohtiin ei voi antaa täsmällisiä tunnistetietoja, joiden avulla jokainen epäkohta tulee huomatuksi. Sen sijaan tärkeää on tiedostaa ensin joitakin esimerkinomaisia epäkohtia, ja johtaa niistä itselleen oma epäkohdista tietoinen, tunnistava ajattelutapa työssä esiin tulevia asioita kohtaan.

### 2.3 Ammattietiikka

Työn laatu kytkeytyy tiiviisti ammattietiikkaan ja sen toteutumiseen. Erään määritelmän mukaan hyvä sosiaalityö on moraalisesti hyvää toimintaa toteutuessaan tekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa. Työn oikeutus on sen kyvyssä hyödyttää ja parantaa ihmisten elämää. (Gray & Webb 2010).

Sosiaalityö on moraalinen pyrkimys, joka nojaa sosiaalisen oikeudenmukaisuuden (*social justice*), ihmisoikeuksien (*human rights*) ja sorronvastaisen käytännön (*anti-oppressive practice*) kuvaamille arvoperustoille. Nämä arvot saavat eksplisiittisen asun erilaisissa eettisissä koodistoissa, joiden tarkoituksena on ohjata sosiaalityöntekijöitä toimimaan ammatillisesti hyväksyttävällä tavalla käytännön toimissaan. (McAuliffe 2010, 41.) Arvoista erityisesti ihmisoikeudet on myös pitkälti sisällytetty kansallisiin oikeudellisiin normistoihin, mutta on huomattava, että pelkästään lakien tai muiden normistojen, kuten julistusten kautta oikeuksien tarkasteleminen ei ole sosiaalityön kannalta riittävää (ks. esim. Ife 2010, 153–156). Sosiaalityöntekijät tekevät eettisiä ratkaisuja työssään joka päivä. Eettistä päätöksentekoa päätöksenteko on silloin, kun ratkaistavalla asialla on selviä tai potentiaalisia moraalisia seurauksia, esimerkiksi jollekulle aiheutuu vahinkoa, tai hänen oikeuksiaan uhataan tai loukataan. Sosiaalityössä tehdään eettisiä ratkaisuja jatkuvasti muuttuvassa ympäristössä ja erilaisissa olosuhteissa. Onkin tärkeää, että työntekijöillä on kestävä ja tehokkaat tavat eettisten päätösten tekemiseen sekä kiireessä että silloin, kun päätöstä on aikaa harkita. (McAuliffe 2010, 42.)

Eettinen ohjeistus (*code of ethics*) on asiakirja, joka yksilöi tehtävän, arvot ja vastuut ammattilaisten yhteisölle. Se määrittelee eettiset periaatteet, jotka ohjaavat päätöksentekoa ja ammatillista toimintaa. (Keeney ym. 2014, 5.) Myös sosiaalityön kansainvälisten kattojärjestöjen International Federation of Social Workers (IFSW):n ja International Association of Schools of Social Work (IASSW):n Statement of Ethical Principles nostaa ihmisoikeudet ja ihmisarvon (*human dignity*) sekä sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumisen sosiaalityön perustavimmiksi arvoiksi (IFSW 2004). Ihmisoikeuksien ja sosiaalityön eettisten ohjeistusten historiaa ja yhteenvastaavuutta ovat tutkineet muun muassa Keeney ym. (2014), jotka käyttivät aineistonaan 20:tä kansallista eettistä ohjeistusta selvittäessään ilmenevätkö YK:n yleisen ihmisoikeusjulistuksen ku-

vaamat oikeudet kansallisissa sosiaalityön eettisissä ohjeistuksissa. Suomessa kansallisen eettisen ohjeistuksen pääasiallisena koodistona toimii sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian (2017) julkaisema ohjeistus. Myös siinä jo aiemmin mainitut ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus toimivat ammattietiikan perustana, joista johdetaan periaatteita eettisen ammatillisen toiminnan toteuttamiseksi ja muun muassa ammatillisen harkinnan tueksi ja epäkohtiin puuttumisen velvollisuudeksi. Lisäksi esiin nostetaan, että auttamisaloilla työntekijän työkyvystä huolehtiminen on eettinen velvollisuus myös asiakkaita kohtaan. (Talentia 2017.)

Donna McAuliffen (2010) mukaan sosiaalityön kirjallisuudessa usein esitetään eettisen päätösten tekemiseen erilaisia rationaalisia malleja, joissa esitettyjä vaiheita loogisesti seuraamalla päädytään eettisesti kestävään lopputulokseen, joka on kaikkien osallisten kannalta mahdollisimman hyvä. Näiden mallien toimivuuden haaste on kuitenkin juuri kysymys eettisyydestä. Jokaisella työntekijällä, kuten jokaisella asiakkaallakin, on omat heuristiset sääntönsä, asenteensa, uskomuksensa ja yksilölliset arvonsa, joiden perusteella kukin voi päätyä tilanteen arvioinnissa erilaiseen lopputulokseen. Näin myös silloin, kun työntekijät periaatteessa jakavat sosiaalityön yhteisen arvoperustan. Tämän vuoksi McAuliffe näkee tärkeänä, että päätösten tekijöillä on laajempi ymmärrys kriittisen tarkastelun periaatteista eettisiä päätöksiä tehtäessä kuin pelkkä ajatus siitä, että jokin yksittäinen tarkasti määritelty malli orjallisestikaan noudatettuna johtaa aina eettiseen ja oikeudenmukaiseen ratkaisuun. (Mt., 42–43.) Tässä McAuliffe siis lähenee Robert Adamsin (1998) ajattelua laadun maksimoinnista työorientaation tai mentaliteetin kautta enemmän kuin yksittäisten teknisten mallien kautta.

Keeney ym. (2014, 14). korostaa, että ihmisoikeuksien ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden kuljettaminen sosiaalityössä julki lausuttuina termeinä on tärkeää, jotta niiden ilmentämät periaatteet ja arvot toteutuisivat käytännössä. Näyttöön perustuvan työn (*evidence-based practice*) mallit ovat nykyisen vallalla olevan markkinatalousajattelun kannalta suotavimmat sosiaalityön toteuttamisen mallit. Tällaisissa systeemiteorioihin perustuvissa malleissa on kuitenkin heikkoutensa, sillä ne eivät kykene kunnollisesti huomioimaan tai selittämään arvoperustan ja vapaan tahdon osuutta sosiaalityön kohdeilmioissa, elävien ihmisten toiminnassa (Dybic 2015, 237–239).

Toimintaympäristön muutos ja kompleksisuus, muun muassa talouden kaaoksellisuus, muutokset ympäristössä, ja väestönkehitykselliset muutokset luovat paineita hyvin-

vointijärjestelmille. Sosiaalityöntekijät kohtaavat eturintamassa yksilöille ja ryhmille muutoksista aiheutuvia vaikeuksia esimerkiksi asumisessa, mielenterveydessä ja toimeentulossa, ja työssään pyrkivät löytämään käytännön ratkaisuja näihin ongelmiin. Ratkaisujen tekeminen tarkoittaa usein käytännössä siitä päättämistä, mihin resurseja siirretään ja mistä. Tämä johtaa ”parhaimman hyvän” pohdintaan. Kantaa joudutaan ottamaan myös siihen, kenen näkökulmasta ratkaisun hyvyys arvioidaan kussakin tilanteessa. Sosiaalityössä tehdään jatkuvasti rajanvetoa siitä, ollaanko deontologisesti toteuttamassa annettuja tehtäviä ja velvollisuuksia vai utilitarismin hengessä maksimoidussa aina lopputuloksen parhautta, asiakkaan saamaa hyötyä kustakin ratkaisusta. (McAuliffe 2010, 43.) Tavoiteltavaa olisi, että edellä kuvattu toteutuisi käytännön työssä aina tietoisesti huomioituna. Näin ei luonnollisestikaan aina tapahdu, vaan kannanotot näihin kysymyksiin jäävät tehtyjen ratkaisujen yhteydessä sanoittamatta.

Moraalifilosofia ja etiikan teoriat luovat korvaamattoman arvokkaan tiedollisen perustan, joka laajentaa sosiaalityöntekijän ajattelua ja ymmärrystä moraalisisistä kysymyksistä ja luo näin pohjan dialogille, jossa tehtyjen päätösten eettisyyttä kyetään arvioimaan ja perustelemaan. Eettiset periaatteet ja sosiaalityön arvoja käsittelevä kirjallisuus luovat sosiaalityöntekijälle aloituspisteen, josta lähteä liikkeelle arvoristiriitoja ratkaistaessa. Sosiaalialan ammattilaisten on tärkeää tuntee eettisten pohdintojen perustavanlaatuiset teoreettiset suuntaukset voidakseen aidosti keskustella toistensa ja ympäristönsä kanssa muuttuvan toimintaympäristön asettamista uusista eettisistä haasteista (mt., 43–44). Kyösti Urponen (2003) mukaan sosiaalityön etiikan perusteissa on kyse kahden perinteisen etiikan suuntauksen, deontologian eli vastuuetiikan ja utilitarismin eli päämääräetiikan muovaamien periaatteiden vaateista sekä käytännön toiminnalle, että sen tutkimukselle. Postmodernilla ajalla näiden lisäksi nousee vaatimuksia uudenlaisen etiikan muodostamiselle. Vahvasti eriytyneen postmodernin yhteiskunnan ongelma on, kuinka luoda universaaleja, kaikille toimivia moniulotteisuuden huomioivia moraaliperiaatteita? Urponen ehdottaa vastaukseksi kommunikatiivisen etiikan kehittämistä, yhdessä etsimistä. (Mt., 77–85.) Samansuuntainen näkemys on myös Stanley Witkinillä (2003).

Etiikan ja moraalifilosofian teorioiden lisäksi arvokysymyksissä tullaan lopulta myös tieto-opillisten kysymysten ääreen. Sosiaalityön eettisten ohjeistusten ja eettisteoreettisten mallien sisältämien arvomääritysten filosofisen pohjan määrittelemät-

tömyyttä on perustellusti kyseenalaistanut esimerkiksi Chris Stewart (2013). Pelkäänsään tiedolliseen perustaan pohjautuvassa ammatillisessa toiminnassa ei moraaliarvoituksen filosofisen perustan julki lausuminen ole välttämättä niin tärkeää, mutta professionille, joka oikeuttaa olemassa olonsa ja käytäntönsä joidenkin tiettyjen moraaliarvojen perusteella olisi välttämätöntä perustella, mistä arvot tulevat (mt.,169). Perustaltaan tullaan näin vanhaan keskusteluun modernin (positivistisen) ja postmodernin maailmankuvan eroista.

Yleistäen voidaan sanoa, että postmodernismi kieltää objektiivisen totuuden olemassaolon, tai vähintäänkin väittää, ettei olemassa olevasta voida saada objektiivista tietoa. Positivistisen (ns. tieteellisen) lähestymistavan mukaan todellisuudesta on mahdollista tiettyjä tieteellisiä menetelmiä noudattamalla esittää tosia väittämiä. Esimerkiksi nykyään sosiaalityössä vallalle noussut näyttöön perustuva käytäntö (*evidence-based practice*) nojaa positivistiseen maailmankuvaan. (Stewart 2010, 162.) Ristiriitana on kuitenkin nähty se, että sosiaalityön arvoperusta on näyttöön perustuvan käytännön kaltaisten tieteellisen paradigman ulottumattomissa. Positivismi ja empirismi ovat kykenemättömiä muovaamaan käsitteellisiä teorioita tai malleja, jotka kykenisivät kuvaamaan sitä, kuinka näitä arvoja toteutetaan (/tulee toteuttaa) käytännössä. Sen sijaan fenomenologia ja sosiaalinen konstruktivismi tuottavat filosofisen perustan, jonka kautta on mahdollista luoda teorioita ymmärrykselle siitä, kuinka arvot muovaavat merkitysten rakentumista ja sitä kautta todellisuutta. (Dybic 2015, 245.)

Sosiaalityön vahvojen arvojen ja etiikan omaksuminen on työntekijöille keino kompensoida puhtaan empiristisen ja positivistisen lähestymistavan ristiriitoja. Perinteiset modernistiset tiedeteoriat eivät kunnolla pysty selittämään ihmisolennon toimintaa (se on ikään kuin ilmiönä niiden ulottumattomissa), siksi tarvitaan postmodernistia teorioita (fenomenologia, sosiaalinen konstruktivismi), jotka "pääsevät käsiksi" näiden ilmiöiden luonteeseen. Fenomenologisen maailmankuvan mukaan ilmiön identiteetti on muovautuva. Samalla kohteella voi olla useita eri identiteettejä. Lisäksi ilmiön ulottuvuudet voivat muovautua niille kielellisesti annettujen eri nimitysten/merkitysten mukaan. Tällä on perustavanlaatuinen merkitys sosiaalityölle esimerkiksi siinä, pyritäänkö muutokseen asiakkaassa vai hänen ympäristössään. (Mt., 238–241.)

Sosiaalityön käytännön ja tutkimuksen tarkoitus näyttäytyy erilaisena riippuen siitä, millaisen filosofisen maailmankuvan mukaisesti katsoja on orientoitunut. Käytännön

työtä tekevillä sosiaalityöntekijöillä voi kuitenkin olla vain vähän kiinnostusta ottaa osaa debattiin, sillä filosofisella valinnalla postmodernin tai positivistisen (tai jonkin muun) maailmankuvan välillä voi olla vain vähän sovellettavaa tai ratkaisuja annettavana käytännön työlle. (Stewart 2013, 162.)

Tämänkertaisessa tutkimuksessani arvoihin ja niiden toteutumiseen liittyvät ristiriidat ovat kautta aineiston läsnä. Sosiaalityön ammatilliset arvot antavat selkeän vastauksen kysymykseen, kenen etua sosiaalityöntekijöiden tulisi ensisijaisesti palvella: rahoittajien/johtajien, työtovereiden vai asiakkaiden ja heidän läheistensä. Kuitenkaan markkinataloistuneessa yhteiskunnassa ei ole helppo käytännössä toteuttaa arvojen vaatimaa asiakkaan edun ensisijaisuutta. (Adams 1998, 20.) Kansainvälisten ja kansallisten määritysten mukaan sosiaalityön tärkeimmiksi eettisiksi arvoiksi nousevat sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja ihmisarvon kunnioittaminen. Tutkielmassani tarkastelen, kuinka sosiaalialan eettiset arvot toteutuvat tai jäävät toteutumatta aineistoni tapausesimerkeissä. Koska lait ja eettinen koodisto ilmentävät näitä arvoja, toteutuu tarkastelu useassa kohtaa lain tai ohjeistuksen toteutumisen tarkastelun kautta.

Aineistoni kuvaamien epäkohtien korjaamisessa ensimmäinen askel on kriittisen ajattelun ja itsereflektion hengessä kyetä tunnistamaan epäkohdat epäkohdiksi. Seuraava askel onkin sitten uskallus ajattelun ja tunnistamisen viemisessä toisten tietoon, erityisesti esimiesten ja organisaatiota johtavien. Kolmas askel on taito ja rohkeus puolustaa asian eettistä ratkaisua tiedon välittämistä seuraavassa dialogissa. Rohkeutta tarvitaan jo siinä, että tiedon välittämistä todella seuraa dialogi, eikä viestin vaientaminen jo ensimetreillä.

## 2.4 Epäkohta

Epäkohdat ovat yksi työn laatuun ja eettisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Ne uhkaavat ja estävät laadukkaan ja ammattieettisen työn toteutumista. Epäkohtiin puuttuminen on sosiaalialan työntekijöille paitsi työn laadun takaamista myös sosiaalihuollon lain-säädännön asettama selkeä velvollisuus. Vakavat epäkohdat ovat nostaneet yksittäis-

ten tapausten käsittelyn lisäksi esiin kysymyksen koko sosiaalityön uskottavuudesta (Adams 1998, 10–11).

Yksittäinen, esimerkiksi inhimillisestä vahingosta johtunut satunnainen virhe ei ole tämän tutkimuksen näkökulmasta varsinainen epäkohta. Sen sijaan epäkohta voivat olla olosuhteet, joissa virhe syntyi, mikäli ne jollakin tavoin altistavat virheen syntymiselle. Aihepiiristä väitöskirjaa valmistelevalta Laura Tiitisen (2018) määritelmän mukaan ”epäkohta on lainvastaista, epäeettistä sekä yksikön toiminnan tavoitteiden vastaista toimintaa”, joka toteutuu niin yksilö- organisaatio- kuin alueellisellakin tasolla. Määritelmä on yhteneväinen esimerkiksi Marcia Michelin ja Janet Nearin (2002, 455) kanssa, joiden mukaan epäkohdista raportointia (*whistle-blowing*) tarvitaan, kun organisaation jäsenet kohtaavat vääriä (*illegitimate*), epämoraalisia (*immoral*), tai laittomia (*unlawful*) tilanteita, joihin heillä ei itsellään ole valtaa tai toimintavoimaa suoraan puuttua.

Epäkohdista puhuttaessa esiin täytyy erityisesti nostaa asiakkaan oikeudet, sillä epäkohdissa on usein kyse ensisijaisesti juurin niiden loukkaamisesta, vaikka muitakin vaikutuksia asiakkaalle ja myös muille tahoille niillä toki on. Suomalaisessa kontekstissa tuen tarpeessa oleville ihmisille on laeilla säädetty oikeus erilaisiin sosiaalipalveluihin ja taloudellisiin tukiin. Sosiaalihuoltolain keskeinen periaate on asiakkaan ”oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata.” (30 § 1. mom.) Laki nostaa esiin myös asiakkaan edun periaatteen sosiaalihuoltoa toteutettaessa niin lasten kuin aikuisten kohdalla (SHL 4 § ja 5 §). Samansuuntaisia arvoja asiakkaiden oikeuksiin on liitetty myös sosiaalityön kirjallisuudessa. Esimerkiksi Kyösti Raunio nostaa sosiaalityön erään ammattikäytännön eettisyyttä tarkastellessaan tarkasteltaviksi ulottuvuuksiksi asiakkaan itsemääräämisoikeuden, osallistumisoikeuden sekä oikeuden tulla kohdelluksi kokonaisvaltaisesti. (Raunio 2011.) Luonnollisesti huomioon on aina otettava myös voimassa olevat yleisiin ihmisoikeusjulistuksiin liittyvät oikeudet.

Tutkimani ilmiö, sosiaalialan epäkohdat, määrittyy sosiaalisesti ongelmaksi. Ilmiöiden kielellistä ja sosiaalista rakentumista korostavan sosiaalis-konstruktivisen näkökulman (ks. esim. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006) sekä kokemuksellisuutta painottavan fenomenologian (esim. Rissanen 2006) mukaisesti epäkohdissa voitaisiin ajatella

olevan kyse kielellä vuorovaikutuksessa rakennetuista yksilöiden kokemuksista. Vaikka tällaisetkin puolet ilmiössäni ovat kiistatta läsnä, on silti merkityksellisempää sitoutua ilmiön näkemiseen todellisen maailman todellisena ongelmana ja suhtautua aineistoonsa myös fakthanäkökulmasta (ks. Alasuutari 1999, 90–113). Laitisen ja Hurtigin sanoin: ”sosiaalinen ongelma ei muutu muuksi, eikä ratkaisujen löytämistä edistetä korostamalla tilannesidonnaisia toimintatapoja tai vuorovaikutuksessa tuotettuja tulkintoja” (Laitinen & Hurtig 2003, 106).

Kyösti Raunio puhuu sosiaalityön näyttöön perustuvan käytännön eettisyyden yhteydessä epäoikeudenmukaisten toimintatapojen ja käytäntöjen vastustamisesta. ”Epäoikeudenmukaisten toimintatapojen ja käytäntöjen vastustaminen edellyttää, että työntekijät tuovat työnantajien, päätöksentekijöiden ja kansalaisten tietoon tilanteet, joissa resurssit ovat riittämättömiä tai joissa resurssien jakautuminen, menettelytavat ja käytännöt ovat syrjiviä, epäoikeudenmukaisia tai vahingollisia. Tällöin on kyse poliittisesti päätetyistä toimenpiteistä, joiden toteuttamiseen työntekijät eivät voi suoranaisesti vaikuttaa.” (Raunio 2011, 130.) Näen, että edellä oleva Raunion kuvaus on sangen osuva kuvaus epäkohdasta. Itse Raunio ei tekstissään käytä yhdistävää nimitystä epäkohdat.

Suomalaisessa sosiaalityön kirjallisuudessa epäkohdalla ei tunnu olevan vielä itsenäisen käsitteen asemaa (samalla tavoin kuin esimerkiksi *empowermentilla*). Niinpä toivon, että tutkimukseni on omalta pieneltä osaltaan rakentamassa ”sosiaalihuollon epäkohtaa” omaksi käsitteekseen, jota käytännön työkentälläkin osattaisiin käyttää asianmukaisissa yhteyksissä. Uskon, että aikaa myöten epäkohdista raportointi itsessään on käsitteenä sosiaalialan tutkimuksessa niin vakiintunut, ettei sitä Pro gradu-tason töissä tarvitse niin vahvasti linkittää johonkin toiseen sosiaalialalla vakiintuneeseen käsitteeseen, kuten esimerkiksi työn laatuun.

Työssäni epäkohdiksi nimettyjen käytännön ilmiöiden määrittäminen epäkohdiksi perustuu voimassa olevaan kansalliseen lainsäädäntöön sekä kansalliseen sosiaalityön ammatilliseen eettiseen ohjeistukseen, joka puolestaan perustuu pitkälti kansainväliseen sosiaalityön eettiseen ohjeistukseen. Tutkimuksen tarkoituksena on saattaa julkiseen keskusteluun sitä, mitä usein yritetään pitää vaiennettuna. Juuri näin toimii kriittinen näkökulma sosiaalityöhön (kriittisestä lähestymistavasta ks. esim. Fook 2002). Epäkohtien tarkastelun tarkoitus on nostaa huomion kohteeksi asioita, joita usein arki-



sessä työssä katsotaan läpi sormien ja annetaan jatkoa kerrasta toiseen ilman, että kukaan riittävästi kiinnittää huomiota siihen mikä kenties tarvitsisi muutosta.

Epäkohtiin puuttuminen on myös lainsäädännön asettama selkeä velvollisuus. Sosiaalityön eettiset ohjeet (*ethical codes*) voivat eri yhteiskunnissa olla erilaisessa asemassa suhteessa paikallisiin lakeihin. On tilanteita, että sosiaalityön eettiset periaatteet ja laki vastaavat toisiaan. Voi myös olla, että olemassa on jokin selkeä eettisen periaatteen asettama vaade, mutta sitä vastaava ja realisoiva lainsäädäntö puuttuu. Kolmas vaihtoehto on, että on olemassa laki, jolta puuttuu eettinen mandaatti, olemassaolon oikeutus. Lisäksi on myös tilanteita, että eettinen periaate ja lainsäädäntö ovat selkeässä ristiriidassa keskenään. (Congress 2010, 24–25.) Näistä luonnollisesti aiheutuu erilaisia tilanteista sosiaalityön käytännöissä. Suomessa suoja epäkohtia vastaan on lain ja asetusten tasolla periaatteessa usein hyvä. Esimerkiksi lastensuojelun valtakunnallisessa menneisysselvityksessä nostetaan esiin, että sääntely, kuten tarkasteluajankohtana voimassa ollut lastensuojelulaki sekä viranomaisohjeistukset ovat kyllä edellyttäneet asiakkaiden, (tässä tapauksessa lasten) hyvää kohtelua ja huolenpitoa, mutta käytännön toiminnan tasolle tämä ei kuitenkaan ole yltänyt (Hytönen ym. 2016, 176). Näen, että myös nykyisellään lain suoma turva sosiaalihuollon asiakkaille on varsin kattava, ja epäkohdat nousevat nimenomaan lain toteutumatta jäämisestä.

Sosiaalihuoltolaki nostaa rakenteellisen sosiaalityön merkittäväksi sosiaalityön tehtäväksi. Tämä tarkoittaa sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia sekä asiakkaiden tarpeita ja niihin vastaavia palveluita koskevan tiedon välittämistä, mutta myös tavoitteellisia toimia ja toimenpide-ehdotuksia ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. Erityistä huomioita on kiinnitettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden, sekä lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseen, sekä poistettava heidän kohtaamiaan epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä (SHL 7§, 8 § ja 9 §). Kyösti Raunion (2011, 131) mukaan sosiaalityöntekijän tehtävänä on rakenteellisen sosiaalityön idean mukaisesti toimia toimenpiteiden vaikutuksia koskevan tiedon välittäjänä. Julkisella viestinnällä sosiaalityössä voidaan tavoitella yhteiskunnallisia muutoksia, jolloin viestinnällä muun muassa pyritään ehkäisemään ongelmia ja osoittamaan vastuuta toimijoille, sekä jakamaan oikeudenmukaisuutta, ja mainetta luomalla vähentämään negatiivista leimaa, josta sosiaalipalvelut ja niitä käyttävä ihmiset usein kärsivät. (Tiitinen & Lähteinen 2014).

Uudistetun sosiaalihuoltolain koko 5. luku käsittelee palvelujen laadun varmistamista. Lain 48. § määrittää sosiaalihuollon koko henkilöstölle sekä julkisella että yksityisellä puolella veloitteen viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle saadessaan tietoonsa ”epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.” Ilmoitusvelvollisuutta ei rajaa edes muutoin sosiaalihuollossa noudatettava tiukka salassapitosäännöstö. Ilmoituksen vastaanottaneen tahon tulee viedä asia kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, jonka tulee ryhtyä asianmukaisiin toimiin epäkohdan poistamiseksi. (SHL 48 § ja 49 §.) Sosiaalityön selontekovelvollisuutta on ennen sen kirjaamista lakiin nostanut Suomessa keskusteluun muun muassa Kirsi Juhila (2009, 297–291), joka korostaa selontekovelvollisuuden olevan paitsi lainsäädäntöön, myös ammattietiikkaan olennaisesti liittyvä asia. Mikäli työntekijä ei ammatillisessa toiminnassaan noudata ammattieettisiä ohjeistuksia ja toimintatapoja, syntyy hänelle selontekovelvollisuus toiminnastaan. Juhilan mukaan tästä näkökulmasta selontekovelvollisuus on kuulunut sosiaalityön ammatilliseen toimintaan aina. Epäkohdista raportoinnin on todettu olevan tehokkaampaa silloin, kun henkilön kokee sen olevan osa virallista työnkuvaansa (Miceli & Near 2002, 465 ja 473–475). Tämän vuoksi velvollisuuden auki kirjoittamien myös lakiin on tärkeää.

Kansainvälisessä kirjallisuudessa epäkohdista raportoinnista käytetään termiä *whistle-blowing*, joka näyttää olevan vakiintumassa myös suomalaiseen keskusteluun rinnakkaistermiksi (ks. esim. Tiitinen 2018). Vaikka epäkohdista raportointi on usein haastavaa ja työntekijän kannalta riskialtista, on esimerkiksi Norjasta rohkaiseva esimerkki siitä, että julkisen sektorin työntekijät uskaltavat ja haluavat epäkohdista raportoida, ja että raportoinnilla on aidosti ollut positiivisia seurauksia ja epäkohtia on sen kautta saatu korjattua (Skivenes & Trygstad 2010).

## 3 Tutkimuksen toteutus

### 3.1 Laadullinen yhteiskunnallinen tutkimus

Tutkimukseni määrittyy aineistoni luonteen perusteella laadulliseksi tutkimukseksi. Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi (2003, 7) esittävät laadullisen tutkimuksen sateenvarjokäsitteenä, jonka alle lukeutuu useita erilaisia merkitykseltään laajempia ja/tai syvempiä laadullisia tutkimuksia ja sen tekemisen tapoja. Pääpiirteenä laadulliselle analyysille voidaan esittää, että kyse on aineiston järjestämisestä sellaiseen muotoon, että sitä voidaan eritellä vastausten löytämiseksi tutkimusongelmiin. Mielessä täytyy myös pitää, että laadullinen aineisto ei tuota tuloksia sinänsä, vaan tutkimuksen anti on aina tutkijan analyysissään rakentamat uudet merkitykset. (Eskola & Suoranta 1998, 226.)

Merkittävä osa syntyvän tiedon, toisin sanoen analyysini lopputuloksen syntyprosessia on aiempi teoria. Omassa työssäni se palvelee ja osallistuu ennen kaikkea teoreettisten käsitteiden ja niiden avaamien näkökulmien muodossa. Teoria ohjaa kysymyksenasettelua ja on siten ohjaamassa tutkimuksen tulosten syntyprosessia. Usein puhutaan tutkimuksen teoreettisesta viitekehyksestä, joka pitää sisällään sekä keskeisten käytettyjen käsitteiden ja niiden välisten suhteiden kuvaamisen, että tutkimuksen metodologian erittelyn (Tuomi & Sarajärvi 2003, 17–18). Laadullisessa tutkimuksessa teorian ja empirian vuorovaikutteisuus nähdään yleensä luontevana osana tutkimusprosessin kulkua. Teoria ohjaa aineiston hankintaa, mutta toisaalta myös aineisto muovaa ja täsmentää teorian kehittelyä. (Kiviniemi 2001, 72–73.)

Laadullista tutkimusta tehdessä on tarjolla lukuisia erilaisia metodeja. Beth Humphriesin (2008, 390) mukaan luovuus ja innovatiivisuus muodostavat tärkeän osan tutkijan tutkimuksen tekemisen taidosta, samoin kuin taito muovata menetöt palvelemaan tarkoitusta ennemmin kuin tutkimuskysymykset palvelemaan tiettyä metodologiaa. Tutkimuksen kohdeilmiötä tulee lähestyä tavalla, joka parhaiten sopii kyseisen ilmiön jäsentämiseen ja ymmärtämiseen metodiin keskittyneen lähestymistavan sijaan (Räsänen & Anttila & Melin 2005, 10).

Tutkijan maailmankuvani ja juuri tämän kertaisen tutkimuksen tiedonintressin välillä on tieteenfilosofian tasolla ristiriitaisuutta. Oppiaineeni sosiaalityön paradigman sisäistäneenä näen maailman hyvin pitkälti sosiaalisen konstruktionismin ja niin kutsutun kielellisen käänteen (ks. esim. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) lasien läpi. Nyt tekemäni tutkimus luonnollisesti pohjautuu juuriltaan johonkin maailmankuvaan filosofisella tasolla. Eikä tarkoitus ole mitenkään kieltää, etteikö esimerkiksi useissa aineiston kuvaamisissa epäkohdissa olisi kyse kielellisesti rakennetuista epäkohdista. Kuitenkaan tutkimuksen toteuttamisen ja tavoiteltavan tiedon tasolla näkemys maailmasta ensisijaisesti ihmisten kielellisesti konstruoimina merkityksinä ei ole kovin toimiva, sillä tutkimukseni tiedonintressi on hyvin käytännönläheinen. Tarkoitus on tuottaa käytäntöjä kehittävää tietoa, eikä filosofisiin lähtökohtiin uppoutuminen ole sen yhteydessä välttämättä tutkimuksen valmistumista ja tavoitteita palveleva asia.

Luonnollisesti edellä sanottu ei tarkoita, etteikö kaikkien tieteellistä tutkimusta harjoittavien tulisi olla tietoisia siitä, että kaikki tieto on aina sidoksissa johonkin maailmankuvaan ja ontologiseen ymmärrykseen kaiken olevaisen luonteesta. Tässä yhteydessä haluan lähinnä muistuttaa itseänikin siitä, että tutkimukseni tavoitteen kannalta on olennaisempaa hieman positivistisemmassa ja pragmaattisemmassa hengessä tarkastella aineistoni kuvaamia tapauksia sinänsä kyseenalaistamatta niiden olemassa oloa todellisen maailman ilmiöinä.

Juhani Aaltolan (2001) mukaan tieteessä on yleisemmässäkin mielessä nähtävissä siirtymää maailman kuvaamisen suunnasta todellisuuden muuttamiseen. Tämä ei suinkaan tarkoita kuvaamisen hylkäämistä, vaan sitä, että kuvaaminen nivoutuu kehittämiseen ja on asetettu sen palvelukseen. (Aaltola 2001, 23). Näen, että tällainen ajattelutapa on yhdenmukainen sosiaalityön paradigman kanssa yleisesti ja oman tutkimustavoitteeni kanssa erityisesti.

Oma tiedonintressini tutkimukseni suhteen on hyvin käytännönläheinen ja eräässä mielessä pragmaattinenkin. Näen, että tutkimukseni tuottaman tiedon merkittävyys on sen tavoiteltavassa hyödyllisyydessä, kyvyssä tuottaa käytännön toimintaan vaikuttavaa tietoa. Pragmaattista ajattelutapaa on esitelty muun muassa Pekka Sulkunen (2005). Pragmatismien mukaan ihmisen käyttäytymisessä on kyse monimutkaisten tekijöiden summasta, eikä esimerkiksi käytännön sosiaalityössä kyetä huomioimaan yhtä aikaa näitä kaikkia ja perustamaan arviointia ja interventioita asiakkaan tilanteessa

pelkästään niiden varaan. Se sijaan hyödyllistä on tarkastella sosiaalityön menetelmien tuloksia ja valita menetelmistä käyttöön ne, jotka näyttävät toimivan parhaiten, olevan niin kutsuttuja hyviä käytäntöjä. Tavoiteltu päämäärä, ”hyvyys”, on luonnollisesti arvosidonnaista. (Sulkunen 2005, 44–45.) Tutkimukseni linkittyy vahvasti rakenteelliseen sosiaalityöhön, jonka tehtäväksi Juha Hämäläinen (2014, 75) määrittelee tiedon tuottamisen ihmisten elinolosuhteista sekä yhteiskunnallisten epäkohtien ja kehittämistarpeiden esiin nostamisen yhteiskunnallisen päätöksenteon tueksi.

### 3.2 Tutkimustehtäväni

Määriteltäessä sitä, mistä on tarpeen saada tietoa ja esimerkiksi mikä ihmisryhmien toiminta sosiaalitieteessä määrittyy sosiaalisesti ongelmaksi, joudutaan palaamaan arvoihin (Heiskala 2005, 29–31). Tutkimukseeni rakentuu ajatus siitä, että sosiaalialan epäkohdat ovat jotain ei-toivottavaa ja torjuttavaa, eikä näkemystä lopulta voi perustella muulla kuin arvoilla.

Epäkohtien poistaminen on helposti perusteltavissa yhteisesti jaetuksi tavoitteeksi sosiaalialalla, jonka juuret ovat vahvasti ihmisoikeustyössä (Rauhala & Virokannas 2011, 252). Epäkohtien poistamisella edistetään ammattieettisen työn toteutumista ja parannetaan sosiaalihuollon työn laatua. Käytännön toimintaa vaikeuttaa kuitenkin se, että sosiaalialan epäkohdat voivat olla haastavia tunnistaa. Aineistoni vastauksistakin nousee esiin hämmennys siitä, *olenko nostanut esille todellisia epäkohtia* (v2). Työssäni haluan tuoda esiin epäkohtien muotoja ja parantaa niiden tunnistettavuutta käytännön työssä.

**Tutkimustehtäväni on selvittää, millaisia erilaisia epäkohtia sosiaalialan ammattilaiset työssään kohtaavat.**

Aineistoa analysoidessani selvitän, millaisia asioita sosiaalialan työntekijät kuvaavat epäkohtina. Tarkastelen, millaisia asiakkaiden oikeuksien loukkauksia tai eettisiä on-

gelmia kuvattuihin epäkohtiin liittyy. Pohdin myös, mitä kuvatut asiat tarkoittavat sosiaalihuollon lainsäädännön toteutumisen, sekä ammattietiikan ja työn laadun kannalta. Tätä asiakkaiden oikeuksien ja työntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta merkittävää kysymystä tarkastelen erityisesti työni Johtopäätökset ja pohdinta -luvussa.

Tutkijana minulla oli tiettyjä ennakkokäsityksiä siitä, millaisia epäkohtatyyppisiä aineistosta mahdollisesti nousee. Esioletukseni sosiaalialan epäkohdista oli, että alalla kärsitään usein johtamisen haasteista. Sosiaalityötä johtavat käsittääkseni toisaalta ihmiset, joilla on substanssiosaamista, muttei henkilöstöjohtamisen koulutusta/taitoja ja toisaalta taas hallinnollista reittiä asemaansa tulleet johtajat, joilla ei ole vahvaa sosiaalityön sisällön osaamista ja jotka eivät ole sisäistäneet alan ammattieettisiä arvoja. Toinen esioletukseni oli, että sosiaalialalla kärsitään resurssien puutteesta. Puute on paikoin sekä henkilöstöstä että palveluihin käytettävistä taloudellisista resursseista (määrärahoista). Lisäksi näen, että epäkohtia voivat aiheuttaa epäpätevät tai alalle soveltumattomat työntekijät, jotka eivät kykene riittävän laadukkaaseen (tai lainmukaiseen) palvelun tuottamiseen ja asiakkaan ammatilliseen kohtaamiseen. Aineiston analysointivaiheessa pyrin kuitenkin tietoisesti sulkemaan ennakkokäsitykseni takalalle antaakseni aineistolle vapauden tuottaa myös näistä poikkeavia tulintoja.

Tutkimukseni käsittää kaikki sosiaalihuoltolain 14 §:n mukaiset kunnallisina sosiaalipalveluina järjestettävät palvelut, sekä näiden lisäksi yksityiset palvelut ja erilaiset sosiaalialalla toimivat järjestöt. Näin ainakin periaatteessa, mutta sitä, onko jokaiselta eri sektorilta edustaja mukana vastauksissa, en hallussani olevan aineiston perusteella voi kontrolloida.

### 3.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkijan on kohdattava tutkimuksen tekemisen laaja eettisten kysymysten kirjo. Pertti Alasuutarin (2005, 18) mukaan ”eettiset ongelmat ovat pohdintaa siitä, miten tehdä asiat parhaalla mahdollisella tavalla tilanteessa, jossa eri tavoitteet ja periaatteet ovat jännitteisessä suhteessa keskenään”. Minun on siis määriteltävä ja jäsenneltävä, millai-

sia mahdollisia ristiriidan paikkoja oman tutkimukseni sisään kätkeytyy, ja tehtävä näkyväksi, kuinka niihin suhtaudun.

Sosiaalitieteiden tutkijoilla on paljon määrittelyvaltaa. He voivat muovata teksteillään sosiaalista todellisuutta; tehdä tilanteenmäärittäyksiä, joista voi olla seuraamuksia joillekin ryhmille. Tätä tulkintavaltaa tulee käyttää aina alisteisena totuuden esiin tuomiselle. (Raiski 2003, 44.) Sensitiivisiä aiheita tutkittaessa ja niistä kirjoitettaessa on tutkijan säilytettävä herkkyytensä prosessin joka vaiheessa ja aidosti mietittävä, millä motiivilla kunkin valinnan tekee. Muutoin alunperin eettisestäkkin motiivista aloitetun tutkimuksen on vaara sortua ”sosiaalipornotyypiseen asioiden käsittelyyn”. (Laitinen & Hurtig 2003, 93) Vaikka oma tutkimukseni ei olekaan Laitisen ja Hurtigin kuvaamista äärimmäisen sensitiivisistä yksilöä koskevista aiheista, kuten väkivallasta tai hyväksikäytöstä, on minunkin tärkeää pitää koko ajan mielessäni, miksi haluan epäkohdista puhua ja niitä paljastaa yleisemmällä, rakenteellisellakaan tasolla.

Kysymyksiä oikeasta ja väärästä tulee tarkastella myös siksi, että tieteen tekemiseen ja ”tieteeseen instituutiona liittyy taloudellisia etuja ja valtasuhteita” (Alasuutari 2005, 20–21). Tutkimukseni aineisto on osa aineistoa, joka laajempaan tutkimushankkeena on ulkopuolista rahoitusta nauttinut tutkimusprojekti, vaikkakaan minä opinnäytetyöntekijänä en saa työstäni taloudellista hyötyä. Tutkimusta rahoittaneet tahot tulevat alkuperäisen tutkimuksen raportissa selkeästi ja eritellysti ilmi (ks. Tiitinen & Silén 2016, 1).

Tutkimuksen valinnat ovat tutkijasubjektin tekemiä valintoja, joista seuraa aina jotakin tutkimuksen etenemisen kannalta. Tutkimusta tehdessä inhimilliset valinnat sulkevat toisia mahdollisuuksia pois ja avaavat toisia. Erilaiset ratkaisut ovat merkityksellisiä tutkimuksen kohteestaan tuottamalle kuvalle. (Pohjola 2003, 58–65.) On varottava tulkinnoillaan ja tutkimuksensa julkaisemisella aiheuttamasta vahinkoa tutkimuksensa kohdejoukolle kuin myöskään ulkopuolisille tahoille tai sidosryhmille (Urponen 2003, 72–73).

Ihmistieteissä, kuten sosiaalityön tutkimuksessa tutkijalla on usein aiempaa arkikoke-musta tutkimuksensa kohteesta. Tutkimusaineiston keruussa tästä voi olla hyötyä, mutta tällainen tutkimusmuoto ei suinkaan ole ongelmaton. Mikäli tutkijalla on vahva esiymmärrys asiastaan voi käydä niin, että hän tulee suunnitelleeksi tutkimuksen,

jossa vain vahvistaa aiemman ymmärryksensä asiasta sen sijaan, että tutkija olisi aidosti vastaanottavainen huomaamaan uuden tiedon ja vaihtoehtoiset mahdollisuudet aineistostaan. (Mt., 71.)

Postmodernin konstruktivistisen maailmankuvan mukaisesti mistään inhimillisen toiminnan ilmiöstä ei voida saada täydellisen kaikenkattavaa ja objektiivista tietoa. Niinpä täytyy asettaa näkökulma, josta ilmiötä tutkii. Kaikkea näkökulmaisuuutta ei tutkija välttämättä itse huomaa. Aikaan ja tieteenalaan tai yleisesti hyväksytyyn maailmankuvaan liittyvät arvot ja uskomukset saatetaan helposti "ottaa annettuina" kyseenalaistamatta niitä. Tällaisen tahattoman näkökulmaisuuuden havaitsemisessa vastuu on myös tieteenalan tutkijayhteisöllä laajemmin. (Ronkainen ym. 2013, 74–76.) Myös Seppo Raiski (2003, 36) näkee nykyisten tutkimuseettisten ongelmien olevan paitsi yksilöllisen väärin tekemisen ongelmia myös instituutioiden rakenteiden ongelmia. Itsekin liityn tutkimuksellani ikään kuin valmiiksi valittuun näkökulmaan, jonka aiemat tutkijat ovat asettaneet aineistoa kerätessään. Tietysti määritän myös omaa näkökulmaani, josta luen kerättyä aineistoa. Näin tehdessäni avaan itselleni mahdollisuuksia nähdä, mutta samalla myös väistämättä jotain rajautuu pois havainnointini ulottuvilta. Tutkijana minun on vain pyrittävä etukäteen määrittelemään mahdollisimman pätevästi, mikä tieto aineistossani on niin tärkeää, että sen säilymistä ja havaituksi tulemistä täytyy vaalia.

Tutkijana joudun pohtimaan ideologisuuden vaaraa sekä tutkimuksen tavoitteen että tulkintojen tekemisen ja käsitteiden käytön tasolla. Tutkimuksissa käytetyn terminologian vaikutuksesta ilmiön todellisuuskuvan muovaamiseen on sosiaalitieteissä kiinnitetty paljonkin huomiota. Aineistoa käsitteellisesti luokitellessa ja kategorisoidessa ilmiöt ja erityisesti ihmiset saattavat pelkistyä liikaa ja osa ilmiön moninaisuudesta saattaa kadota tutkijan havaintokentästä (esim. mt., 61–65).

Parhaimmillaan yhteiskuntatieteellinen tutkimus auttaa parantamaan vallitsevia olosuhteita ja käytäntöjä, jolloin sillä on myös helposti perusteltavissa oleva eettinen oikeutus (Laitinen & Hurtig 2003, 105). Sosiaalityön tutkimuksen legitimiinä tavoitteena voidaan nähdä pyrkimys sosiaalisen oikeudenmukaisuuden (*social justice*) lisäämiseen yhteiskunnassa (Humphries 2008).



Luotettavuuden lisäksi tutkijan perehtyminen tutkimuksen teknisen toteuttamisen tapoihin edistää tutkimukseen osallistuneiden ihmisten kunnioittavaa ja oikeudenmukaista kohtelua. Huomioon on otettava esimerkiksi se, että tutkimukseen osallistuvia on riittävästi ja ymmärrettävällä tavalla informoitu tutkimuksen tavoitteista ja osallistumisen mahdollisista vaikutuksista, jotta he ovat voineet tiedon perusteella harkita ja suostua tutkimuksen informanteiksi. (Ks. Reynolds 1987, 198–203). Samoin on huolehdittava heidän tietosuojansa säilymisestä tutkimusprosessin eri vaiheissa (Rauhala & Virokannas 2011, 251).

Oman tutkimukseni on verrattain helposti toteutettavissa eettisesti kestäväällä tavalla. Esimerkiksi vastaajien yksityisyyden suoja on tutkimuksessani erittäin korkea, sillä minä aineiston analysoijana en ole missään tutkimuksen tekemisen vaiheessa tavannut vastaajia tai saanut heistä mitään tietoja, joiden perusteella voisin itsekään tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Kvalitatiivinen aineisto on luovutettu minulle muodossa, jossa tiedän vastaajien vastaukset vain kysymyksittäin. Kvantitatiivinen osuus aineisosta on tämän lisäksi ollut tarkasteltavanani, mutta käytän siitä saamaani informaatiota lähinnä koko vastaajajoukon yleisten ominaisuuksien kuvaamiseen.

Päädyin muuttamaan vastauksista vain selkeät tunnistetiedot, kuten paikkakuntien nimet. Annoin tilannekuvausten kulkea aineistossa mukana, sillä useat niistä sisältävät merkityksellistä informaatiota. Vuosilukujen poistamista mietin, mutta jätin ne kuitenkin paikoilleen. On nimittäin relevanttia tutkimustehtävän kannalta tietää, että kyseessä eivät ole ammin sattuneet asiat, vaan kyseisiä epäkohtia esiintyy aivan nykypäivänäkin. Aineistoani säilytin huolellisesti niin, ettei ulkopuolisten tahojen ole ollut mahdollista sitä saada käsiinsä. Koska aineistoni ei minulle päätyessäänkään sisältänyt juuri lainkaan tunnistetietoja, ei sen säilytyksessä tarvittu esimerkiksi lukollista kaappia. Tietokoneeni, jolla aineistoa käsittelin, on suojattu salasanalla.

Tutkimusaineiston keräys on tapahtunut verkkovälitteisesti ilman, että aineiston kerääjä on vastaajia tavannut. Aineiston luotettavuuden kannalta tämä tiukassa tutkimuksellisessa mielessä aiheuttaa kysymyksen siitä, kuinka voin olla varma, että vastaajat todella ovat sosiaalialalla työskenteleviä ammattilaisia, eikä kyse ole tahallisesti keksityistä vastauksista. Tätä en kuitenkaan pidä tosiasiallisena ongelmana tutkimukseni kohdalla. Aineisto on kerätty valtakunnallisen tutkimushankkeen yhteydessä ammattitutkijoiden kontrolloimana. Koen aineiston kerääjiin akateemista luottamusta, oletan läh-

tökohtaisesti heidän hallinneen käyttämänsä metodin osana tutkimustekniikkaansa (ks. Veijola 2003, 15–16). Kyselystä on tiedotettu pääasiassa sosiaalialan ammattilaisten käyttämällä foorumeilla, esimerkiksi ammattijärjestö Talentian julkaisemassa lehdessä, sekä sosiaalialaa käsittelevillä ammatillisilla nettisivuilla.

Tutkimukseen osallistuneet eivät ole saaneet vastaamisestaan rahallista tai muuta materiaalista palkkiota. Aineistosta löytyy kuitenkin kohtia, jotka ilmaisevat ainakin joidenkin vastaajien kokeneen psyykkisesti palkitsevana mahdollisuuden osallistua ja näin vaikuttaa tiedon tuottamiseen tärkeäksi kokemastaan aiheesta: *olen todella tyytyväinen, että näin tärkeää tutkimusta ollaan tekemässä (v2)*.

Erityisiä tutkimuslupia en aineistoni käyttöön tarvinnut. Aineiston kerännyt taho oli informoinut vastaajia aineiston keruun yhteydessä, että vastauksia voidaan käyttää päätarkoituksen lisäksi myös opinnäytetöissä (Tiitinen 2016). Osallistumalla kyselyyn vastaajat ovat tämän ikään kuin implisiittisesti hyväksyneet. Tutkimus ei myöskään koske mitään tiettyä yksikköä tai organisaatiota, vaan tutkii sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia valtakunnan laajuisesti.

Tutkimuksen eettisyyteen liittyy myös raportoinnin tapa. Viittaamalla toisten kirjoituksiin tutkija puhuttelee tiedeyhteisöä, johon liittyy. Tällaisessa dialogissa aiemmat ja uudemmat puheenvuorot uusiutuvat ja punoutuvat uusiksi kuvioiksi. Tutkijan tulee antaa kunnia sille, jolle kunnia kuuluu, väheksymättä omaa paikallista tiedeyhteisöään tai myöskään korottamatta tarpeettomasti universaaliala tiedeyhteisöä työssään. (Veijola 2003, 18–19.) Omassa tutkielmassani saan kiinnittää huomiota juuri tähän. Aiheestani on olemassa vain vähän kotimaista, mutta runsaasti ulkomaista tutkimusta. Kuitenkin omassa yliopistossani on tutkija, joka on aktiivisesti herättämässä suomalaista keskustelua sosiaalialan epäkohdista (esim. Tiitinen & Silén 2016). Häneltä olen saanut aineistoni, mistä olen kiitollinen. Toisaalta en tahtoisi aineistoni analyysissä ja tulkinassa sitoutua liikaa hänen näkemyksiinsä, sillä tällöin on vaarana, että minulta jää huomioimatta aineistosta jotakin, mitä siitä olisi tärkeää huomata. On siis vaara eräänlaiseen kollektiiviseen sokeuteen. Tutkijana tasapainoilin itsenäisyyden ja yhteisyyden rajapinnoilla.

Varsinaisen raportin kirjoittamisen tukena kirjoitin vapaamuotoista tutkimuspäiväkirjaa, johon merkitsin muistiin lukiessa, aineistoa selaillessa tai muuten vain asiaa mie-

tiskellessä mieleen putkahtaneet ideat, jotka tuntuivat siltä, että niillä on mahdollisesti myöhemmin jotain merkityksellistä käyttöä. Myös konkreettisesti tekemiäni toimia esimerkiksi aineiston suhteen kuvailin päiväkirjassa arkikielisillä, mutta tarkoilla merkinnöillä. Ne toimivat myöhemmin mieleen palauttamisen apuna, kun kirjoitin lopullista muotoa tutkimusraportistani.

### 3.4 Aineiston kuvaus

Tutkimukseni aineisto on osa tutkimushankkeen aineistoa. Kyseinen laajempi tutkimus on monimenetelmäinen, pääasiassa kvantitatiivinen tutkimus. Omassa tutkimuksessani analysoin kyselylomakkeen yhden kohdan tekstimuotoisten avovastausten sisältöä. Aineiston on minulle luovuttanut yliopisto-opettaja Laura Tiitinen. Aineiston kvantitatiivisen osuuden olen saanut harjoitustöitä varten käyttööni yliopisto-opettaja Marianne Siléniltä, mihin oli myös sähköpostitse pyydetty lupa Laura Tiitiseltä (2017a).

Tutkimusaineistoa ovat kuvailleet jo Tiitinen ja Silén tutkimusraporttinsa yhteydessä. Teen nyt kuitenkin omat kuvailuni käytössäni olleesta raaka-aineistosta, ja viittaan kuvailussani pääasiassa suoraan alkuperäiseen aineistoon ja siitä tekemiini kvantitatiivisiin analyysiin.

Epäkohtatutkimukseen osallistui 183 sosiaalialalla työskentelevää henkilöä. Tästä vastaajajoukosta analysoimaani avovastauskohtaan oli vastannut 62 henkilöä, minkä lisäksi otan aineistooni mukaan yhden pilottivastauksen, jolloin analysoimiani vastauksia on yhteensä 63. Kuvaan vastaajien taustatietoja koko vastaajajoukon tasolla, sillä avokysymyksen vastauksia analysoidessani en tiedä, keitä vastanneet 62 vastaajaa ovat. Aineiston keruumetodin vuoksi vastaajien tunnistaminen yli sadan tuhannen Suomessa sosiaalialalla työskentelevien joukosta on käytännössä melko mahdotonta. Anonymiteetin säilymisen taek on siis tässä tutkimuksessa perusjoukon suuruus ja laajuus, ja se, että perusjoukosta on muiden, niin tutkijan kuin vastaajienkin hyvin vaikea tietää, ketkä tutkimukseen edes ovat osallistuneet, paitsi mikäli vastaaja itse on halunnut osallistumisestaan kertoa esimerkiksi työtovereilleen käytäväpuheissa tms.

Taulukko 1. Vastaajien perusjoukon taustatiedot

	Lkm	%
<b>Rooli</b>		
Työntekijä	160	87,0
Esimies	25	13,6
Muu	11	5,9
Yhteensä	196*	*183 = 100%
<b>Ylin koulutus</b>		
ylempi kk-tutkinto, sos. Työ	67	36,6
ylempi kk-tutkinto, muu	22	12,0
yliopisto-opinnot kesken	21	11,4
alempi kk (sosionomi ym.)	53	28,8
alempi kk, ei sosiaaliala	6	3,3
toinen aste, sosiaali- ja terv.ala	12	6,5
peruskoulu/kansakoulu	2	1,1
<b>Kauanko työskennellyt sosiaalialalla</b>		
alle vuoden	5	2,7
1-2 vuotta	6	3,3
2-5 vuotta	33	17,9
5-10 vuotta	47	25,5
yli 10 vuotta	92	50,0
Yhteensä	183	100

\*Kohtaan on vastattu yhteensä 196 kertaa, vaikka vastaajien kokonaismäärä on 183. Tätä selittää luultavimmin se, että vastaajat ovat mieltäneet itsensä olemaan sekä työntekijän että esimiehen roolissa. Kyselylomakkeen vastausvaihtoehdot on ilmeisesti ymmärretty osittain eri tavalla kuin lomakkeen laatijat ovat tarkoittaneet.

Vastaajista huomattavan suurin osa on naisia, loput miehiä ja muu sukupuoli -vaihtoehdon ilmoittaneita. Rajaan sukupuolten välisen tarkastelun tutkimukseni ulkopuolelle, vaikka se voisikin olla jatkotutkimuksen kannalta myös kiinnostava kysymys. Tässä aineistossa muita kuin naisia on niin vähän, ettei sukupuolten välisistä mahdollisista eroista esimerkiksi siinä, millaisiin epäkohtiin vastaajat kiinnittävät huomiota, voida sanoa mitään yleistettävissä olevaa. Vastaajien tunnistettavuuden välttämiseksi sukupuolten frekvenssejä ei esitetä numeerisesti.

Koulutustaustoissa on joissakin vaihtoehtoissa vain huomattavan vähän vastaajia. Näen, että vastaajien koulutustausta voidaan esittää numeerisesti tästä huolimatta, sillä tutkimusaineiston keräämisen tapa edistää anonymiteetin säilymistä.

Alkuperäisen aineiston kerääjät ovat pilotoineet kyselylomakkeensa. Mikäli testikyselyn kysymyksenasettelu on hyvin lähellä lopullista kysymyksenasettelua, voidaan myös testikyselyn vastaukset sisällyttää analysoitaviin vastauksiin (Alston & Bowles 2003, 111). Olen sisällyttänyt kyselyn pilottiversion vastauksen vastausteni joukossa, sillä se oli sisällöllisesti hyvin yhtäpitävä lopullisen kyselyn vastausten kanssa ja vaikutti sitä paitsi tuottavan kiinnostavia yksityiskohtia tutkimusilmiöstä.

Aineistoa voisi kuvata tarkoitukselliseksi näytteeksi (*purposive sampling*), sillä siihen on valittu vastaajiksi erityinen ryhmä, jolla on nähty olevan relevanttia tietämystä tutkimusilmiöstä (ks. Alston & Bowles 2003, 89–90). Aineiston kohdalla on huomattavaa, että kyseessä on ennemminkin ennen kaikkea näyte kuin otos. Otoksen ja näytteen suhdetta on Marianne Silén (2017) kuvannut luennollaan seuraavasti. Mikäli otosta ei ole valittu satunnaisotoksena, vaan on esimerkiksi käytetty sähköistä kyselyä, johon vastaajat ovat vastanneet esimerkiksi lehti-ilmoituksen perusteella, on kyseessä näyte. Näytteeseen eivät tilastolliset testit tiukassa mielessä sovellu. Esimerkiksi näytteessä olevien ryhmien erojen merkitsevyyttä niillä voidaan kuitenkin testata. Tulosten yleistettävyys yleisellä tasolla on kuitenkin laajempi asia kuin vain tilastollinen yleistettävyys (Silén 2017). Oma aineistoni on tässä mielessä näyte, sillä siihen vastaamislinkkiä ei ole lähetetty potentiaalisille vastaajille minkään satunnaistamismenetelmän kautta. Näytettä on tarkasteltava sen valossa, kuinka hyvin se edustaa tutkimuksen perusjoukkoa (Alston & Bowles 2003, 66). Mahdollisesti vinoutunut näyte johtaa luonnollisesti tulosten heikompaan yleistettävyteen.

Aineistoni joissakin osissa on narratiivisia piirteitä. Toiset vastaukset taas ovat niin lyhyitä ja muodoltaan ei-tarinallisia, että ne eivät vastaa esimerkiksi Donald Polkinghornen (1995, 5) kuvausta narratiivista, jossa on aina jonkinlainen juonellinen lähestymistapa kertomaansa ilmiöön. Vaikka osaa vastauksista voisi perustellusti nimittää narratiiveiksi, ei tutkimustehtäväni kannalta ole tarkoituksenmukaista nimittää aineistoani kokoelmaksi narratiiveja, kun osa vastauksista ei selvästikään sellaisia ole.

Suhdettani tutkittaviini voisi kuvailla etäiseksi mutta samaistuvaksi. Tutkittavat juuri kyselylomakkeeseen vastanneena ryhmänä tai henkilöinä eivät ole minulle erityisen läheisiä. En tiedä heidän henkilöisyyttään enkä ole koskaan tavannut heitä. Kuitenkin heidän edustamansa ryhmän, sosiaalialan työntekijät, erityisesti sosiaalityöntekijät, koen läheisiksi. Olen itse lähes valmis sosiaalityöntekijä, ja minulla on myös alan työkokemusta. Vastaajat voisivat olla opiskelutovereitani, opettajani tai kollegoitani. Erityisesti työkokemukseni myötä samaistan itseni vahvasti kuuluvaksi samaan viiteryhmään kuin tutkimukseni perusjoukko.

### 3.5. Sisällönanalyysi metodina

Analysoin aineistoani sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysiä voidaan käyttää muun muassa ”ihmisten kokemusten kuvaamiseen fenomenologisessa tutkimuksessa” (Tuomi & Sarajärvi 2003, 13). Toinen mahdollinen analysoinnin tapa aineistolleni olisi voinut olla diskurssianalyysi, mitä en kuitenkaan ryhtynyt tekemään, sillä pidän tutkimusaiheeni kannalta tässä vaiheessa merkittävämpänä tuottaa tietoa ilmiön reaalista ulottuvuuksista ja esiintymismuodoista kuin puhetapojen ja niiden tuottamien merkitysten analysointia. Sinänsä jaan kyllä ajatuksen kielen ja inhimillisen toiminnan tiivistä yhteenkietoutumisesta (Eskola & Suoranta 1998, 141–144). Ilman kieltä ei olisi olemassa myöskään tutkimusaineistoani.

Tutkimukseni on sisällönanalyysiä kahdessakin merkityksessä. Sisällönanalyysi nimittäin voidaan nähdä sekä yksittäisenä noudatettavana metodina että väljänä teoreettisena viitekehyksenä, jolla tarkoitetaan erilaisten, useimmiten tekstimuotoisen, aineistojen sisällön analyysiä. Sisällönanalyysiä suppeammassa mielessä ei useimmiten ole mielekäästä käyttää ilman metodin sitomista laajempaan viitekehykseen ja tutkimusalan lähestymistapaan. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 93; 148).

Sisällönanalyysi voidaan jakaa teoriaan sitoutuneisuutensa perusteella kolmeen erilaiseen päätyyppiin, joita ovat aineistolähtöinen analyysi, teoriasidonnainen analyysi ja teorialähtöinen analyysi (Eskola 2001, 136–137). Aineistolähtöisessä analyysissä tehdään metodologinen valinta siitä, että tutkija sulkee kaiken aikaisemman teoreettisen

ymmärryksensä ilmiöstä tarkastelun ulkopuolelle ja analyysiyksiköt (ja sitä myötä tulkinta) valitaan aineistosta käsin, ei esimerkiksi minkään jo olemassa olevien teoreettisen mallien mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2013, 95–96).

Puhtaan aineistolähtöistä analyysiä on vaikea toteuttaa, sillä tutkijasubjektin voidaan nähdä olevan mahdotonta täysin sulkea pois aiemman ymmärryksensä ja lukemansa implisiittinen vaikutus tekemäänsä analyysiin. Ratkaisuksi tähän on vaihtoehdoksi luotu teoriasidonnainen analyysi, josta Tuomi ja Sarajärvi (2013) käyttävät analogisesti nimitystä teoriaohjaava analyysi. Siinä aiemman teorian mahdollisesti eklektinenkin vaikutus aineiston luentaan ja sen tulkintaan on selvästi tunnistettavissa. Kuitenkaan kyse ei ole esimerkiksi valmiiden teoreettisten mallien testaamisesta, vaan aiempi teoria ikään kuin toimii virikkeenä aineistosta avautuville mahdollisuuksille. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 96–97.) Kolmas vaihtoehto on teorialähtöinen analyysi. Tällaisessa työkentelymallissa koko analyysi nojautuu johonkin aiempaan teoriaan. Esimerkiksi aineiston ryhmittely perustuu jonkin teoreettisen mallin mukaiseen jaotteluun. Tällöin aineistosta ikään kuin etsitään vain vahvistusta tai kumoutumista jonkin teorian mukaiselle näkemykselle, joskin tällainen perinteikkään luonnontieteellinen yleistys on laadullisesta tutkimuksesta puhuttaessa hieman karkea. (Mt., 97–98.)

Oma analyysini painottuu aineistolähtöiseen analyysiin, mutta siinä on myös teoriaohjaavan analyysin piirteitä. Etenen aineistolähtöisesti, ja etsin tarkempaa teoriakirjallisuutta niistä aiheista, jotka ovat aineiston perusteella nousseet esiin. Ajattelen, että lähestymistapa soveltuu hyvin epäkohtateemaan. Ongelmana nimittäin vaikuttaa usein olevan se, että käytännön työssä ei uskalleta nähdä jotakin asiaa epäkohtana ja sitä myöten joutua pohtimaan, että asialle pitäisi tehdäkin jotain. Tästä käsin olisi hullunkurista, jos epäkohtien tutkimuksessa joitakin asioita ei haluttaisi ottaa huomioon, vaan asiaa tarkasteltaisiin vain soveliaaksi arvellun teoreettisen ikkunan mahdollistaman havainnointikyvyn valossa. Teoreettisuus toteutuu työssäni pääasiassa käsitteiden ja niiden määrittelyn kautta. Aineiston luokiteltuani luen sitä työn laadun ja laadukkaiden palveluiden käsitteen kautta: pohdin lukiessani, mikä aineistoni kuvauksissa uhkaa laadukkaiden palveluiden toteutumista. Vaikkei olekaan suoranainen teoria, niin voimassa oleva sosiaalihuollon lainsäädäntö vaikuttaa myös vahvasti aineistoni luentaan. Luen tapahtumia siitäkkin näkökulmasta, mitä lain kohtaa aineiston tapauksissa mah-

dollisesti rikottiin vai onko kyseessä lailla säätämätön, mutta silti eettisesti väärältä tuntuva asia.

Näen, että aineistolähtöisessä analyysissä tulee pyrkiä kokonaisvaltaisuuteen. Kuitenkin havaitessani, että suhteellisen lyhyestä aineistosta huolimatta on äärimmäisen aikaa vievää pilkkoa jokaisen vastauksen jokainen asia ja sijoittaa ne jonkin otsikon alle siirryin poimimaan vain asioita, jotka ovat tutkimusongelmani kannalta jotenkin merkityksellisiä. Tähän sain vinkin Jukka Törröseltä (2005), joka huomauttaa, että rikkaan ja laajan analyysivälineistön samanaikainen käyttö merkitsisi huomion kohdistamista epäolennaiseen ja (tutkimuksellisenkin) vuorovaikutuksen ekonomisuuden vaateen rikkomista tuloksia raportoitaessa. Niinpä metodia on tarkoituksenmukaista räätälöidä palvelemaan tutkimuskysymyksen ratkaisua valitsemalla muutama analyysiväline ja antamalla muiden rajautua ulos “analyysia tukeviksi resursseiksi”. (Törrönen 2005, 153.) Epäkohtien tutkijana minun on kuitenkin varottava, etten sorru siihen, että laiskuuttani jätän aineistostani huomiotta vaikeat tai paljon vaivannäköä edellyttävät kohdat. Niin tehdessäni syyllistyisin hiljentämiseen, mikä on jokseenkin ristiriitaista ajatellen, että työssäni haluan tuoda esiin aiemmin julkisessa keskustelussa kuulematta jääneitä asioita.

Tutkimusaineistoani olen käsitellyt myös kvantitatiivisen analyysin kurssilla harjoitustyönä ja laatinut siellä aineistostani taulukon (taulukko 1.), jossa esitän frekvenssijakaumat vastaajieni taustatiedoista. Mahdollista olisi myös ollut jatkaa aineiston laajempaa analyysiä tilastotieteellisin menetelmin. Tämän kuitenkin rajasin työni ulkopuolelle, sillä kyseistä aineistoa ovat jo melkoisen laajasti analysoineet kvantitatiivisesti Laura Tiitinen ja Marianne Silén (2016) tutkimusraportissaan.

### 3.6 Metodin soveltaminen aineistoon

Lähdin liikkeelle pohtimalla tutkimustehtävääni, joka on selvittää millaisia ovat epäkohdat, joista sosiaalialan työntekijät raportoivat.

Aineiston luokiteltuani tarkastelen sitä käyttäen apukysymyksiä, jotka perustuivat Laura Tiitisen (2016) neuvoihin; omiin esioletuksiini, (joihin luonnollisesti aiempi tietämyk-



seni, sekä työkokemukseni sosiaalialalta ovat vaikuttaneet); kvalitatiivisen analyysikurssin tehtävänantoihin; sekä tutkimusongelmaani.

Kysyn aineistolta pääluokka kerrallaan:

- mikä/millainen asia?
- miksi väärin?
- kenen näkökulmasta väärin?
- toistuuko usein?
- mikä taso (yksilö/ryhmä/yhteisö)?

Analyysini aluksi lähdin poimimaan vääryyksiä tekstistä jonkinlaisen intuitiivisen tunnistamisen varassa. Tämä intuitio koostuu sosiaalityön teoreettisesta tietopohjasta, jota olen omaksunut paitsi tätä tutkimusta varten lukemastani, myös aiemmissa opintojeni vaiheissa, lukemistani laeista, eettisistä ohjeistuksista ja teoreettisesta kirjallisuudesta sekä luennoista ja seminaareista. Ajatuksia ovat matkan varrella varmasti herättäneet myös erilaiset mediassa raportoidut yhteiskunnallisiin epäkohtiin liittyvät ilmiöt. Lukemista ohjaa sosiaalialan ammatillinen eetos, johon olen opintojen ja käytännön työn tekemisen kautta sitoutunut. Vaikutuksensa on varmasti myös elämänkulun aikana muovautuneella moraalitajulla. Kuitenkin pyrin avoimeen luentaan ja ajatusten viriämiseen, havainnoinnin tilaan, jossa muukin kuin aikaisemmin opitun mukainen ilmiö voi tulla huomatuksi.

Koodasin alkuperäiset vastaukset kirjain-numero -yhdistelmällä, jota kuljetin mukana erotellessani vastausten osia eri teemojen alle, sekä redusoin eli pelkistin (ks. Tuomi & Sarajärvi 2003, 111) vastausten sanamuotoja muutaman sanan jotain ilmiötä kuvaavaksi kokonaisuudeksi. Pitkistä erilaisia asioita sisältäneistä vastauksista muotoutui useampia tällaisia analyysiyksiköitä. Tiivistyksestä huolimatta ilmaisun merkitys on pyritty säilyttämään alkuperäisen mukaisena. Joissakin kohdin säilytin alkuperäisen sanamuodon ja vain pilkoin vastaukset asiakokonaisuudeksi. Silleen jätetyt ilmaukset merkitsin lainausmerkeillä.

Esimerkki 1. aineiston redusoinnista:

*Epäkohdissa on ollut useasti kyse joko lainvastauksista ohjeistuksista asiakkaiden tukien/palveluiden suhteen tai asiakkaiden oikeuksien ja hyvinvoinnin vastaisista ohjeistuksista. Lisäksi on saattanut olla kyse tiettyjen työntekijöiden harjoittamasta epäammatillisesta käytöksestä asiakkaita kohtaan ja sen näkymisestä asiakkaiden päätöksissä ja palvelun saannissa. Asiaa on viety eteenpäin lähiesimiehelle, joka on aluksi vähätellyt ja mitätöinyt asioita. Vaikkakin kyseessä ollut useasti tapahtuneita asioita, ei vain ns. yksittäistapauksia. (v19)*

Alkuperäinen vastaus jaettu ja tiivistetty kolmeen analyysiyksikköön seuraavasti:

- ➔ lainvastaiset tai asiakkaiden oikeuksien ja hyvinvoinnin vastaiset ohjeistukset tukien ja palveluiden suhteen (v19);
- ➔ työntekijän epäammatillinen käytös asiakkaita kohtaan (mikä näkyy myös päätöksissä ja palvelun saannissa) (v19);
- ➔ lähiesimies vähättelee esiin tuotuja epäkohtia, vaikka ne eivät yksittäistapauksia (v19);

Jätän huomioimatta vastaukset, joista selkeästikään ei löydy vastausta tutkimustehtävääni, eli vastaukset, jotka eivät kuvaa jotakin epäkohtaa. Tällainen on esimerkiksi vastaus, jossa todetaan, ettei nyt ehdi vastata, ja ilmaistaan halukkuus tulla myöhemmin haastateltavaksi (v39). Muutoin aineistoni on analyysiyksiköissä edustettuna koko laajuudessaan. Analyysin teon vaikeus onkin siinä, että jokaiselle aineiston esittämälle poikkeuksellisellekin asialle täytyy löytää jokin paikka analyysissä.

Sisällönanalyysissä redusoitu aineisto voidaan luokitella, teemoitella tai tyypitellä (ks. esim. Tuomi & Sarajärvi 2003, 95). Ensimmäiseksi haasteeksi omassa analyysissäni nousi se, että aineistolle on tehty jo päätutkimuksen yhteydessä teemarunko (operationalisoinnissa ja raportissa ks. Tiitinen & Silén 2016), jossa eri teemoille on annettu nimet. Niinpä nämäkin avovastaukset olisivat olleet helposti ryhmiteltävissä noiden kyselylomakkeen mukaisten ryhmittelyjen ja otsikoiden alle. Tällöin kuitenkin vain keksisin pyörää uudestaan, ja tutkimukseni olisi vastausten palauttamista samaan muo-

toon kuin kvantitatiiviset kysymykset asian jakavat. Välttääkseni tämän lähdin tekemään luokittelua puhtaasti aineistosta käsin.

Tein Word -tekstinkäsittelyohjelman muotoilutyökalulla erivärisiä laatikoita ja ryhdyin jakamaan vastausten ilmaisemia asioita niihin. En tarkoituksellisesti antanut ryhmille vielä tässä vaiheessa nimiä, vaan jaottelin vain vastaukset erilaisten värien alle niin että saman värin alla olevissa vastauksissa puhutaan sisällöltään samanlaisesta asiasta, pyrin ajattelemaankin vain: ”punaiset asiat, siniset asiat jne.”. Aluksi loin kuusi ryhmää. Jo pian huomasin tarpeen värien lisäluokille ja loin vielä punaisen alle vaaleamman punaisen, sinisen alle vaaleamman sinisen jne. En pyrkinyt tässä vaiheessa rajoittamaan mitenkään luokkien määrää, vaan lisäsin niitä myöhemminkin, mikäli aineistosta löytyi kohtia, jotka eivät sopineet mihinkään edellisistä laatikoista. Saman värin eri sävyiset laatikot puhuvat keskenään samasta asiasta, mutta näkökulma on hieman eri. Esimerkiksi punaisessa laatikossa on ilmauksia, jotka koskevat asiakkaan suoraa epäasiallista kohtelua ja vaaleammassa punaisessa ovat ilmaukset, joissa epäasiallinen kohtelu tulee esiin välillisemmässä muodossa, kuten työntekijöiden keskinäisessä epäkunnioittavassa puheessa asiakkaasta. Tekstipätkien sisään jätin joitakin omia huomioitani kyseisiin kohtiin ja merkitsin tällaiset kohdat sinisellä fontilla.

Kun olin saanut kaikki analyysiyksiköt luokiteltua aluksi jonkin väriseen laatikkoon, kävin seuraavaksi laatikot läpi yksi kerrallaan. Ensimmäisen luennan yhteydessä merkkasin vihreällä fontilla yksiköt, joiden sopivuudesta kyseiseen laatikkoon en ollut aivan varma. Toisella lukukerralla sitten siirsin näitä merkattuja yksiköitä tarvittaessa sopivampiin laatikoihin tai jopa muodostin kokonaan uusia laatikoita niin, että lopulta laatikoiden lukumääräksi tuli 15. Epäselvissä tapauksissa käytin poissulkemistekniikkaa, jossa jätin ensimmäiseksi pois vaihtoehdot, jotka ainakaan eivät sovi, ja jäljelle jäävistä vertasin väri kerrallaan mihin vastaus parhaiten sopii. Tässä vaiheessa myös jaoin vielä joitakin vastauksia erillisiin analyysiyksiköihin. Luin rinnalla myös alkuperäistä aineistoa, mikäli huomasin nyt muutamien päivien tauon jälkeen, että jokin analyysiyksikkö ei ollut ymmärrettävä ja korjasin muutamien analyysiyksiköiden kieliasua täsmällisemmäksi.

## Alaluokat

Seuraavassa vaiheessa kävin laatikoita sisäisesti läpi niin että jaottelin sisällöllisesti samankaltaiset yksiköt peräkkäin ja erotin tällaiset kokonaisuudet toisistaan luettelomerkillä. Käytin apuna tulostetta, johon olin aiemmin värikynillä koodannut sisällöllisiä yhteneväisyyksiä. Tässäkin vaiheessa palasin herkästi lukemaan alkuperäistä aineistoa, mikäli epäröin analyysiyksikön ilmaisun merkitystä.

Laatikoiden sisältöä kuvaavien avainsanojen perusteella muodostin luettelomerkkien jaottelemista kokonaisuuksista alaluokkia. Yhden laatikon sisällöstä saattoi muodostua useampiakin alustavia alaluokkia. Jatkoin luettelomerkillä jaoteltujen analyysiyksiköiden yhdistelyä niin kauan kuin yhdisteleminen tuntui sisällöllisesti mielekkäältä. Tähän kului useampi työpäivä. Vaiheen päätyttyä minulla oli aiemman vaiheen 59:än alaluokan sijaan 39 luettelomerkkin osoittamaa alaluokkaa, joille muodostin yhdistävän tekijän luokan nimeksi. Lisäksi avainsanojen perusteella hahmottelin myös jo tässä vaiheessa *mind map* -ajatuskartan laatikoiden teemoista ja järjestelin näille teemoille loogista keskinäistä suhdetta. Tein myös avainsanojen pohjalta alustavan otsikkojaottelun tuloslukuja varten.

Jo tässä vaiheessa vaikutti siltä, että kunkin laatikon sisällä on jokin päätyyppi, jonka mukaisia suurin osa analyysiyksiköistä ovat, ja sitten on tuosta päätyypistä poikkeavat erityistapaukset, jotka voivat itse ilmiön kannalta olla erityisyydessään hyvin kiinnostavia. Analyysin suorittaja tekee tutkimusongelmansa perusteella valinnan siitä, keskittykö nostamaan aineistosta mielenkiintoisimmat kohdat vai pyrkiikö kuvaamaan aineistoa mahdollisimman tasapuolisesti (Eskola 2001, 147). Minä pyrin molempiin, sillä aineistoni lyhyt pituus antaa siihen mahdollisuuden ja tehtäväni luonne tuntuu sitä vaativan.

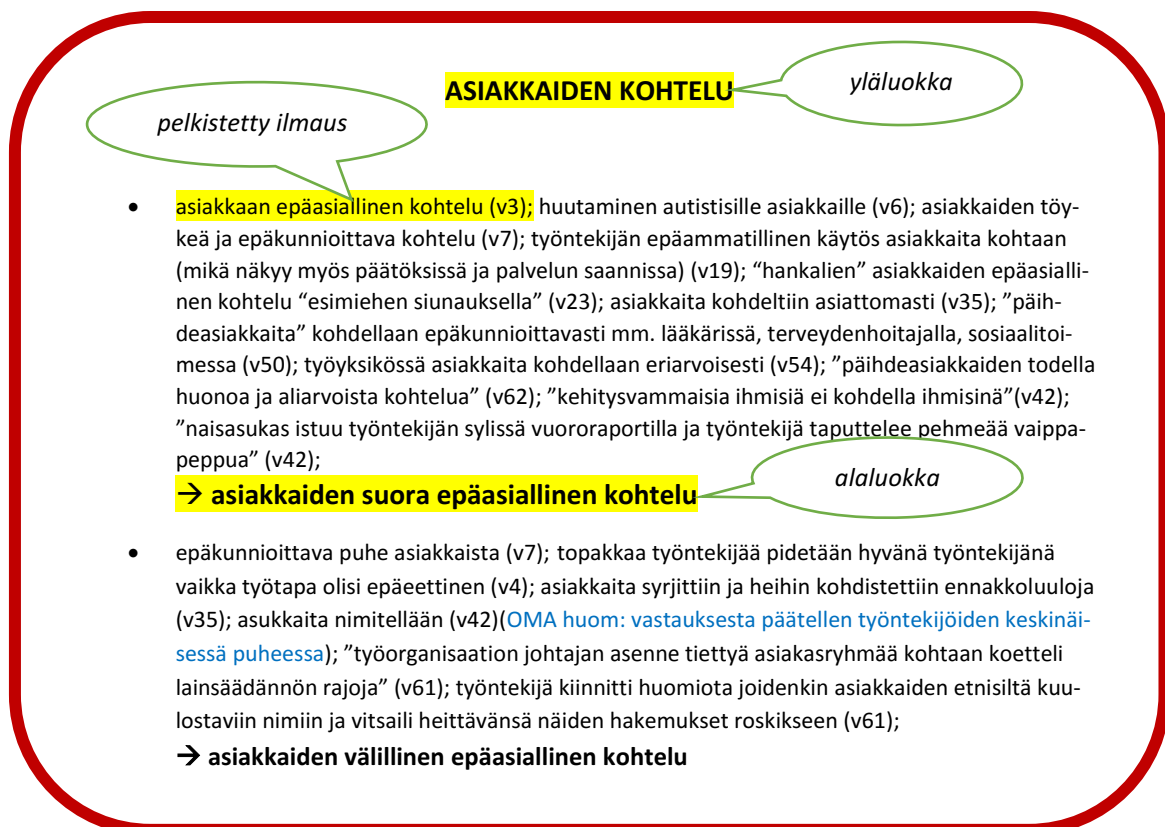
## Yläluokat

Luettelomerkkien mukaiset alaluokat jakaantuivat aluksi viiteentoista erivärisen laatikkoon, jotka muodostivat yläluokkia. Alaluokkien yhdistelemisen jälkeen myös yläluokkien määrä kutistui. Luokkien yhdisteleminen perustui sisällöllisiin yhteneväisyyksiin. Yhdistin esimerkiksi alun perin kaksi eriväristä johtamista käsitellyttä laatikkoa

yhdeksi yläluokaksi. Myöhemmässä vaiheessa jouduin kuitenkin korjaamaan yläluokka-jaotteluani, sillä havaitsin ”oikaisseeni” johtamista käsittelevien analyysiyksiköiden kohdalla. Olin suoraan muodostanut alaluokista pääluokan ja hypännyt yläluokkavaiheen ohitse. Arvelen näin käyneen kenties siksi, että johtaminen vaikuttaa jotenkin arkiymmärrykselleni läheiseltä aihepiiriltä. Palasin kuitenkin tässä kohtaa askelen taakse päin, ja muodostin johtamiselle saman tasoisen hierarkian kuin muillekin aihepiireille. Yläluokkien määräksi muodostui näin lopulta 12.

Tutkimusraporteissa usein nähtävien taulukoiden sijasta käytin ajatteluni apuvälineenä ”laatikkotauluja” ja listoja.

Esimerkki 2. aineiston käsittelystä:



Kuvio 1. Esimerkki aineiston käsittelystä

## Pääluokat

Seuraavaksi vein analyysiäni eteenpäin muodostamalla yläluokista neljä pääluokkaa, jotka kuvaavat erityyppisiä epäkohtia. Nämä ovat:

- 1. Asiakkaiden oikeuksia ja hyvää kohtelua loukkaavat epäkohdat**
  - Asiakkaiden kohtelu
  - Asiakkaiden oikeudet
- 2. Päätöksiin, palveluiden myöntämiseen ja resursseihin liittyvät epäkohdat**
  - Päätökset ja palveluiden myöntäminen
  - Resurssit
- 3. Työkulttuurin ja työolosuhteiden puutteet**
  - Viestinnän ja keskustelukulttuurin epäkohdat
  - Vinoutuneen käytännöt ja heikkomoraalinen työkulttuuri
  - Työn organisoinnin ja työntekijöiden tasa-arvon epäkohdat
  - Työssä jaksaminen
  - Työturvallisuus
- 4. Johtamisen puutteet epäkohtien lähteenä**
  - Puutteellinen osaaminen ja tuki alaisille
  - Epäasiallinen toiminta
  - Ongelmallinen asenne epäkohtiin

Tutkimusraportissani käsittelen erityyppisiä epäkohtia näiden pääluokkien mukaisten lukujen alle jaoteltuina. Kuvailen millaisia asioita raportoidut epäkohdat ovat ja kuinka usein minkäkin tyyppiset epäkohdat aineistossa esiintyvät. Tarkastelen alussa esittämiäni apukysymysten mukaisesti, kenen näkökulmasta ja miksi raportoidut asiat ovat epäkohtia sekä sitä, tapahtuvatko ne yksittäisen henkilön (työntekijän tai asiakkaan) vai laajemman ryhmän tai organisaation toimesta ja tasolla.

Analyysiä tehdessäni myös laskin kussakin ryhmässä esiintyvien analyysiyksiköiden määrän. Tähän liittyy luonnollisesti tiettyjä rajoitteita määrällisen kuvaavuuden suhteen. Yhden vastaajan vastauksesta saattaa muodostua useampia analyysiyksiköitä, jolloin on huomattava, ettei nimenomaan puhuta vastausten lukumäärästä vaan aineistossa esiintyneiden kutakin ilmiötä koskevien mainintojen lukumäärästä, joka saattaa sisältää saman vastaajan useammankin kerran.

## 4 Sosiaalialalla kohdattavat epäkohdat

### 4.1 Asiakkaiden oikeuksia ja hyvää kohtelua loukkaavat epäkohdat

Analyysini tuottamista neljästä pääluokasta kuvaan ensimmäisenä asiakkaiden oikeuksia ja hyvää kohtelua loukkaavia epäkohtia. Pääluokka jakaantuu yläluokkiin ja alaluokkiin seuraavasti:

#### ➤ **Asiakkaiden kohtelu**

- asiakkaiden suora epäasiallinen kohtelu
- asiakkaiden välillinen epäasiallinen kohtelu

#### ➤ **Asiakkaiden oikeudet**

- asiakkaiden tasa-arvoisuuden vaarantuminen
- erityisryhmien tarpeet jäävä huomioimatta
- asiakkaiden tiedonsaantia ja oikeusturvaa vaarantavat seikat
- resurssien niukkuus aiheuttaa asiakkaiden oikeuksien vaarantumista
- asiakkaan hoivan ja huolenpidon puutteet
- asiakkaiden fyysisen ja taloudellisen loukkaamattomuuden uhat

Asiakkaiden huonoon kohteluun liittyvät epäkohdat eivät kokonaisuudessa nousseet erityisesti esiin, vaan olivat aineistossa yksi pienimmistä kuvatuista epäkohtatyypeistä. Sen sijaan asiakkaiden oikeuksien vaarantumiseen ja loukkauksiin liittyviä mainintoja oli runsaasti (32 analyysiyksikköä). Eniten nostettiin esiin tilanteita, joissa resurssien niukkuus aiheuttaa asiakkaiden oikeuksien vaarantumista. Työssäni resursseihin liittyviä analyysiyksiköitä on jaoteltuna useamman luokan alle. Näin siksi, että vastausten sisällön perusteella resurssit ovat asia, jonka eri puolet vaikuttavat (usein samanaikaisesti) moniin selkeästi eri puoliin sekä sosiaalialan työn tekemisen prosesseissa että työn tuloksissa.

Asiakkaiden oikeuksia ja hyvää kohtelua loukkaavat epäkohdat ovat sekä työntekijöiden asiakkailleen suoraan osoittamaa tönkyä ja tyyliä kohtelua, jopa huutamista tai vaikkapa kohtuuttomien rangaistusten käyttöä, että välillisempää huonoa kohtelua kuten nimittelyä puhuttaessa asiakkaasta työtovereille, kun tämä ei ole läsnä. Kuitenkaan epäkunnioittava puhe asiakkaasta ei ole sosiaalihuollon ammattihenkilölle eettisesti hyväksyttävää edes huumorin keinona (Talentia 2017, 41).

*Kollega --- kiinnitti huomiota joidenkin asiakkaiden arabialaisen tai pohjoisafrikkalaisen kuuloihin nimiin ja vitsaili heittävänsä näiden toimeentulotukihakemuksia roskikseen. (v61)*

Huono kohtelu kohdistuu usein ”hankalina asiakkaina” pidettyihin tai erityisryhmiin kuuluviin asiakkaisiin. Asiakkaiden oikeuksia loukkaavat asiakkaiden tasa-arvoisuuden vaarantuminen, tiedonsaanti- ja oikeusturvan vaarantuminen, hoivan ja huolenpidon puutteet, erityisryhmien tarpeiden huomiotta jääminen, ja jopa asiakkaiden fyysinen ja taloudellinen loukkaamattomuus voivat olla uhattuina. Merkittävää on, että resurssien puutteesta johtuvaan oikeuksien vaarantumiseen liittyvät maininnat ovat ryhmässä suurimmin edustettuina. On kuitenkin huomattava, että aina ei välttämättä edes ollut kyse taloudellisten resurssien riittämättömyydestä, vaan kyse saattoi olla myös heikosta organisoinnista esimerkiksi tarvittavien hankintojen suhteen:

*Asiakkaiden lääkkeitä ei osteta ajoissa esimiesten toimesta lastensuojeluyksikössä. (v44)*

Luvun käsittelemään kategoriaan kuuluvat tapaukset ovat epäkohtia ennen kaikkea sosiaalihuollon asiakkaiden näkökulmasta. Useissa tapauksissa kyse on heidän ihmisoikeuksiaan uhkaavista tai loukkaavista asioista. Ihmisoikeudet on useimmiten konkretisoitu yhteiskunnallisiin oikeudellisiin normeihin (ks. esim. Ife 2010, 153). Suomessa tällaista normistoa on muun muassa sosiaalihuoltolaki. Niinpä tarkastelu toteutuu työssäni pitkälti lain kohtien toteutumisen tai toteutumatta jäämisen kautta. Huono kohtelu rikkoo asiakkaiden oikeutta sosiaalihuoltolain takaamaan hyvään kohteluun ilman syrjintää. Ihmisarvon loukkaamattomuus ja siihen liittyvä henkilön vakaumuksen ja yksityisyyden kunnioittaminen on nostettu uudistetussa sosiaalihuoltolaissa koko



lain soveltamista ohjaavaksi keskeiseksi periaatteeksi. (SHL 30 § 1. mom.; myös Sosiaalihuollon asiakaslaki 22.9.2000/812, 1 ja 4 §.) Asiakas kohtaa epäasiallisen kohtelun useimmiten yksilötasolla, mutta vastauksista käy ilmi, että työntekijöiden, jopa esimiehen kunnioittamaton asenne johtaa asiakkaiden huonoon kohteluun myös ryhmätasolla.

*Toimeentulotukeen liittyen kunnassa on ollut joitakin asiakasryhmiä syrjiviä käytäntöjä (päihderiippuvaiset, asunnottomat). Pyysin aiheesta kannanoton kuntaliiton lakimieheltä. Asian käsittely on kesken seutukunnallisessa työryhmässä, johon asiasta myös raportoin ja uskon, että asiaan saadaan muutos, koska lakimiehen kannanotto oli hyvin selkeä ja vahva. (v12)*

*Päihdeasiakkaat eivät aina saa tarvitsemiaan palveluita ja heitä kohdellaan epäkunnioittavasti mm lääkärissä, terveydenhoitajalla, sosiaalitoimessa. Myös päihdeongelmainen sairastunut jää ilman tarvitsemiaan palveluita, esim. asumispalvelut, kotihoito tms. Vedotaan siihen, että koska on päihdeongelma, niin ei tarvitse (anneta) palvelua. (v50)*

Epäkunnioittava kohtelu paikantuu paitsi sosiaalihuoltoa toteuttaviin organisaatioihin myös esimerkiksi terveydenhuollon organisaatioihin, joissa vastaajat ovat asiakkaidensa kohtelua seuranneet. Näissäkin epäasiallinen käytös kohdistuu useimmiten asiakkaisiin, joilla on vakavaa päihteiden ongelmakäyttöä. Hallitsemattoman päihteiden käytön voidaan nähdä stigmatisoineen ihmisiä, jolloin heidät etäännytetään kuuluvaksi ”muihin”. Tällöin sosiaalialan eetoksen mukainen ajatus jaetusta ihmisyydestä, ”meistä” kaikkina on helpompi unohtaa ja eetoksen luonnosteleman ihmiskuvan mukainen kunnioittava kohtelu jää taka-alalle. Mikäli päihteidenkäyttö nähdään itse valittuna elämäntyylinä ja sen seuraukset sen myötä yksilön itse valinnoillaan hankkimina, mutta yhteistä julkista taloutta rasittavina ongelmina voi näkökulma heijastua asiakkaan luovuttamattoman ihmisarvon mukaisen kohtelun unohtamisena. Myös terveydenhuollon toimintaa ohjaavaan lainsäädäntöön on kuitenkin selkeästi kirjattu kaikkien Suomessa pysyvästi asuvien henkilöiden oikeus syrjimättömään ja hyvään kohteluun ja laadukkaaseen terveydenhuoltoon (PotL 17.8.1992/785, 3 §).

Hyvää kohtelua edellyttävä lainsäädäntö on eksplisiittisimmin ja käytännön työtä sosiaalihuollossa selvimmin ohjaavasti kirjattu juuri sosiaalihuoltolakiin (1 § ja 30 §) sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812, 1 ja 4 §).

Normatiivisesti jokaisen oikeus kunnioittavaan kohteluun perustuu kuitenkin hierarkkisesti perustavamman laatuiseen normistoon. Suomen perustuslain (11.6.1999/731) toinen luku määrittelee jokaiselle kuuluvat perusoikeudet, joita turvaamaan ja konkretisoimaan useat yleis- ja erityislait (kuten sosiaalihuoltolaki) on säädetty. Perustuslain määrittelemän perusoikeudet puolestaan ovat pitkälti yhtä pitävät ja pohjaavat laajalti kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin, joita Suomi on allekirjoittanut ja ratifioinut lukuisia (Ulkoasiainministeriö). Sosiaalialan ammattietiikka (Talentia 2017) vaatii asiakslähtöisyyttä, mikä tarkoittaa muun muassa työskentelyn etenemistä asiakkaan ääntä aidosti kuunnellen ja hänen esiin nostamiensa tarpeiden kautta. Asiakkaan osallisuuden toteutumisen mittari on yksilölle toiminnassa muotoutuva kokemus siitä, että hänen on työskentelysuhteessa mahdollista voimaantua ja valtaantua, toimijuus on tasavertaista, ja palveluiden käyttäjien asiantuntijuus hyväksytään ja sitä hyödynnetään aktiivisesti. (Mt., 15–16.)

Erityisryhmiin kohdistuva asiaton käytös voi näyttäytyä alentuvana kohteluna. Eräs kuvattu tapaus on tulkittavissa työntekijän sosiaalihuollon yksikön asukkaaseen kohdistamaksi seksuaalissävytteiseksi häirinnäksi. Kuvauksen perusteella kyseessä ei työntekijän puolelta varsinaisesti ole seksuaalissävytteiseksi tarkoitettu teko. Toimintatapa on kuitenkin loukkaava, sillä tilanteessa osapuolille rakentuu epäsuhtainen valtaasetelma, jossa työntekijä ylhäältä päin määrittää aikuisen kehitysvammaisen henkilön ikään kuin lapsen asemaan taputtelemalla vaippaa käyttävän asiakkaan takapuolta ja loukkaa samalla tämän oikeutta henkilökohtaiseen koskemattomuuteen (PL 7 §, 1. mom.).

Vaikka itsemääräämisen periaate ja vahva oikeuksien kunnioittaminen ovat laadukkaan ja eettisen työn peruspilareita, voidaan sosiaalityössä myös joutua rajoittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta tämän omaksi parhaaksi. Rajoittaminen ei saa kuitenkaan perustua yksioikoisesti vain asiakkaan vaikeaan tilanteeseen, vaan ”työntekijän tulee pyrkiä tieteellisen tiedon ja käytännön asiantuntemuksen perusteella laajentamaan asiakkaalle mahdollisten valintojen piiriä ja lisätä tällä tavalla edellytyksiä itsemääräämiseen.” (Raunio 2011, 125.) Esimerkiksi liian tiukoilla resursseilla tai näköalattomalla asenteella tehty työ johtaa helposti asiakkaiden mahdollisuuksien tarpeettomankin tiukkaan kaventumiseen. Eettisen ja laadukkaan työn kannalta kaikenlaisissa laadun maksimointiin tähtävissä menetelmissä on aina ohjaavana periaatteena jokaisen osa-

puolen, myös/erityisesti palveluiden käyttäjän, osallisuuden ja osallistumisen välttämättömyys (Adams 1998, 211).

Asiakaan kohtelu ja kohtaamisen tapa ovat merkittävä teema epäkohdista puhuttaessa. Eettisesti korkeatasoisen asiakastyön tunnuspiirteitä ovat luottamus, rehellisyys, avoimuus ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen (Granfelt 2011, 215). Merja Laitinen ja Sanna Väyrynen kuvaavat eroja kunnioittavaa sensitiivistä lähestymistapaa eettisenä tapana kohdata asiakas tilanteessaan. Tavoitteena on rakentaa luottamuksellinen yhteistyösuhde, jossa myös vaikeiden ja arkojen asioiden käsittelemiselle on tilaa ja mahdollisuuksia ja jossa valtasuhteiden vinoumat tulevat tunnistetuiksi ja erot kunnioittavalla tavalla huomioiduiksi. Tämä edellyttää työntekijältä ihmisyyden ja inhimillisyyden esiin tuomisen lisäksi vahvaa koulutuksellista osaamista. (Laitinen & Väyrynen 2011, 183–184) Aineistoni epäkohdiksi muodostuneissa tilanteissa tällainen lähestymistapa kuvatuissa asiakastilanteissa ei useinkaan toteutunut.

#### 4.2 Päätöksiin, palveluiden myöntämiseen ja resursseihin liittyvät epäkohdat

Toisen pääluokan aineistossani muodostavat päätöksiin ja asiakkaille myönnettäviin palveluihin sekä niihin liittyviin resursseihin liittyvät epäkohtakuvaukset. Tämän pääluokan alle lukeutuu yhteensä 41 analyysiyksikköä. Huomattavaa on, että resursseihin liittyviä mainintoja on koottuna myös muiden luokkien alle, joten resursseihin viittavia analyysiyksiköitä on koko aineisto huomioiden merkittävästi enemmän kuin tämän luokan 14 yksikköä.

##### ➤ **Päätökset ja palveluiden myöntäminen**

- laittomat käytännöt ja soveltamisohjeet
- säästäminen määrittää palvelut, ei asiakkaiden tarve
- määräaikojen noudattaminen
- päätöksiin liittyvien käytäntöjen muuttamattomuus

##### ➤ **Resurssit**

- resurssien niukkuus

- niukkojen resurssien vaikutukset asiakkaille
- laki takaa oikeuksia, joihin ei myönnetä resursseja

Sosiaalihuollossa tehdään paljon hallintopäätöksiä, joiden merkitys asiakkaiden elämäntilanteelle, asemalle ja oikeuksille voi olla hyvinkin suuri. Sosiaalihuollon viranhaltijat tekevät päätöksiä toimeentulotukilain mukaisten taloudellisten etuuksien myöntämisestä sekä muiden lakien, kuten sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain tai kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain tai lastensuojelulain mukaisista palveluista. (ToTuL 30.12.1997/1412; SHL 31.12.2014/1301; VammaispalveluL 3.4.1987/380 ja uudistukset; KehitysvammaL 23.6.1977/519 ja muutokset 20.5.2016/381; LastensuojeluL 13.4.2007/417.) Poliittisella päätöksenteolla määritellyt resurssit raamittavat myönnettäviä etuuksia ja palveluita. Samoin henkilöstöresurssit määrittävät asiakkaiden kannalta työntekijöiden tavoitettavuutta ja kasvokkaisen kohtaamisen ajallista määrää.

Tutkimusaineistossa päätöksiin ja palveluihin liittyvistä epäkohdista eniten esiin nousivat laittomat käytännöt ja soveltamisohjeet sekä se, että säästäminen määrittää asiakkaiden saamat palvelut, ei heidän palvelun tarpeensa. Vastaajien raportoimista päätöksiin liittyvistä asioista osassa on kyse selkeistä lain vastaisuuksista, kuten tilanteessa, jossa lain muutosta ei oteta huomioon lakia sovellettaessa. Osa tilanteista taas liittyy niin kutsutulla harmaalla alueella toimimiseen, ikään kuin passiivisella tavalla lain hengen kiertämiseen esimerkiksi valikoimalla mitä jätetään sanomatta. Kuitenkin kun asiakasta esimerkiksi jätetään neuvomatta, jotta hän ei huomaisi hakea palvelua, johon olisi oikeutettu ja joka hyödyttäisi hänen elämäntilanteensa kohentumisessa rikotaan selkeästi virkamiehen ohjaus- ja neuvontavelvollisuutta (HL 6.6.2003/434, 7 § ja 8 §) sekä myös sosiaalihuoltolain nimenomaista määräystä siitä, että tieto saatavilla olevista sosiaalipalveluista on julkaistava helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla (SHL 33 §). Neuvomatta jättämistä tapahtuu jopa esimiehen suoranaisestä ohjeistuksesta.

*Kunnan talous halutaan näyttämään hyvältä, tämän vuoksi ei varata määrärahoja lakisääteisiinkään palveluihin riittävästi. Tämä johtaa siihen, että yksittäisellä työntekijällä on paine pysyä budjetissa ja herkästi "pimittää" tietoa*

*asiakkaalta vaikka se kuuluisi viran puolesta velvollisuuksiin. Kun asiakas ei tajua hakea, ei mene rahaa. (v30)*

Anna Metteri ja Kaisa- Elina Hotari (2011) puhuvat talouden dominanssista päätöksenteossa. Tämä tarkoittaa päätöksentekotilannetta, jossa inhimilliset ja sosiaaliset arvot sivuutetaan, ja ratkaisut perustellaan ennen kaikkea taloudellisista lähtökohdista, mikä heikentää sosiaalityön eettisyyttä. Lisäksi näennäisesti taloudelliset ja tehokkaat ratkaisut eivät välttämättä tuota kokonaisuuden kannalta edullisimpia ratkaisuja, vaan saattavat jopa tuottaa lisäkustannuksia juurtuessaan organisaatioon toimintamalliksi, jossa ratkaisujen perustelut tehdään kyseenalaistamatta vain lyhyen tähtäimen taloudellisten etujen näkökulmasta. Inhimilliseltä kannalta talousajattelun korostuminen sosiaalityössä tuottaa muun muassa vaikeuksia sopia vastuunkantajista asiakastyössä, yhdessä laadittujen suunnitelmien ohittamista ja kilpailutuksen hintakriteerien liiallista korostamista asiakkaiden tarpeiden kustannuksella. (Mt., 85.) Taloudellisten kysymysten yhteys kysymykseen palveluiden laadusta onkin helppo havaita, mikä näkyy muun muassa sosiaalihuollossa laajasti käytössä olevien ostopalveluiden yhteydessä. Laadukkaan palvelun tuottaminen maksaa todennäköisesti enemmän. Ja kun laatu on onnistuneesti saatu määriteltä ja joku palveluntuottaja sitä tuottaa, haluaa laadukas tuottaja työstään suuremman korvauksen kuin muut palveluntuottajat. Tällainen tilanne johtaa toisaalta todennäköisesti lopulta myös siihen, ettei heikkolaatuista palvelua haluta ostaa enää millään hinnalla. (Megivern 2007, 116.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta takaa asiakkaalle oikeuden saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, sekä vaihtoehdot ja niiden vaikutukset sekä muut asiat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Lain 8 § turvaa sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista. Ihmisellä on oltava mahdollisuus olla mukana suunnittelemassa palveluitaan ja niiden toteuttamista. Itsemääräämisoikeuden periaate on niin vahva, että sen säilyttämisestä myös erityistilanteissa niin pitkälle kuin mahdollista säädetään lain seuraavassa pykälässä (AsiakasL 5 §, 8 § ja 9 §). Päätöksiin ja palveluihin liittyvien ongelmallisten käytäntöjen kohdalla kärsijänä on helposti juuri palveluiden mukauttaminen asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin.

*Sosiaalityötä halutaan ohjata yhä enenevässä määrin käsikirjaohjeilla unohtaa asiakkaiden tarpeet. Halutaan saada lyhyen tähtäimen säästöjä, joista tulee isoja kuluja kun asiakkaiden ongelmat problematisoituvat. (v27)*

Ongelmaksi nähtiin myös määräaikojen noudattamatta jättäminen tai vain näennäinen noudattaminen. Tätä nostetaan esiin sekä hallintopäätösten kohdalla, että sosiaalihuoltoa sääntelevän normiston edellyttämien palvelutarpeen arvioiden ja asiakassuunnitelmien, sekä muun asiakastyön dokumentoinnin osalta. Dokumentoinnin ohentuminen on huolestuttavaa, sillä erilaiset dokumentit toimivat työssä toimenpiteiden oikeuttajina ja tiedollisena perusteena päätösten tekemiselle, minkä merkitys korostuu entisestään moniammatillisissa verkostoissa (Stanley ym. 2010, 62–63).

*Lastensuojelulakia ei noudateta esim. Käsittelyajoissa. Toimintatapojen kanssa kikkaillaan niin, että tilastot näyttävät hyviltä, mutta tosiasiallisesti asiakasperheisiin ei olla yhteydessä määräajassa. Työryhmässä Is-ilmoitus merkitään käsitellyksi, kun paperi siirretään pinosta toiseen. (v58)*

*En ole aikoihin ehtinyt tehdä kaikille asiakaslapsille, joiden vastuusosiaalityöntekijä olen, asiakassuunnitelmia (siis kirjallisia. Ja ajattelutasonkin suunnittelu on paikoin surkeaa). Sosiaalipalvelujen-/lastensuojelutarpeen selvittämisen kirjalliset yhteenvedot jäävät pääsääntöisesti tekemättä. (Menetän yöneni jos ajattelen sitä, että useampi asiakas peräänkuuluttaisi asiakirjojaan!!) (v36)*

Omaksi erityispiirteekseen nousee myös epäkohtana se, että päätöksiin liittyvät käytännöt ovat usein hyvin muuttumattomia. Voidaan perustellusti kysyä, kuinka hyvin asiakkaan oikeusturvan on mahdollista toteutua tilanteessa, jossa hänen saamastaan päätöksestä tehdyn valituksen käsittelee sosiaalihuollon organisaatiossa sama henkilö, joka oli laatinut soveltamisohjeistuksen, jonka perusteella asiakkaan asia oli ratkaistu. Esiin nostetaan se, että yksittäistapauksessa päätöstä saatetaan korjata valituksen jälkeen, mutta ongelmallista ohjeistusta ei muuteta. Tällöin perusongelma ei rakenteellisella tasolla muutu.

*Yksikössä ollut jo yli kolme kuukautta liikaa asiakkaita (ensin 11 nuorta ja lasta 7 paikkaisessa yksikössä, sittemmin 9). (v.44)*

*Niukkojen resurssien vuoksi esimiehet vaativat työntekijöitä tekemään työtä kevyemmällä kädellä ja vähentämään asiakastapaamisia, jolloin ennaltaehkäisevää työtä ei ole mahdollista tehdä lain sallimissa puitteissa. (v27)*

Saatavilla tai saamattomissa olevat resurssit vaikuttavat sekä asiakkaisiin että työntekijöihin. Työntekijän kannalta henkilöstöresurssit vaikuttavat muun muassa työn kuormittavuuteen ja työturvallisuuteen. Useissa tutkimusaineiston vastauksissa nostetaan esiin resurssien niukkuuden johtaminen kohtuuttomaan asiakasmäärään yksittäisten työntekijöiden kohdalla. Asiakkaiden kannalta liian niukoilla resursseilla tehty työ vaarantaa heidän oikeuksiaan. Odotusajat saattavat venyä kohtuuttoman pitkiksi ja lain ja ohjeistusten tulkinta muuttua liiankin tiukaksi tai päätöksiä tehdään puutteellisten ja pinnallisten selvitysten perusteella. Sosiaalihuoltolaki ja hallintolaki määrittelevät selkeän velvollisuuden päätöstä tekevälle viranhaltijalle asian riittävään selvittämiseen (SHL 31 §; HL 5. luku; ks. myös AsiakasL). Samalla muodostuu käänteisesti asiakkaalle oikeus siihen, että hänen asiaansa ratkaistessa viranhaltija ottaa huomioon kaikki asiaan olennaisesti vaikuttavat seikat, mikä aineistoni kuvaamissa tilanteissa jää usein toteutumatta. Epäkohtana nähdään myös se, että lakiuudistuksilla taataan uusia sosiaalihuollon palveluita, mutta näiden toteuttamiseen ei kuitenkaan anneta lisäresursseja. Tällöin uudistuksia on käytännössä mahdoton toteuttaa. Saman ovat havainneet Metteri ja Hotari (2011), joiden mukaan ”uusliberalistisen ajattelun ja toimintarakenteen lujituttua poliittis-hallinnollinen tuki ruohonjuuritason työlle sosiaalisten ongelmien hoitamiseksi on heiveröistynyt, kun julkisen sektorin rahoitusta on supistettu ja ennaltaehkäisevän työn välineitä ja tilaa on vähennetty”. Tästä seuraa, että työntekijät kokevat, että omien työtehtävien hoitamisen lisäksi heidän pitäisi pystyä raivaamaan tilaa hyvälle työlle. (Mt., 73–74.)

*Minusta on kummallista, että yhteiskunnassamme on viime vuosina säädetty useita lakeja, jotka turvaavat kansalaisille toinen toistaan parempia ja matalalla kynnyksellä saatavia palveluja, mutta kukaan ei kysy miten palvelut toteutetaan. Sosiaalihuoltolain uudistuksen jälkeen meille vyöryy asiakkailta pyyntöjä saada mm. perhetyötä ja lapsiperheiden kotipalvelua... Selvityksiä pitäisi ehtiä tehdä, mutta ei millään ehditä. Lasten huollon ja tapaamisoikeuden piirissä on paljon entistä enemmän sovittelun ja ohjauksen tarvetta – kuka niihin vastaa? Ei ole kyse siitä, ettenkö minä (ja moni muu kokeneempi kollegani) osaisi tehdä näitä töitä, eikä siitäkään etteikö ainakin minua kiinnostaisi esim. sovittelutyö; minulla vaan ei ole aikaa. (v36)*

*Sosiaalityöntekijä on vastuussa asioista, joihin hänellä ei ole mahdollista paneutua. Jos on suuri vastuu, tulisi olla myös resursseja se hoitaa edes hyvin, jos ei jopa kiitettävästi. (v17)*

Monet päätöksistä, joita sosiaalityöntekijät tekevät liittyvät resurssien siirtämiseen paikasta toiseen ja sen päättämiseen, missä niitä kipeimmin tarvitaan ja kenen näkökulmasta tämä arviointi tulee kulloinkin tehdä (McAuliffe 2010, 43). Näen tässä selvän yhteyden aineistooni. Niukkojen resurssien epätarkoituksenmukaisesta kohdentamisesta seuraa epäkohtia. Joskus kyse ei ole edes väärästä kohdentamisesta, vaan kerta kaikkisesta resurssien olemassa olemattomuudesta.

Pauli Niemelä (2011, 35–37) korostaa, että voidakseen tehdä perusteltuja ja hyviä ratkaisuja sosiaalityöntekijän tulee voida perehtyä yksittäiseen tilanteeseen riittävästi, sillä sosiaalityössä jokainen yksittäinen tilanne on omanlaisensa. Asiakkaan avuntarpeen ja työntekijöiden huolen ja mahdollisen intervention oikeuttamiseen tarvitaan pohjaksi oikeaa ja oikeudenmukaista tietoa asiakkaan tilanteesta (Laitinen & Väyrynen 2011, 171). Tämä puolustaa tarvetta riittäville resursseille ja kohtuulliselle asiakasmäärälle. Sosiaalityön tehtävänä on olla hyvinvointia tuottava toimija (Niemelä 2011, 13–17). Ilman riittäviä resursseja sen rooli on vaarassa kääntyä pääläelleen.

Sosiaalityöntekijöiden eettiseen kuormitukseen liittyvän tutkimuksensa perusteella Anna Metteri ja Kaisa-Elina Hotari (2011) nostavat esiin kysymyksen käykö alimitoitettun työntekijäresurssin ja taloudellisen tehokkuuden vaateen ristipaineessa helposti niin, että joitakin asiakkaita aletaan nähdä toivottomina tapauksina, joihin ei työaikaa kannata uhrata? Toivottomuuden näköalan tuottaminen asiakastyöhön on vastoin sosiaalityön etiikkaa ja auttamistyön eetosta, joiden mukaan ”toivottomia tapauksia ei ole, jokaista ihmistä täytyy pyrkiä tukemaan, jokaisen ihmisen uusiin mahdollisuuksiin täytyy uskoa ja jokaisen tapaamisen pitää lisätä asiakkaan toiveikkuutta.” (Metteri & Hotari 2011, 85–86.)



### 4.3 Työkulttuurin ja työolosuhteiden puutteet

Kolmantena pääluokkana erilaisista epäkohtatyypeistä ovat työkulttuuriin ja työolosuhteisiin liittyvät puutteet ja vinoumat. Tämä pääluokka on analyysiyksiköiden määrällä mitattuna pääluokista suurin (61 analyysiyksikköä). Huomattavaa kuitenkin on, että pääluokan alle lukeutuu useampia yläluokkia (ja sitä myöten alaluokkia) kuin muihin pääluokkiin. Kuvaukset työkulttuurin ja työolosuhteiden ongelmista jakaantuvat viiteen yläluokkaan.

- **Viestinnän ja keskustelukulttuurin epäkohdat**
  - avoimen viestintäkulttuurin puuttuminen
  - tiedonkulun tehottomuus ja katkonaisuus
  - epäkohtien käsittelyn ongelmat
- **Vinoutuneen käytännöt ja heikkomoraalinen työkulttuuri**
  - epäviralliset valtataistelut työyhteisössä
  - asiakasvastainen ilmapiiri
  - heikkomoraalinen kulttuuri ja vinoutunut toiminta työyhteisössä
  - yksittäisten työntekijöiden soveltumattomuus/väärin tekeminen
- **Työn organisoinnin ja työntekijöiden tasa-arvon epäkohdat**
  - työntekijöiden epätasa-arvoisuus työmahdollisuuksissa
  - epätarkoituksenmukainen työn organisointi
- **Työssä jaksaminen**
  - vastuun kantaminen niukkojen resurssien alla
  - vaikutusmahdollisuuksien puute
  - puuttumattomuus kuormittaa
  - julkisen arvostuksen puute
- **Työturvallisuus**
  - työskentelytilojen puutteet ja ongelmat
  - fyysisen ja psyykkisen loukkaamattomuuden uhat

Epäkohtia aiheuttavia työskentelykulttuurin piirteitä ovat viestintään ja keskustelukulttuuriin liittyvät toimimattomat ja epäeettiset toimintamallit sekä vinoutuneet työn tekemisen käytännöt ja heikkomoraalinen työkuulttuuri työyhteisössä. Näistä viestinnän ja keskustelukulttuurin epäkohtia ovat avoimen viestintäkulttuurin puuttuminen, tiedonkulun tehottomuus ja katkonaisuus, sekä yläluokan suurimpana epäkohtien käsittelyn ongelmat (8 analyysiyksikköä). Työyhteisön viestintäkulttuuri sisältää ja aiheuttaa epäkohtia muun muassa silloin, kun viestintä on niin tiukasti hierarkisoitua, että viestin on mahdollista kulkea vain yhtä kanavaa, kuvauksissa usein lähiesimiehen kautta. Mikäli tällaisessa viestintärakenteessa lähiesimies kieltäytyy välittämästä viestiä eteenpäin tai vähättelee viestin merkitystä tai muuttaa sen sisältöä, kokevat työntekijät olevansa vailla vaikutusmahdollisuuksia asioiden parantamiseksi. Lisäksi organisaatiotutkimuksessa on saatu viitteitä siitä, että epäkohtien korjaantuminen on todennäköisempää, kun ilmoituksen vastaanottajana on ollut organisaatiossa riittävän korkeassa asemassa ollut henkilö (Miceli & Near 2002, 473–475). Tämän vuoksi olisi tärkeää, että organisaatioiden rakenteissa työntekijöiden suora viestintä ylempien esimiesten ja organisaation johdon kanssa on aina tarvittaessa mahdollista.

*Työntekijät eivät voi raportoida epäkohdista suoraan ylemmälle tasolle, sillä raportoinnin tulisi tapahtua lähiesimiesten kautta, jolloin viestin sisältö muuttuu. Esimies voi myös halutessaan olla lähettämättä työntekijän viestiä eteenpäin. (v27)*

*Kun sosiaalityöntekijät olivat sopineet delegaation vierailun hierarkiassa korkealla olevan, toimistopäällikköä vastaavan henkilön luokse, tämä perui tapaamisen puolta tuntia ennen sovittua aikaa ja ilmoitti yksipuolisesti, että viestit hänelle kulkevat johtavien sosiaalityöntekijöiden kautta. (v63)*

Työyhteisössä havaittujen epäkohtien käsittelyyn liittyvistä ongelmista eräs tyypillinen on, että epäkohtaan puuttumisen henkilöityy, mikä vie huomion pois itse ongelmasta. Saatetaan vedota työntekijän kokemattomuuteen, ammattitaidottomuuteen tai henkilökohtaisiin ominaisuuksiin epäkohdan tai virheen aiheuttajana, eikä suostuta ottamaan keskusteluun epäkohdan mahdollisia rakenteellisia syitä. Samasta ilmiöstä puhuu Robert Adams (1998, 18–19) kirjoittaessaan sosiaalisen haavoittuvuudesta (*vulnerability of the social*), joka tulee hänen mukaansa erityisesti esiin joukkotiedotusväli-

neiden tavassa käsitellä sattuneita skandaalitapauksia: syytetään yksittäistä työntekijää, korostetaan uhrin kärsimyksiä tai kohdistetaan huomio yksittäisiin (puutteellisiin) paikallisiin olosuhteisiin; tapahtumat selitetään korostuneesti näkemyksellä sosiaalityöntekijöistä lievimmillään harhaan johdettuina/väärin ohjattuina ja pahimmillaan epäpäteviä tai kyvyttömiä hoitamaan tehtäviään. Yhä pahempaa on erään aineiston vastaajan kokema tilanne, jossa oman työyhteisön sisältä nousee esiin tuotujen epäkohtien selittäminen hänen henkilökohtaisilla ominaisuuksillaan kuten jaksamattomuudella tai nuoruuden idealismilla (v2). Adamsin mukaan sosiaalihuollon markkinataloustuminen on osaltaan syventänyt sosiaalipolitiikkaa, jossa puutteet ja ongelmat sekä vastuu niihin vastaamisesta paikallistetaan yksilöihin ja yksittäisiin tapauksiin (mt., 19).

Näen, että ongelmallisesta keskustelukulttuurista työyhteisössä kertoo myös tilanne, jossa työntekijät havaitsevat epäkohtia, mutta eivät uskalla niihin puuttua, erityisesti mikäli ovat nuoria tai vasta työssään aloittaneita. Aineistossa kuvataan, että epäkohdan puheeksi ottaminen voi johtaa jopa työpaikkakiusaamiseen. Erityinen piirre viestintäkulttuurista, joka ei mahdollista epäkohdan korjaantumista on kuvaus, jossa yksittäisen työntekijän usein toistama selkeä virhe keskusteltiin aina yleisellä tasolla työyhteisössä esiintyvänä ongelmana, jolloin virheen tehnyt työntekijä ei koskaan ymmärtänyt asian koskevan nimenomaan hänen toimintaansa eikä virhe näin ollen korjaantunut. Aineiston perusteella syntyy kuva, että useissa sosiaalialan työyksiköissä ei ole omaksuttu kulttuuria, jossa epäkohtien käsittely nähtäisiin sosiaalihuoltolain (SHL 5. luku) mukaisesti työntekijöiden velvollisuutena ja työn laadun parantamisen tärkeänä välineenä. Sosiaalihuollon organisaatioiden tulee kehittää organisaatiokulttuuria, joka kannustaa kriittiseenkin toiminnan itsearviointiin ja jossa työntekijät voivat avoimesti pyrkiä laadun maksimointiin silloinkin, kun se edellyttää organisaation epäkohtien nostamista valokeilaan (Adams 1998, 210).

Monet tekijät voivat kuitenkin olla estämässä epäkohdista raportoivan ja laadun parantamiseen pyrkivän työtteen ja -kulttuurin syntymistä. Sosiaalipalveluissa termi ”laatu” saa yleensä myös poliittisen merkityksen, sillä laadulla on osittain implisiittisiäkin yhteyksiä kysymyksiin läpinäkyvyydestä, muutoksesta, vallasta ja kontrollista sekä rahasta. Kiinnostus laatuun pitää sisällään kiinnostuksen heikkolaatuisen palvelun ehkäisemiseen ja välttämiseen. Pyrkimys toiminnan läpinäkyvyyteen voi luonnollisesti

pelästyttää heitä, jotka epäilevät, ettei heidän työnsä jälki täytä jonkun toisen tahon asettamia vaatimuksia laadulle ja heitä todennäköisesti syytetään heikosta laadusta tai vaaditaan muuttamaan toimintaansa. (Megivern 2007, 116.) Tämänkaltaista asennetta ja siitä mahdollisesti johtuvaa torjuntaa ja korostettua välinpitämättömyyttä on tunnistettavissa aineistoni kuvauksista sekä työntekijöiden että myöhemmässä luvussa tarkemmin kuvaamieni esimiesten ja johdon toiminnassa. Kuitenkin, kuten Megivern jatkaa, sen sijaan että välttelisivät tai pakenisivat laatuksymyksiä pelkojen vuoksi, sosiaalityöntekijöiden tulee olla perehtyneitä laadukkaiden käytäntöjen määrittelemiseen, ymmärtää laatuongelmien juurisyitä ja hallita ammattimaisesti laadun parantamisen metodeja. (Mt., 116.)

Sosiaalialalla tehtävän työn laatua heikentävät joissain työorganisaatioissa esiintyvät vinoutuneet käytännöt ja heikentynyt moraalit (22 analyysiyksikköä) työhön liittyvien velvoitteiden hoitamisen suhteen. Työyhteisön toimintakulttuuria vinouttavat aineiston perusteella monet asiat. Työyhteisöissä esiintyy epävirallista valtataistelua, mikä johtaa muun muassa siihen, että esitetyt hyvätkin ideat uusista toimintamalleista jätetään huomioimatta, mikäli ne esittää työyhteisössä työntekijä tai työntekijäryhmä, jonka äänen toinen ryhmä haluaa vaijantaa. Viime kädessä työntekijöiden välinen negatiivinen kilpailu koituu asiakkaiden vahingoksi, kun monitoimijaisen yhteistyön hyöty heidän elämäntilanteensa edistämiseksi jää ohueksi tai kokonaan toteutumatta, vaikka sosiaalihuoltolaki velvoittaa monialaiseen yhteistyöhön asiakkaan edun mukaisesti (SHL 41 §). Vastaajat ovat kokeneet joissain työyhteisöissä esiintyneen suoranaista asiakasvastaista ilmapiiriä. Esimerkiksi asiakkaille kertominen näiden oikeuksista on herättänyt paheksuntaa. Eräs vastaaja oli kokenut, ettei hyvän puhuminen asiakkaista esimerkiksi työyhteisön tiimeissä ollut sosiaalisesti suotavaa. Tällaisia mainintoja oli aineistossa kuitenkin vain muutama.

*Työyhteisössä asiakkaista puhutaan epäeettisesti ja epäkunnioittavasti. Osa myös kohtelee asiakkaita työkeästi ja epäkunnioittavasti. Tiimissä ei voi puhua asiakkaista hyvää. Työyhteisössä ei ole avointa keskustelua, vaan pienet kuppikunnat taistelevat vallasta. (v7)*

Aineistossa oli kuvauksia selkeästi asiattomasta toiminnasta työpaikalla, kuten alkoholin käytöstä työajalla tai alkoholin hankkimisesta työpaikan ”kahvikassarahoilla” tai

työyksikköön tulleiden, asiakkaille tarkoitettujen lahjoitusten käyttämisestä työntekijöiden kesken. Heikentyntä työmoraalia kuvaavat vastaukset, joissa kerrotaan työaikaa käytettävän ”omien juttujen” tekemiseen tai aiheettomien lomapäivien pitämistä. Kuvausten perusteella kyseessä on usein eräänlainen työyhteisön yhteinen moraalinen höllentyminen, jolloin esimerkiksi organisaation resurssien, kuten työajan epäasianmukaista käyttöä ei pidetä yhteisössä yleisesti paheksuttavana toimintana, tai ainakaan sen tuomitsevaa puhetta ei uskalleta vallitsevassa sosiaalisessa ilmapiirissä esittää. Paitsi yhteisöjen ongelmallisten toimintatapojen aiheuttamien epäkohtien lisäksi on epäkohtien lähteenä joskus myös selkeästi yksittäisten työntekijöiden väärin toiminen tai jopa alalle soveltumattomuus.

*Työntekijä käy käsiksi asiakkaisiin esim. kuristusotteella, lyömällä jne. (v60)*

Laitinen ja Väyrynen puolustavat kollegiaalisesti jaetun työn eettisyyttä, sillä kollegiaalinen jakaminen luo mahdollisuuden arvoperustan ja eettisen ymmärryksen syvenemiselle kriittisen haastamisen ja neuvottelun kautta (Laitinen & Väyrynen 2011, 184). Niinpä esimerkiksi yhden vastaajan huoli sosiaalihuollon päivystyksessä yksin työskentelyn epäeettisyydestä on hyvin perusteltua. Kollegiaalinen jakaminen ja työparityöskentely nousevat erityisen tärkeiksi myös siksi, että kuten Metteri ja Hotari (2011, 69) huomauttavat, ei voida pitää itsestään selvänä, että kaikki sosiaalityötä tekevät olisivat sisäistäneet eettisen työn toteuttamisen periaatteet ja ehdot, vaan sitoutuminen ammattieettisiin arvoihin voi vaihdella. Työparityöskentelyssä yksittäisen työntekijän väärät toimintatavat voivat tulla helpommin kyseenalaistetuiksi, jolloin asiakkaan riski tulla epäoikeudenmukaisesti kohdelluksi pienenee. Ammattietiikan ylläpito ja uusintaminen on aina myös yhteisöllinen asia, joka rakentuu kollegiaalisissa keskusteluissa ja pohdinnoissa (Talentia 2017, 8).

Pääluokan kolme muuta yläluokkaa kuvaavat työn tekemisen yleisempien haasteiden koskettavan myös sosiaalialan työtä. Työn organisoinnin ja työntekijöiden tasa-arvon haasteet, sekä työssä jaksaminen ja työturvallisuuden uhat esiintyvät yleisissä ja myös muiden erityisalojen työn tekemiseen liittyvissä keskusteluissa usein. Sosiaalialan työssä erityispiirteenä on, että organisaation toimimattomuus tai työntekijöiden työhyvinvoinnin ongelmat heijastuvat lopulta koskettamaan sosiaalihuollon asiakkaita ja hei-

kentävät näiden elämässään usein jo valmiiksi vaikeassa tilanteessa olevien ihmisten saaman palvelun laatua ja kaventavat helposti sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumista yhteiskunnassa heikommassa asemassa olevien ihmisryhmien kohdalla. Tämä taas on jyrkässä ristiriidassa sosiaalityön perustehtävän kanssa, jonka muun muassa Kyösti Urponen on nähnyt olevan puolustaa "marginaaliseen asemaan työnnettyjen ihmisten sosiaalisia oikeuksia". Sosiaalityön yhteydessä olisi epäeettistä jättää koventamatta heikossa asemassa olevien tilannetta tai edistämättä heidän sosiaalisten oikeuksiensa toteutumista. (Urponen 2003, 72–73; ks. myös Humphries 2008.)

Työn organisoinnissa on aineiston perusteella paljon haasteita ja suoranaista epätarkoituksenmukaisuutta. Työnkuvat ja tehtäväjaot saattavat olla työyhteisössä epäselviä johtaen tilanteeseen, että tehtävistä ja työnjaosta kiistellään ja osa työntekijöistä rajaa työtehtäviään eri tavalla verrattuna muihin samalla ammattinimikkeellä työskenteleviin. Yhteisten sääntöjen puuttuminen näkyy asiakkaille työntekijöiden toiminnan epäyhdenmukaisuutena. Epätarkoituksenmukaiset rakenteet ja organisoimattomuus paitsi kuormittavat työntekijöitä myös johtavat helposti mahdollisesti jo ennestään niukkojen resurssien epätarkoituksenmukaiseen käyttöön. Markkinatalouden toimintaperiaatteiden alanvaltaus sosiaalipalveluiden tuottamisessa voi ennestään lisätä sosiaalitoimen työssä ollutta kaaoksisuutta (Metteri & Hotari 2011, 84). Työntekijät raportoivat myös kohdanneensa epätasa-arvoisuutta työmahdollisuuksissa muun muassa sukupuolensa, ikänsä tai työsuhteensa määräaikaisuuden vuoksi.

*Ainakin kaksi kertaa on valittu minua huomattavasti vähemmällä kokemuksella oleva, jolla tosin on sama sosionomin koulutus kuin minulla, mutta ei niin paljon muuta koulutusta ja työkokemusta kuin minulla. Ensimmäisen kerran piti saada mies työyhteisöön (joka oli juuri valmistunut) ja toisella kerralla jo vaikuttivat ilmeisesti säästösyöt, kun pidempään pestiin valittiin vain muutama vuoden kokemuksella oleva jolla palkkaluokkaa alempi palkka kuin minulla. (v13)*

Työhyvinvointia ja työssä jaksamista uhkaavia seikkoja esiintyy aineisossa runsaasti (16 analyysiyksikköä). Aineiston perusteella sosiaalialan työntekijät kuormittuvat erityisesti resurssien niukkuuden ja jatkuvien muutosten työhön aiheuttamien haasteiden vuoksi. Työntekijät eivät kiireen ja suurten asiakasmäärien vuoksi pysty tekemään työtään niin

hyvin kuin haluaisivat ja mihin heidän ammatillinen osaamisensa ylttäisi. Suuren virkavastuun kantaminen ilman mahdollisuutta riittävästi perehtyä käsiteltäviin asioihin kuormittaa. Myös Metterin ja Hotarin (2011) tutkimukseen osallistuneet nuorten palveluissa työskentelevät sosiaalialan ammattilaiset kertoivat kiireen tunnusta ja käytettävissä olevan ajan ja asiakkaiden tarpeiden ristipaineesta. Palvelujärjestelmän rakenteen synnyttämä ongelma siirtyy helposti työyhteisön tai yksittäisen työntekijän eettiseksi ristiriidaksi ja stressiksi. Epävarmuuden, turhautumisen ja syyllisyyden tuottama eettinen stressi heikentää työntekijän jaksamista. (Mt., 82–85.)

*Työntekijöiden riittämättömyys ja ainainen kiire sekä liian suuri työmäärä rasittaa kohtuuttomasti. Organisaation jatkuva muutos rasittaa työntekijöitä ja myös asiakkaita, koska työntekijät vaihtuvat koko ajan. (v5)*

Työntekijät kuormittuvat myös kokiessaan, ettei heillä ole vaikutusmahdollisuuksia työnsä sisältöön, eivätkä organisaatiossa ylempänä olevat tahot puutu epäkohtiin. Myös Sinkkonen ym. (2011, 94) näkevät, että usein kokemus työn hallinnasta ja uskomoin vaikutusmahdollisuuksiin organisaation kaikilla tasoilla heikkenee, mikäli organisaatiossa on liian paljon vaativia (ja usein ylhäältä alaspäin annettua) muutoksia lyhyessä ajassa. Työn mielekkyyttä voi heikentää myös julkisen arvostuksen puute. Koska sosiaalialalla tehtävä työ on usein korostuneesti tunnetyötä, voidaan perustellusti kysyä, kuinka liiallinen eettinen kuormitus ja siitä seuraava eettinen ahdinko sitovat ja rajoittavat työntekijää tunteiden käyttämisessä työväliseenä (Metteri & Hotari 2011, 88). Äärimmillään työntekijä päätyy jopa lopettamaan työnsä uuvuttuaan työssään kohtaamiensa epäkohtien vuoksi.

*Lopetin työni, koska en enää jaksanut sitä että 80 % työajasta menee siihen, että taistelee asiakkaiden oikeuksien ja edun puolesta omaa organisaatioita vastaan. (v23)*

*Uudet työntekijät eivät saaneet tukea ja riittävää perehdytystä ja joutuivat kantamaan suuria vastuita ilman tukea. (v35)*

*Työntekijöiden uhkailu jos asioista huomauttaa, sijaiskiellot, väkivaltatilanteiden vääristely ja väheksyminen, työntekijäresurssit minimaaliset suhteutettuna asiakkaiden haastavuuteen, työntekijöiden ala-arvoinen kohtelu ym. (v46)*

Työturvallisuuslainsäädännön määräykset koskevat myös sosiaalialalla tehtävää työtä ja määrittävät sosiaalialan työntekijöille oikeuden fyysisesti ja psyykkisesti turvalliseen työympäristöön (ks. mm. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738). Kuitenkin aineistosta nousi epäkohdiksi myös puutteita ja uhkia työntekijöiden työturvallisuudessa. Työturvallisuuteen liittyvät kuvaukset (8 analyysiyksikköä) jakaantuvat kahteen alaluokkaan: työskentelytilojen puutteisiin ja ongelmiin, sekä suoranaisiin työntekijöiden fyysiseen ja psyykkiseen koskemattomuuteen liittyviin ughiin. Työskentelytilojen ongelmana olivat muun muassa sisäilmaongelmat (v33). Työturvallisuutta taas heikensi muun muassa se, että työparia tai esimerkiksi poliisin virka-apua ei aina ollut saatavilla haastavinkaan työtehtäviin. Vaikka sosiaalialalla työntekijöiden fyysisen tai psyykkisen loukkamattomuuden uhat nähdään useimmiten tulevan asiakkaiden taholta, oli eräässä kuvauksessa työturvallisuuden uhkana työtoverin aggressiivinen käytös kollegoitaan kohtaan. Turvallisuuden puutteet saattoivat liittyä myös organisaation puutteelliseen varautumiseen riskejä vastaan.

*Toimistolle tulleen pommiuhkauksen jälkeen kävi ilmi, ettei pelastussuunnitelmaa ole. (v63)*

Viestintään ja työkuultuuriin liittyvien epäkohtien yhteydessä huomattavaa on, että vaitiolovelvollisuuden tai salassapidon rikkomiseen liittyvien epäkohtien raportointia ei aineistossa ollut kuin yhdessä vastauksessa. Kuvauksessa oli kyse salassapidon vuotamisesta sosiaalihuoltoa toteuttavan yksikön ja sosiaalihuollon viranomaisen välillä sosiaalihuollon yksikön puhelinkäytänteiden vuoksi. Tiukka salassapidon noudattaminen sen sijaan nähtiin joissain tapauksissa jopa asiakkaan henkeä ja terveyttä uhkaavana tekijänä, kun tieto yhteistyöorganisaatioiden kesken ei kulje esimerkiksi perheväkivaltatilanteista (v59).



#### 4.4 Johtamisen puutteet epäkohtien lähteenä

Neljäs pääluokka koostuu puutteellisen ja taitamattoman johtamisen aiheuttamista epäkohdista. Usein vastaajien kuvauksissa tuli esiin myös johdon ja esimiesten sosiaalisen eetoskannan kanssa ristiriidassa oleva asenne niin asiakkaita kuin alaisiaankin kohtaan. Pääluokan ylä- ja alaluokat ovat seuraavat:

➤ **Puutteellinen osaaminen ja tuki alaisille**

- Esimiehiltä puuttuva substanssi- ja/tai johtamisosaaminen
- Esimies lojaali ylemmilleen, tuki työntekijöille puuttuu

➤ **Epäasiallinen toiminta**

- Esimiehen painostus ja itsevaltaisuus asiakasasioissa
- Epäasiallinen käytös ja työntekijöiden kohtelu
- Korruptiotyypilliset epäkohdat/korruptio

➤ **Ongelmallinen asenne epäkohtiin**

- Epäkohtiin puuttumattomuus/ongelmien vähättely
- Johdon huolena epäkohtien julki tulo, ei itse epäkohta
- Epäkohtien esiin tuonnista seuraa rangaistus tai sen uhka esimiehen/johdon taholta

Johtamiseen liittyvät epäkohtamaininnat ovat aineistossa korostuneen suuressa roolissa. Esimiestyöskentelyn puutteellisuuden tai suoranaiseen väärin toimimiseen liittyviä kuvauksia oli määrällisesti paljon ja kuvaukset myös olivat mitaltaan pitkiä ja runsaasti yksityiskohtaisia tilannekuvauksia sisältäviä. Vaikka esimerkiksi Työkulttuurin ja työolosuhteiden puutteet -pääluokan alle kertyi määrällisesti vielä enemmän analyysiyksiköitä (61 kpl), on johtamiseen liittyvien epäkohtakuvausten analyysiyksiköiden määrä (47 kpl) huomattava, sillä ensiksi mainittu pääluokka kokoaa yhteen sisällöllisesti laajemmän joukon erilaisia yläluokkia ja on muihin verrattuna tietyllä tavalla löyhempi "saateenvarjokäsite", jossa toimijat ja epäkohtien aiheuttajat jakaantuvat laajempaan kirjoon. Johtamiseen liittyvien kuvausten kohdalla taas kyse on selkeämmin vain yhteen

aiheuttajatahoon kytkeytyvistä epäkohdista. Tämän vuoksi näen johtamiseen liittyvien epäkohtamainintojen suhteellisen osuuden muuhun aineistoon verrattuna suurena.

*Esimiesten kyvyttömyys hoitaa henkilösuhteita on pelottavaa. Esimerkkinä tilanne, jossa olin sivullisena silminnäkijänä, kun kaksi työntekijää selvitti työtehtäviinsä liittyvää asiaa ja toinen huusi ja käyttäytyi aggressiivisesti ja uhkaavasti. Kerroin tapahtuneesta työryhmässäni ja oman esimieheni kehotuksesta tein tapahtuneesta turvallisuuspoikkeamailmoituksen. Uhkaavasti ja aggressiivisesti käyttäytyneen työntekijän esimiehen suurin huoli oli kuitenkin se, että vein asian työryhmään?! (v55)*

Johtamisen puutteet epäkohtien lähteenä jakautuu kolmeen yläluokkaan. Puutteellinen osaaminen, sekä johdon työntekijöille tarjoaman tuen puutteellisuus muodostavat ensimmäisen yläluokan. Vastaajien mukaan johtamisen epäkohdat liittyvät usein esimiehiltä puuttuvaan substanssi- ja/tai johtamisosaamiseen. Tältä osin voidaan kyseenalaistaa, toteutuuko sosiaalihuoltolain 46 a §:n vaatimus, jonka mukaan sosiaalihuollon johdossa toimivilla on oltava soveltuvan korkeakoulututkinnon lisäksi alan tuntemus ja riittävä johtamistaito. Erityisyytenä voidaan nostaa kolmen vastaajan esiin tuomana epäkohtana tilanne, jossa esimiehen lojaalius omille esimiehilleen ja ylemmälle johdolle johtaa esimiehen kyvyttömyyteen tarjota tukea alaisilleen näiden työssä. Kuitenkin työssään laajaa harkintavaltaa käyttävillä ja vaativaa eettistä harkintaa tekevilla sosiaalialan työntekijöillä on oikeus ja tulee olla myös mahdollisuus keskustella ratkaisuisistaan ja vastuunsa rajoista eettisesti vaativissa tilanteissa esimiestensä kanssa (Talentia 2017, 27–28).

*Esimiehet kumartavat esimiehiään jotka ovat vieraantuneet substanssin ruohonjuuritason työstä. Esimiehet ovat nousseet tehtäväänsä ns. Hyvinä tyyppinä eikä heillä ole edellytyksiä toimia hyvinä johtajina. Ei koulutusta ei osaamista johtamisesta. (v10)*

*Hierarkinen johtaminen ja asiantuntijakulttuurin puuttuminen. (v34)*

Toinen yläluokka kuvaa epäkohtana esimiehen tai johdon epäasiallista toimintaa erilaisissa tilanteissa sekä suhteessa yksittäisiin työntekijöihin että rakenteellisemmalla ta-

solla. Joidenkin esimiesten itsevaltaisuus ja suoranainen työntekijöiden painostus asiakasasioissa nousi myös joissain aineiston kuvauksissa ongelmaksi. Vaikka minkä tahansa organisaation, niin myös sosiaalihuollon organisaation, johdon tehtävänä on erilaisen linjausten tekeminen ja toiminnan ohjaaminen tiettyyn suuntaan liittyy tähän sosiaalihuollon parissa omat erityispiirteensä erityisesti julkista valtaa käyttävien viranhaltijoiden kohdalla. Yksittäisissä asiakasasioissa viranhaltija toimii virkavastuulla (ks. esim. Finlex). Niinpä johdon ohjeistuksesta tai suoranaisesta käskystä huolimatta asiakkaan viranomaispäätöksen allekirjoittanut sosiaalityöntekijä on päätöksestä ja sen lainmukaisuudesta vastuussa. Tällöin hyvin ongelmallinen on tilanne, jossa esimies tai muu johdon edustaja vaatii yksittäisen asiakkaan asian tietynlaista ratkaisua, vaikka työntekijä itse on asiassa täysin toista mieltä. Varsinaisten viranomaispäätösten lisäksi aineistossa esiintyi esimiesten tai johdon itsevaltaisuutta tai painostusta asiakkaiden muiden dokumenttien, kuten asiakassuunnitelman sisältöjen suhteen.

*Toiminnanjohtaja käyttäytyy epäsiällisesti työntekijöitä kohtaan. Huutaa ja ki-roilee, kaikki pelkäävät häntä. On ollut ulossavustamisia jatkuvasti jos ei häntä miellytä. (v41)*

*Asiakkaiden etua ajavat ja epäkohdista palautetta antavat työntekijät joutuvat esimiesten puhutteluun ja näissä tilanteissa työntekijä on aina altavastajan roolissa. (v27)*

Johtamiseen liittyvistä epäkohdista ylivoimaisesti eniten analyysiyksiköitä (24 kpl) on kolmannessa yläluokassa, joka kuvaa johtajien ongelmallista asennetta epäkohtiin. Näistä reilu kolmannes kuvaa, kuinka epäkohtien esiin tuonnista seuraa rangaistus tai sen uhka esimiehen tai ylemmän johdon taholta. On syytä pohtia, johtuuko tämä ilmiön piirteen korostuminen siitä, että kyseessä on osa aineistoa, jonka päätutkimuksen aihe on nimenomaan epäkohtien raportointi (ks. Tiitinen & Silén 2016), jolloin vastaajat ovat mahdollisesti tiedostamattaankin raportoineet korostuneesti havainnoistaan juuri raportointiin liittyen. Joka tapauksessa kyseessä on kuitenkin hyvin merkittävä epäkohtien muoto.

Työntekijät kertovat kohdanneensa uhkailua tai ovat pelänneet menettävänsä työnsä, mikäli raportoivat havaitsemistaan epäkohdista. Epäkohtien esiin tuonnista esimies

pahastuu eikä epäkohdan asiallinen käsittely onnistu. Jopa selvästä lainmuutoksesta tai rahojen väärinkäytöstä huomauttaminen on voinut johtaa ikävään kohteluun esimiehen tai johdon taholta. Esimies on voinut näennäisesti olla työntekijän takana, esimerkiksi palaverissa kannattaa tämän tekemää ehdotusta, mutta jälkeinpäin ratkaista asian juuri toisin. Selkein esimerkki epäkohtien selvittämisen estämiseen liittyvästä johdon peittelystä ja salaamisesta on tilanne, jossa rahojen väärinkäyttöä selvittäneen velkaneuvojan annettiin ikävin sanankääntein ymmärtää, että hän menettää työpaikkansa, mikäli vie asian eteenpäin (v63). Kuvatunlainen toiminta on jyrkässä ristiriidassa eettisen johtamistavan kanssa, jonka tunnuspiirteitä ovat ”vahva tilanneyhteys ja johtajan oman toiminnan jatkuva kyseenalaistaminen ja avoin tarkastelu”. Eettinen johtaja tarvitsee sekä eettistä herkkyyttä että eettistä rohkeutta arvioidakseen jatkuvasti omaa toimintaansa. (Sinkkonen ym. 2011, 99.)

Muut kuvaukset ongelmallisesta suhtautumisesta epäkohtiin liittyvät epäkohtiin puutumattomuuteen ja ongelmien vähättelyyn, sekä erityispiirteinä siihen, että johto on huolissaan epäkohtien julkitulosta, ei itse epäkohdista. Näistä alaluokista ensimmäinen koostuu monenlaisista tilannekuvauksista, joissa tiedosta huolimatta esiin tullee epäkohtaan ei olla puututtu, vaikka laki velvoittaa epäkohtailmoituksen vastaanottaneen tahon käynnistämään toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi (SHL 49 §). Vastauksista kuvastuu ongelmien vähättely, vaikka osa kuvatuista epäkohdista on selkeästi asiakkaiden tai toisten työntekijöiden oikeuksia, jopa fyysistä koskemattomuutta vaarantavaa toimintaa. Toimiin on saatettu ryhtyä esimerkiksi vasta siinä vaiheessa, kun jokin ulkopuolinen taho, esimerkiksi asiakkaan omainen on vienyt asian julkisuuteen. Kuitenkin, kuten Megivern ym. (2007) ym. huomauttaa, sosiaalityön tulee taistella laadun puolesta ei vain välttääkseen huonoa julkisuutta, vaan koska ammatillisessa työssä laadukkaat palvelut ovat itseisarvo. Joidenkin asiakkaiden elämäntilanteet kenties kohentuvat huonollakin palvelulla, ja toisaalta toisten tilanne ei kohene parhaankaan palvelun avulla. Kuitenkin elämäntilanteiden paranemisen todennäköisyyden pitäisi nousta laadukkaiden palveluiden myötä. Mikäli näin ei ole, ei professiollemme ole merkitystä ja olemassa olon tarvetta. (Mt., 115.)

Merja Sinkkosen, Tarja Kaupilan ja Sanna Laulaisen (2011) johtajatutkimuksen tuottamissa tyyppikuvauksissa eettisestä ja tuhoavasta johtamisesta on paljon aineksia, joita myös epäkohtatutkimuksen johtamiseen liittyvissä kuvauksissa esiintyy. Eettisen

johtamisen tunnuspiirteitä olivat työyhteisön yhteisten arvojen, luottamuksen, tasa-vertaisuuden, työhyvinvoinnin ja vuorovaikutuksen korostuminen johtajan toiminnassa. Eettiseen johtajuuteen yhdistettiin myös kokonaisvaltainen osaaminen, positiivisuus ja vahva itsetunto. Tuhoavalle johtamiselle puolestaan kuvaavaa olivat johtajan toimintatapoina oman edun tavoittelu ja itsekkyyys, sekä välinpitämättömyys, epäoikeudenmukaisuus, epärehellisyys ja epäjohtonmukaisuus. (Mt., 107–108.) Aineistooni sovellettuna voidaan nähdä aineistoni johtamisen epäkohdissa olevan käsitteellisellä tasolla kyse tuhoavan johtamisen ilmentymistä epäkohtien lähteenä. Eettinen johtaminen edellyttää aina tietosuutta ja valintoja (mt., 110). Tämän vuoksi tiedon tuottaminen epäkohdista on merkityksellistä johtamisenkin kannalta, sillä sen kautta myös johtajat voivat lisätä tietoisuuttaan ja sen myötä tietoisten, pohdittujen valintojen tekemistä johtamisessaan.

Omana ryhmänään aineistossa ovat myös korruption tai vähintäänkin korruptiotyyppiseen toimintaan liittyvät maininnat. Korruptio on herkkä asia puututtavaksi. Tämä johtuu kenties siitä, että yleinen mielikuva suomalaisen virkamiesjärjestelmän ja laajemminkin elinkeinoelämän korruptoitumattomuudesta on vahva ja kansalaisten luottamus niihin suurta. Suomalaisessa yhteiskunnassa korruptoituneeksi paljastuminen on hyvin leimaavaa ja yleistä paheksuntaa herättävää verrattuna yhteiskuntiin, joissa kansalaiset ovat tottuneita siihen, että kaikki toimii korruption voimalla. Kenties tämän ymmärtäminen johtaa siihen, että korruption esiin tuomista vastustetaan ja vaiennetaan niin vahvasti. Lisäksi aineistossakin esiintyvää hyvä veli-tyyppistä toimintaa ei välttämättä helposti tunnisteta tai mielletä väärin toimimiseksi.

*Kunta-alalla on paljon korruptiota ja hyvä-veli järjestelmää, joka on sidoksissa esimiehiin. Itse olen nähnyt ja kokenut tämän. Kun olen ottanut tämän puheeksi niin esimiehen taholta on kiusaaminen alkanut ja se on monella muotoa vaikuttanut työssä; niin työhön kuin työntekijään hyvin negatiivisessa mielessä. (v32)*

Sosiaalityön johtajilta kerätyssä aineistossa johtajat itse esittivät huonon, tuhoavan johtamisen yhdeksi ratkaisuksi johtajan taitojen kehittämisen (Sinkkonen ym. 2011, 106). Myös useat johtajat itse siis näkevät, että johtamisessa on paljon kyse opituista taidoista, joita voidaan kehittää. Aineiston tulkitsijat korostavat entisestään, ettei ”kyse

ole johtajan persoonasta tai hänen hyvydestään ihmisenä, vaan johtajan valitsemista toimintatavoista (mt., 110). Tämä on sangen rohkaiseva havainto työyhteisöjen mahdollisuudelle kehittyä johtajan toiminnan kehittymisen kautta.

## 5 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkijana koen olevani eräänlainen suodatin. Aineistossani on monta tarinaa, joiden on tärkeää tulla kuulluksi sosiaalialalla ja siihen liittyvässä päätöksenteossa. Koska yksittäistä työntekijää sitoo vaitiolovelvollisuus ja velvollisuus omaa organisaatiotaan kohtaan eivät he voi näitä asioita suurelle yleisölle itse kertoa. Suodattuessaan minun tutkijantyöni lävitse työssä kohdatut ilmiöt tulevat muotoon, jossa ne voivat tulla julkisiksi ja asettua osaksi sosiaalialasta käytävää keskustelua. Epäkohtien oikeusrikkomukset palautuvat usein perus- ja ihmisoikeuksiin, joita relevanttiudesta huolimatta on useissa tilanteissa haastava konkretisoida siihen pyrkivistä yleis- ja erityislaeista huolimatta. Näen tämän selittävän osaltaan epäkohtien välillä vaikeaa tunnistettavuutta ja sanoitettavuutta.

Tutkielman teko tarkoittaa aina tutkijan rajauksia siitä, mihin aiheestaan avautuvista mahdollisuuksista keskittyy. Tämänkertaisen tutkimukseni aihepiiri ja aineisto tarjosivat tätä haastetta aivan erityisesti. Epäkohtien erilaiset tyypit ovat keskenään osittain hyvin erilaisia, ja jokaisesta avautuisi teoreettisia näkökulmia laajalle alalle. Esimerkiksi johtamiskeskusteluihin ja työturvallisuuslainsäädäntöön, tai asiakkaiden oikeuksiin ja ammatilliseen vuorovaikutukseen olisi ollut mielenkiintoista perehtyä lisääkin, mutta kaikkia polkuja joita, aineisto olisi tarjonnut, en tutkimuksessani voinut lähteä seuraamaan.

Kävin aineistoni läpi menetelmällä, jossa huomioin kaikki vastaajien epäkohtana kuvaamat asiat. Ihan paria poikkeusta lukuun ottamatta kaikki aineistossa esiintyneet epäkohtakuvaukset olivat todennettavissa epäkohdiksi lain kohtien (erityisesti uudistuneen sosiaalihuoltolain) perusteella. Tälle toisiaan vastaavuudelle näen kaksi selitystä. On mahdollista, että vastaajat tuntevat sosiaalihuoltoa sääntelevän lainsäädännön niin hyvin, että raportoivat vain asioista, jotka (tietoisesti tai tiedostamattaan) tunnistavat lain perusteella epäkohdiksi. Tällöin luonnollisesti poikkeavat havainnot (tässä tapauksessa epätyypilliset epäkohdat) jäävät tutkimuksen tavoittaman ilmiön ulkopuolelle jo hyvin alkuvaiheessa tutkimusprosessia, kun tutkimukseen vastaajat eivät niitä ole ympäristöstään havainneet ja siten myöskään raportoineet tutkijalle.

Toinen, luonnollisesti ilahduttavampi selitys olisi, että uudistettu sosiaalihuollon lainsäädäntömme kykenee tunnistamaan hyvin kattavasti erilaiset epäkohtia tuottavat ilmiöt, ja pystyy vastaamaan niihin niin hyvin, ettei lainsäädännön tasolla ihmisille tarjottuun sosiaaliseen turvaan jää aukkoja. Vaikken tämänkertaisen tutkimusaineistoni perusteella pysty varmuudella sanomaan kummasta on kyse, saa jälkimmäinen ajatus tukea lastensuojelun menneisysselvityksen tehneiden tutkijoiden huomiosta, että jälkikäteenkin katsottuna lastensuojelun epäkohdissa on ennen kaikkea ollut kyse siitä, että lain takaamaa suojaa ei ole käytännön toiminnassa toteutettu (Hyvönen ym. 2016).

Tutkimukseen osallistuneiden sosiaalialan työntekijöiden työssään kohtaamat epäkohdat jakaantuivat neljään päätyyppiin. Tutkijana yllätyin aineistoa lukiessani siitä, kuinka korostuneesti yksi näistä luokista oli edustettuna. Useasta vastauksesta ilmeni esimiesten ja johdon kykenemättömyys reflektoida omaa tai työorganisaationsa toimintaa kriittisesti. Palautteen vastaanottaminen ja sen käsitteleminen takkuua. Mahdollinen selitys tälle voisi tietysti löytyä aineiston keruutavasta, sillä voisihan olla, että muitakin on havaittu paljon, mutta vastaajat ovat kokeneet raportoineensa esimerkiksi resursien puutteesta tarpeeksi laittaessaan rastin ruutuun, ja johtamisen epäkohdat sitten ovat tuntuneet vielä vaativan sanallista lisäkuvausta. Enemmän jäin kuitenkin pohtimaan, puuttuuko sosiaalialaa johtavilta rohkeus katsoa itseään ja työtään muiden pelaamasta kuvasta? Aineistostani on luettavissa, että työntekijät kaipaavat johtamiselta selkeää tiedottamista ja esimerkiksi väärin toimintamallien tuomitsemista ja asioiden läpikäyntiä myös tilanteissa, joissa epäkohtaa on jotenkin korjattu.

Vaikka aineistossa tulee esiin ongelmana se, että epäkohdat yksilöityvät ja henkilöityvät ongelman esiin tuojaan, on alalla silti välillä epäkohdissa myös (valitettavasti) kyse alalle sopimattomista henkilöistä. Tällaisia ovat esimerkiksi työntekijät, jotka selkeästi käyttäytyvät väkivaltaisesti asiakkaita kohtaan tai kavaltavat näiltä rahaa, mistä aineistostani löytyi myös esimerkit. Tältäkin osin lainsäädännön tasolla asiaan on jo reagoitu. Uusi sosiaalihuollon ammattihenkilölaki antaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvovalle viranomaiselle (Valviralle) oikeuden selvittää työntekijän ammatillista toimintakykyä ja terveydentilaa tai ammattitaitoa, mikäli on perusteltua syytä epäillä, että ammattihenkilö esimerkiksi sairauden tai päihteiden väärinkäytön vuoksi on kykenemätön toimimaan ammatissaan taikka hänen ammatillisessa osaamisessaan on puutteita. (Sosiaali-



huollon ammattihenkilölaki 2015/817, 19 §.) Lain toteutumista on vielä mahdotonta arvioida, mutta varmuudella voidaan todeta, että toteutuminen edellyttää ainakin sitä, että työyhteisöt ja yksittäiset työntekijät raportoivat mahdollisesti havaitsemistaan epäkohdista työtovereitten tai yhteistyökumppaneitten toiminnassa. Eettisen ja laadukkaan sosiaalihuollon toteutuminen edellyttää toimintaympäristön rakenteiden olevan sen mahdollistavat, mutta eettisten periaatteiden toteutuminen käytännössä on kuitenkin viime kädessä kiinni siitä, kuinka yksittäiset työntekijät käyttävät ammatillista asiantuntemustaan (Raunio 2011, 132).

Sosiaalityön ammatillista päätöksentekoa varten on kehitelty lukuisia erilaisia eettistä toimintatapaa edistäviä malleja (ks. esim. McAuliffe 2010, 44–47). Sosiaalialalla kohdataan usein eettisesti monimutkaisia tilanteita, joissa epävarmuus parhaasta mahdollisesta ratkaisusta on kokeneellekin ammattilaiselle väistämätöntä. Nyt tutkimukseni kohteena olevassa ilmiössä on kuitenkin kyse hieman eri asiasta. Aineistoni epäkohdissa ei itse asiassa useinkaan ole kyse siitä, että eettinen toimintatapa olisi vaikea keksiä. Sosiaalialan eettisten periaatteiden mukainen tapa tai ratkaisu on useimmissa tilanteissa varsin selvä ja helposti havaittavissa oleva, mikäli tilannetta pysähtyy havainnoimaan. Ongelmaksi muodostuvat asiat, jotka estävät oikean ja eettisen toimintatavan toteuttamista.

Epäkohdissa vaikuttaa usein olevan kyse polarisoituneista asioista. Ikään kuin saman ilmiön eri ääripäät muodostuvat epäkohdaksi, joksikin haitalliseksi tai vahingolliseksi. Esimerkkinä tästä voidaan ajatella jatkumo, jossa asiakkaan oikeusturvan laiminlyönti muodostuu epäkohdaksi asiakkaan kannalta, mutta toisaalta asiakkaan oikeusturvan liiallinen korostaminen voi johtaa työntekijän kannalta kestävämpään tilanteeseen ja hänen oikeusturvansa kaventumiseen ja myös vaikkapa työssäjaksamisensa heikentymiseen. Tämä on toki tuttua sosiaalityön kohdeilmiöidenkin osalta, mutta mielenkiintoista on, että sama januskasvoisuus näyttää koskevan kaikkea sosiaalialan tekijöiden toimintaa, niin asiakkaisiin kuin toisiinsakin kohdentamaa. Toinen esimerkki on näkemys epäkohtien syntymekanismista: ongelma on, jos epäkohdat nähdään vain yksittäisestä työntekijästä johtuviksi ja rakenteelliset syyt unohdetaan ja päinvastoin. Hyvä ja laadukas työ voidaan nähdä keskitien kulkemisena ja tasapainon löytämisenä eri osapuolten oikeuksien toteuttamisessa.

Aineistoni perusteella epäkohta on organisaation rakenne tai yksittäisen toimijan toimintamalli, joka loukkaa asiakkaan oikeuksia tai työntekijän hyvinvointia tai yhteiskunnan resurssien vastuullista ja oikeudenmukaista käyttöä. Epäkohta todellistuu väärin toimisessa, välinpitämättömyydessä ja uskaltamattomuudessa. Useimmiten epäkohta ilmenee asiakkaan saamana huonona kohteluna, laaduttomina päätöksinä ja palveluina, puutteellisina resursseina, työyhteisön viestintä- ja toimintakulttuurin ongelmina, sekä johtamisen puutteina ja väärinkäytöksiä.

Jotkin asiat aineistossa esiintyvät ikään kuin monessa roolissa. Erityisesti tällainen ilmiö on kysymys sosiaalialan työssä käytettävissä olevista resursseista. Niukat ja riittämättömät resurssit aiheuttavat epäkohtia sekä itsessään että välillisesti. Välillisiä vaikutuksia resurssien riittämättömyydellä on sekä asiakkaiden, että myös työntekijöiden ja heidän kauttaan koko organisaation tasolla. Resurssien puutteesta kärsivät asiakkaiden oikeudet ihan peruspalveluiden ja päätöstenkin kohdalla, mutta puutteelliset resurssit ovat usein ennen kaikkea pois ennalta ehkäisevästä työstä, jonka suuntaan julkisessa keskustelussa sosiaalihuoltoa pyritään viemään.

Suurin osa aineistoni kuvauksista oli osoitettavissa epäkohdiksi suoranaisen lain säännöksen tai sosiaalialan eettisen teoretisoinnin pohjalta. Aineistossani on kuitenkin muutamia epäkohtakuvauksia, joiden kohdalla voidaan perustellusti kysyä, onko kyseessä epäkohta vai ei. Olen pitänyt tarkasteluni hyvin käytännönläheisenä ja pragmaattisena, mutta näiden muutaman kuvauksen kohdalla ilmiön määrittymisen konstruaalista ja kokemusperäistä luonnetta ei voi unohtaa. Esimerkiksi sosiaalialalla työskentelyn kelpoisuusehtoja uudistanut sosiaalihuollon ammattihenkilöitä määrittävä laki nähdään eräässä vastauksessa epäkohtana (v36). Kuitenkin julkisessa keskustelussa uudistuksen on nähty nimenomaan korjaavan epäkohtia, ei aiheuttavan niitä.

Laitinen ja Hurtig (2003) näkevät, että yhteiskuntatieteen, erityisesti sosiaalityön kohdeilmiöiden tarkasteleminen vain kielellisesti rakentuvina konstruktioina on jopa vaarallista. Jollain tasolla voi olla eettisesti perusteltua välttää tutkimustulostensa yleistämistä muihin kuin juuri kyseessä olleeseen tilanteeseen, aikaan ja paikkaan sekä kielen tuottamiin merkitysten variaatioihin. Silti on ongelmallista, jos tulosten sisällöllinen yhteys laajempaan yhteiskunnalliseen todellisuuteen unohdetaan. Eettisesti korkeatasoinen tutkimus ei saa sivuuttaa joidenkin ilmiöiden luonnetta sosiaalisina ongelmina, jotka edellyttävä myös yhteiskunnallisia toimenpiteitä. (Laitinen & Hurtig 2003, 89–90.)

Metterin ja Hotarin (2011) tutkimukseen osallistuneet nuorten psykiatrisissa palveluis-  
sa työskentelevät sosiaalialan ammattilaiset raportoivat monilta osin hyvin samankal-  
taisista asioista kuin epäkohtatutkimukseen osallistuneet. Vastauksissa korostuivat  
talousajattelun vaikutus päätöksentekoon ja palveluiden tarjoamiseen asiakkaiden  
tarpeidenkin kustannuksella, sekä kiire ja ammatilliseen yhteistyöhön liittyvät ongel-  
mat. Ammatillisen etiikan mukaisesti taloudellisuuden ja tehokkuuden vaateiden ilma-  
piirissä on aktiivisesti pidettävä yllä keskustelua auttamistyön arvojen ja palveluiden  
toteuttamisen ristiriitojen ja jännitteiden välisestä suhteesta ja tuotava keskusteluun  
”ihmisestä välittämisen puhetta ja kulttuuria” (mt., 88).

Kuvatut epäkohdat uhkaavat laadukkaan sosiaalihuollon toteutumista. Asiakkaan kan-  
nalta kyse on hänen oikeuksiensa vaarantumisesta ja usein myös mahdollisuuksien  
kaventumisesta haastavassa elämäntilanteessa. Työntekijän kannalta epäkohdat na-  
kertavat mahdollisuutta tehdä vaativia ammatillisia ratkaisuja eettisesti kestävällä ta-  
valla. Useassa kohtaa myös toimitaan vastoin voimassa olevaa lainsäädäntöä, joko kir-  
jaimellisesti tai lain henkeä uhmaten. Lainsäädännön ja aineistossa kuvattujen käytän-  
töjen välistä ristiriitaa olen kuvannut jo kunkin epäkohtatyyppin kuvaamisen yhteydes-  
sä. Vaikka lain toteutuminen on ensiarvoisen tärkeää ja epäkohtien esiintyminen on  
väärä jo ihan lain toteutumatta jäämisen näkökulmasta, on sosiaalityön kannalta  
kyse myös laajemmasta asiasta. Ihmisoikeuksia ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta  
uhkaavien epäkohtien kohdalla kyse voi olla jopa profession ydintehtävän hylkäämisestä.

Megivernin ym. (2007) ajattelua soveltaen voidaan osassa aineistoni epäkohdista näh-  
dä laadun ongelmana olevan nimenomaan se, että palvelu ei ole teknisesti ammattitai-  
toista tai pätevää (*technically proficient*). Näin on korostuneesti silloin, kun epäkohta  
rikkoo selvää lain kohtaa. Osassa aineiston tapauksista laadun uhaksi taas nousee se,  
että mahdollisesti jopa teknisesti oikeanlaista palvelua ei ole viety asiakkaalle sensitiivisellä otteella (*sensitively delivered*). Tällaisesta esimerkkeinä ovat erityisesti työnteki-  
jän välinpitämätöntä tai eroja kunnioittamatonta asennetta ilmentävä asiakkaiden  
kohtelu. Robert Adamsin (1998) ajattelua mukaillen laatua sosiaalityössä voidaan mak-  
simoida epäkohtatietoisella ja niitä käytännön tilanteista tunnistavalla työorientaatiol-  
la.

Joistakin vastauksista huokuu vahva toimijuus suhteessa epäkohtiin ja käytetyt konkreettiset keinot puuttua niihin. Toisissa vastauksissa vain kuvataan olemassa olevia epäkohtia, mutta omia toimintamahdollisuuksia suhteessa niihin ei tuoda esiin. Tämä voi osittain olla myös aineiston lyhydestä ja keruutavasta johtuvaa vaihtelua, mutta taustalla voi olla muutakin. Tätä olisi kiinnostava selvittää laajemminkin. Tutkimuksessa voitaisiin tällöin päätyä löytämään syitä, jotka suomalaisen sosiaalihuollon kontekstissa selittävät työntekijän vahvan toimijuuden ja toimintavoiman kokemusta, jolloin näitä voitaisiin työorganisaatioissa entisestään tukea. Tutkimushankkeen pääraportissa tähän on osittain jo pureuduttukin (ks. Tiitinen ja Silén, 2016).

Aineistostani nousevat epäkohdat puhuvat hyvin samaa kieltä kuin Lapin Yliopistosta hiljattain valmistuneen Miia Niskakosken (2017) gradun aineisto vanhusten kaltoinkohtelusta. Yhteisiä piirteitä aineistoista on löydettävissä runsaasti. (Kyseessä on siis Valviran keräämä laaja (yli 7000 vastaajaa) kansallinen aineisto kaltoinkohtelusta vanhus-  
huollossa.) Tutkimukseni tulokset ovat myös muutoin pitkälti yhteneväiset aiemman epäkohtatutkimuksen kanssa (esim. Skivenes & Trygstad 2010, 1074–1077; Tiitinen & Silén 2016). Tässä on huomattavaa, että sisällönanalyyssissäni päädyin nyt muodostuneeseen aineiston jaotteluun vaiheessa, jolloin tietoisesti en ollut vielä juuri perehtynyt siihen, millaisia jaotteluita muut tukijat ovat epäkohtatyypeistä muodostaneet. Tutkimukseni siis vahvistaa aiempia tuloksia aiheesta, mutta toisaalta myös aiemmat tutkimukset vahvistavat, että tekemäni analyysi on ollut mielekäs. Puuttumaan jää asiakkaiden ääni suoraan, sekä ylemmän johdon ja esimerkiksi kuntapäätäjien ääni. Tässä olisi jatkotutkimukselle tilaa ja tarve.

## Lähteet

- Aaltola, Juhani 2001: Filosofia, tiede, ymmärtäminen. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. PS-kustannus. Jyväskylä. 10–25.
- Adams, Robert 1998: *Quality Social Work*. MacMillan. Houndmills, Basingstoke, Hampshire RG21 6XS and Lontoo.
- Alasuutari, Pertti 2005: Yhteiskuntatutkimuksen etiikasta. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri (toim.): Tutkimus menetelmien pyörteissä. PS-kustannus. Jyväskylä. 15–28.
- Alasuutari, Pertti 1999: Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. 1. painos 1993. Vastapaino.
- Alston, Margaret & Bowles, Wendy 2003: *Research for Social Workers. An Introduction to methods*. Toinen painos. 1. painos vuodelta 1998. Routledge. Lontoo ja New York.
- Bertram, Rosalyn M. & Blasé, Karen A. & Fixsen, Dean L. 2015: Improving Programs and Outcomes: Implementation Frameworks and Organization Change. *Research of Social Work Practice* 25 (4), 477–487.  
<http://journals.sagepub.com.ezproxy.ulapland.fi/doi/pdf/10.1177/1049731514537687>  
 . Viitattu 19.3.2018.
- Congress, Elaine 2010: Codes of Ethics. Teoksessa Gray, Mel & Webb, Stephen A. (toim.): *Ethics and Value Perspectives in Social Work*. Palgrave Macmillan. Useita kotipaikkoja. 19–30.
- Denzin, Norman K. 1978: *The Research Act. A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. Toinen painos. Alkuperäinen painos vuodelta 1970. McGraw-Hill Book Company. Useita kustantajan kotipaikkoja.
- Dybiczyk, Phillip 2015: From Person-in-Environment to Strengths: The Promise of Post-modern Practice. *Journal of Social Work Education* 51 (2), 237–249.  
<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.ulapland.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=ed78c38f-c18f-4baa-9f0c-d81b75d9233a%40sessionmgr4010>. Viitattu 27.10.2017.
- Eskola, Jari 2001: Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. PS-kustannus. Jyväskylä. 133–157.
- Eskola, Jari & Suoranta Juha 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- Fisher Emily & Spangler, Jacquelyn & Huebner, Ruth 2015: Tensions and Opportunities: Building Meaningful Partnerships Between Child Welfare Decision-makers and Evaluators. *Child Welfare* 94 (3), 91–111.  
<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.ulapland.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=25&sid=dad87b5b-0b89-4623-b591-b50891a20bda%40sessionmgr4010>.  
 Viitattu 11.3.2018.
- Fook, Jan 2002: *Social Work: Critical Theory and Practice*. Sage. Lontoo.
- Granfelt, Riitta 2011: Vankila auttamistyön ympäristönä? Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.): *Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja*. PS-kustannus. Jyväskylä. 215–231.
- Gray, Mel & Webb, Stephen A. 2010: Introduction: Ethics and Value Perspectives in Social Work Teoksessa Gray, Mel & Webb, Stephen A. (toim.): *Ethics and Value Perspectives in Social Work*. Palgrave Macmillan. Useita kotipaikkoja.

- Heiskala, Risto 2005: Miten yhteiskunta pakottaa yhteiskunnan tutkijaa. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri: Tutkimus menetelmien pyörteisä. PS-kustannus. Jyväskylä. 29–37.
- Hirsjärvi, Sinikka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2005: Tutki ja kirjoita. 11. uudistettu painos. 1. painos 1997. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Humphries, Beth 2008: Social Work Research for Social Justice. Palgrave Macmillan. Basingstoke. Sarjassa Reshaping Social Work.
- Hytönen, Kirsi-Maria & Malinen, Antti & Salenius, Paula & Haikari, Janne & Markkola, Pirjo & Kuronen, Marjo & Koivisto, Johanna 2016: Lastensuojelun sijaishuollon epäkohdat ja lasten kaltoinkohtelu 1937–1983. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja ja raportteja 2016:22. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3806-9>. Viitattu 10.4.2016.
- Hämäläinen, Juha 2014: Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen Marjaana (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja 2014. Toinen painos. United Press Global.
- Ife, Jim 2010: Human Rights and Social Justice. Teoksessa Gray, Mel & Webb, Stephen A. (toim.): Ethics and Value Perspectives in Social Work. Palgrave Macmillan. Useita koptaikkoja. 148–159.
- IFSW. International Federation of Social Work 2004: Statement of Ethical Principles. <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>. Viitattu 9.11.2017.
- Juhila, Kirsi 2009: Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, Janus 17 (4), 296–312. <https://journal.fi/janus/article/view/50532>. Viitattu 8.11.2017.
- Kaukonen, Niina & Richter, Virva 2015: Lakisääteinen omavalvonta sosiaalipalveluissa turvaamassa asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumista. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20151039/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20151039.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20151039/urn_nbn_fi_uef-20151039.pdf). Viitattu 7.11.2017.
- Keeney, Annie J. & Smart Amy J. & Richards, Regina & Harrison, Shannon & Carrillo, Manuel & Valentine, Deborah 2014: Human Rights and Social Work Code of Ethics: An International Analysis. Journal of Social Welfare and Human Rights 2 (2), 1–16. [http://jswhr.com/journals/jswhr/Vol\\_2\\_No\\_2\\_December\\_2014/1.pdf](http://jswhr.com/journals/jswhr/Vol_2_No_2_December_2014/1.pdf). Viitattu 17.3.2018.
- Keski-Korpela, Nina 2014: Uhkailua, kostoja, mitätöintiä – työntekijöiden vaimentamisen kulttuuri jyllää sosiaalialalla. Yle uutiset 17.12.2014. <http://yle.fi/uutiset/3-7692838>. Viitattu 20.4.2017.
- Kiviniemi, Kari 2001: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. PS-kustannus. Jyväskylä. 68–84.
- Kononen, Heidi & Niskanen, Eveliina 2014: Työnantajansa toimintaa kritisoinneille sosiaalityöntekijälle harkitaan kurinpitotoimia. Yle uutiset 16.12.2014. <http://yle.fi/uutiset/3-7690233>. Viitattu 20.4.2017.
- Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna 2003: Kantaottavuus tutkimuksen eettisenä kysymyksenä. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpaperiteita 47. Rovaniemi. 87–109.
- Laitinen, Merja & Väyrynen, Sanna 2011: Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. PS-kustannus. Jyväskylä. 163–187.

- Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittila, Anniina & Kekoni, Taru & Krok, Suvi & Skaffari, Pia 2018: Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. Valta-kunnallisen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnetin julkaisuja 7.  
<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=198a1ca7-7692-4899-863d-154064f438b7>.  
 Viitattu 20.3.2018.
- McAuliffe, Donna 2010: Ethical Decision-making. Teoksessa Gray, Mel & Webb, Stephen A. (toim.): *Ethics and Value Perspectives in Social Work*. Palgrave Macmillan. Basingstoke. 41–50.
- McMillen, J. Curtis & Proctor, Enola K. & Megivern, Deborah & Woodstock Striley, Catherine & Cabassa, Leopoldo J. & Munson, Michelle R. & Dickey, Barbara 2005: Quality of Care in the Social Services: Research Agenda and Methods. *Social Work Research* 29 (3), 181–191.  
<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.ulapland.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=786b4479-f10e-4431-9dd8-5dbebaafb7bf%40sessionmgr4008&hid=4109>. Viitattu 3.3.2017.
- Megivern, Deborah M. & McMillen, Curtis J. & Proctor, Enola J. & Striley, Catherine L. W. & Cabassa, Leopold J. & Munson, Michelle R. 2007: Quality of Care: Expanding the Social Work Dialogue. *Social Work* 52 (2), 115–124.  
<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.ulapland.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=8a02ef07-88bc-4f7d-b95f-316c4bfa4611%40sessionmgr101>. Viitattu 11.3.2017.
- Metteri, Anna & Hotari, Kaisa-Elina 2011: Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.): *Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja*. PS-kustannus. Jyväskylä. 67–92
- Miceli, Marcia P. & Near, Janet P. 2002: What makes whistle-blowing effective? Three field studies. *Human Relations* 55 (4), 455–479.  
<http://journals.sagepub.com.ezproxy.ulapland.fi/doi/pdf/10.1177/0018726702055004463>. Viitattu 24.3.2018.
- Niemelä, Pauli 2011: Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.): *Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja*. PS-kustannus. Jyväskylä. 13–43.
- Niskakoski Miia 2017: Ikääntyneiden kaltoinkohtelu ja siihen puuttumisen haasteet vanhustenhuollon yksiköissä. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos.  
<http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62933/Niskakoski.Miia.pdf?sequence=1>. Viitattu 24.2.2018.
- Pohjola, Anneli 2003: Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): *Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Rovaniemi. 53–67.
- Polkinghorne, Donald E. 1995: Narrative Configuration in Qualitative Analysis. Teoksessa Hatch, J. Amos & Wisniewski, Richard (toim.): *Life History and Narrative*. Taylor and Francis. 5–23. ProQuest Ebook Central.  
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/ulapland-ebooks/reader.action?docID=167247>. Viitattu 2.5.2017.
- Raiski, Seppo 2003: Hyvä tiede myyntipuheiden, väärin tekemisen ja eettisten ongelmien puristuksessa. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): *Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Rovaniemi. 23–52.

- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina 2011: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. PS-kustannus. Jyväskylä. 235–255.
- Raunio, Kyösti 2011: Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. PS-kustannus. Jyväskylä. 117–138.
- Reynolds, Paul Davidson, 1987: Yhdistetty säännöstö: Ihmisten käyttö tutkimuskohteina. Teoksessa Mäkelä, Klaus: Tieteen vapaus ja tutkimuksen etiikka. Suom. Risto Hannula. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Rissanen, Riitta 2006: Fenomenografia. Luku. 5.1. kokonaisuudesta Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna: KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html). Viitattu 4.5.2017.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Linblom-Yläne, Sari & Paavilainen, Eija 2013: Tutkimuksen voimasanat. Sanoma Pro Oy. Helsinki. 1.-2. painos.
- Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin Harri 2005: Johdanto: Tutkimus menetelmien pyörteissä. Teoksessa Räsänen & Anttila & Melin (toim.): Tutkimus menetelmien pyörteissä. 9–12.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006: Sosiaalinen konstruktionismi. Luku 5.6. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html). Viitattu 2.5.2017.
- Silén, Marianne 2017: luento. 12.2.2017.
- Sinkkonen, Merja & Kauppila, Tarja & Laulainen, Sanna 2011: Hyvä, paha johtaja – Sosiaalityön eettinen johtaminen. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. PS-kustannus. Jyväskylä. 93–114.
- Skivenes, Marit & Trygstad, Sissel C. 2010: When whistle-blowing works: The Norwegian case. *Human Relations* 63 (7), 1071–1097. <http://journals.sagepub.com.ezproxy.ulapland.fi/doi/pdf/10.1177/0018726709353954>. Viitattu 22.3.2018.
- Stanley, Tony & Du Plessis, Rosemary & Austrin, Terry 2010: Making Networks Work. *Social Work Action and Children 'At Risk'*. *Qualitative Social Work* 10 (1), 49–65. <http://journals.sagepub.com.ezproxy.ulapland.fi/doi/pdf/10.1177/1473325010379629>. Viitattu 31.3.2018.
- Stewart, Chris 2013: Resolving Social Work Value Conflict: Social Justice as the Primary Organizing Value for Social Work. *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought* 32 (2), 160–176. <http://www.tandfonline.com.ezproxy.ulapland.fi/doi/full/10.1080/15426432.2013.779184?scroll=top&needAccess=true>. Viitattu 2.11.2017.
- Sulkunen, Pekka: Vaikuttavuus arviointitutkimuksen rivien välissä. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri (toim.): Tutkimus menetelmien pyörteissä. PS-kustannus. Jyväskylä. 39–52.
- Sullström, Heidi 2018: Vammaispalvelujen kilpailutus aiheuttaa stressiä – "Hirveän ahdistavaa ja pelottavaa". *Yle uutiset* 27.2.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-10093469>. Viitattu 18.3.2018.
- Talentia 2017: Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Helsinki.



- Tiitinen, Laura & Lähteinen, Sanna 2014: Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen Marjaana (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja 2014. Toinen painos. United Press Global. 191–212.
- Tiitinen, Laura & Silén, Marianne 2016: Sosiaalialan epäkohdat ja niiden käsittely – kyselyraportti. Talentia. [Http://www.luc.fi/loader.aspx?id=2641402d-5a35-4f8c-84b0-88c107f5eb1e](http://www.luc.fi/loader.aspx?id=2641402d-5a35-4f8c-84b0-88c107f5eb1e). Viitattu 11.4.2017.
- Tiitinen, Laura 2016: Suullinen tiedonanto keskustelussa. 19.12.2016.
- Tiitinen, Laura 2017a: Sähköpostikeskustelu 2.2.2017 Susanna Törmäsen kanssa.
- Tiitinen, Laura 2017b: Omavalvonta epäkohtiin vaikuttamisen välineenä ja vaientamisen muodot. Koulutusmateriaali. <https://prezi.com/tjumlsnkrqzw/omavalvonta-epakohtiin-vaikuttamisen-valineena-ja-vaientamisen-muodot/>. Viitattu 21.4.2017.
- Tiitinen, Laura 2018: Epäkohtien paljastaminen - Whistleblowing. Koulutusmateriaali. <https://prezi.com/tytesl7nz3u0/epakohtien-paljastaminen/>. Viitattu 22.3.2018.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2003 ja 2013: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vuoden 2013 laitos 1.–2. painos. Vuoden 2013 laitos 10. uudistettu painos. 1. painos 2002. Tammi. Helsinki.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. [Http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanto](http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanto). Viitattu 22.4.2017.
- Törrönen, Jukka 2005: Puhetapoja analysoimassa. Rajankäyntiä kriittisen diskurssianalyysin ja semioottisen sosiologian välillä. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri toim.: Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-kustannus. Jyväskylä. 139–161.
- Urponen, Kyösti 2003: Sosiaalityön etiikan teoreettiset taustat. Teoksessa Pohjola Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Rovaniemi. 71–86.
- Veijola, Soile 2003: Akateeminen luottamus. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Rovaniemi. 13–22.
- Witkin, Stanley 2003: Päämääränä hyvän tekeminen. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Suom. Merja Laitinen & Anneli Pohjola & Satu Linna & Heli Palosaari. PS-kustannus. Jyväskylä. 237–253.

### **Lait ja viranomaislähteet:**

- AsiakasL. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).
- HL. Hallintolaki (6.6.2003/434).
- KehitysvammaL. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (23.6.1977/519 ja muutokset 20.5.2016/381).
- LastensuojeluL. Lastensuojelulaki (13.4.2007/417).
- PL. Suomen perustuslaki (11.6.1999/731).
- PotL. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.7.1992/785).
- SHL. Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301).
- Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (26.6.2015/817).
- Sosiaalihuollon asiakaslaki. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).

ToTuL. Laki toimeentulotuesta (30.12.1997/1412).

Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738).

Ulkoasiainministeriö: YK:n voimassa olevat ihmisoikeussopimukset.

<http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=31460&culture=fi-FI&contentlan=1>. Viitattu 21.6.2017.

VammaispalveluL. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380 ja uudistukset).

Finlex: Lainkirjoittajan opas. 12.12 Virkavastuu. <http://lainkirjoittaja.finlex.fi/12-yleislait-ja-eraat-yleiset-saantelyt/12-12/>. Viitattu 25.2.2018.