Osajulkaisu III

Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A., & Peronius, N. (2019). Sosiaalityö osana yhteiskunnallista kehityskulkua. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen, A. Niskala, & N. Peronius (toim.), *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö* (s. 23–54). Vastapaino. ”Yhteiskunnallisuus -osatutkimus”

Artikkeli julkaistaan uudestaan väitöskirjan osana artikkelin alkuperäisten tekijänoikeuksien haltijan ystävällisellä luvalla.

Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen,
Asta Niskala & Nina Peronius

Sosiaalityö osana yhteiskunnallista kehityskulkua

Sosiaalityö muutoksessa

Sosiaalityön suhde yhteiskunnallisiin prosesseihin on kahtalainen. Yhtäältä sosiaalityö on osa yhteiskunnassa kaikkina aikakausina tapahtuvia muutosprosesseja, joiden seurauksena vaatimukset sen omalle kehittymiselle tulevat jatkuvasti haastetuiksi. Tämä pakottaa alan toimijoita reflektoimaan kriittisesti, miten ja millaisena sosiaalityö asemoituu ja muokkaa itseään yhteiskunnallisena toimijana muuttuvien prosessien eri vaiheissa. Sosiaalityössä vaaditaan vahvaa muutostekijöiden lukutaitoa nopeutuvien kehitys-

syklien hallitsemiseksi. Toisaalta kuva työstä on kriittinen myös siinä mielessä, että lähtökohtaisesti sosiaalityö itsessään määritellään muutostyönä, jossa sen tehtävänä nähdään yhteiskunnallisen kehityksen edistäminen ihmisten mahdollisuuksien parantamiseksi. Sosiaalityö toimii eräänlaisessa kiertokulun kehässä, jossa sen tehtävänä on vaikuttaa eri tasoilla yhteiskunnalliseen muutokseen, jonka prosessit puolestaan pakottavat sitä itseään alati uudistumaan, jotta se kykenisi toteuttamaan tehtäväänsä.

Sosiaalityön asemoitumisen tässä kiertokulussa voi kiteyttää siten, että sosiaalityö on yhteiskunnassa ja yhteiskunta sosiaalityössä (vrt. Leppiman 2010). Näiden keskinäiset vaikutussuhteet ovat kaksisuuntaisia ja toisiinsa kietoutuneita. Tämä luonnehtii myös sosiaalityötä yhteiskuntatieteiden ytimeen sijoittuvana tieteenalana, missä sen kohteena on jäsentää muuttuvia ihmisen ja yhteiskunnan suhteita eri toimintatasoilla ja pyrkiä edistämään ymmärrystä sekä ratkaisujen löytämistä näiden suhteiden kitkakohdissa. Jälkimodernin yhteiskunnan (tai toisen modernin, ks. Harrikari & Rauhala 2019) kehityskulut tuottavat sosiaalityöhön uudistumispaineita kaikilta ajateltavissa olevilta suunnilta, sillä erilaiset yhteiskunnalliset kitkatekijät näyttävät hyvinvoinnin tavoitteista huolimatta lisääntyvän. Sosiaalityön asemoitumisessa yhteiskunnalliset muutosprosessit tarkoittavat myös sosiaalityön muutostarpeiden tunnistamista.

Suhde yhteiskunnallisiin kehityskulkuihin on sosiaalityön keskiössä, sillä esimerkiksi kansainvälinen sosiaalityön määritelmä alkaa virkkeellä: "Sosiaalityö on professio ja tieteenala, jolla edistetään yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä ihmisten ja yhteisöjen voimaantumista ja valtaistumista" (IFSW 2014, suomennos Sosnet 2014). Määrittelyssä erottuvat eri tasot, joihin sosiaalityö toimintana kiinnittyy ja joiden muutoksissa se on mukana sekä vastaanottajana että vaikuttajana. Se on monitasoisena toimijana osa niin globaaleja, kansallisia, alueellisia, paikallisia, yhteisöllisiä kuin perheiden ja yksilöiden elämänkulkujen prosesseja, joiden myötä se väistämättä myös itse muuttuu. Osana yhteiskuntaa sosiaalityöhön kohdistuu jatkuvasti

erilaisia paineita ja odotuksia: esimerkiksi vallitsevan käsityksen köyhyydestä ja köyhistä ihmisistä muuttuessa myös sosiaalityö joutuu perustelemaan toimintaansa uudelta pohjalta. Keskeistä on se, miten sosiaalityö ja sen toimijat voivat itse määritellä uudelleen neuvoteltavat paikat ja roolit yhteiskunnassa sekä palvelutyön muuntuvilla areenoilla. Muutosten myötä muovautuu myös näkökulma siihen, mikä on hyvää ja tavoiteltavaa sosiaalityötä.

Tässä luvussa tavoitteemme on paikantaa yhteiskunnallisia ja samalla sosiaalityön kohtaamia keskeisiksi nostamiamme muutoksen kenttiä. Jäsennämme niitä erityisesti sosiaalityön yhteiskunnassa asemoitumiseen liittyvistä haasteista sekä niihin kytkeytyvistä mahdollisuuksista käsin. Lähtökohtamme on, että sosiaalityötä ja sen palveluja tullaan tulevaisuudessa tarjoamaan uusin sisällöllisin, tiedollisin ja menetelmällisin sekä työorientaatioita ja työn organisoitumista uudistavin ratkaisuin. Kuvaamme aluksi laajemmin sosiaalityötä muokkaavia tekijöitä yhteiskunnallisen muutoksen kontekstissa, mikä asettaa sosiaalityön asemoitumiselle yleiset reunaehdot. Toiseksi avaamme sosiaalityön keskeistä tavoitetta asiakaslähtöisyydestä erityisesti asiakkaiden osallisuuteen ja kehittäjäasiakkuuteen kiinnittyen. Kolmantena nostamme esiin sosiaalityön kehittymisen perustana olevan tiedontuottamisen vaateen, jossa erityisenä näkökulmana avaamme digitaalisen muutoksen mahdollistamaa työn systemaattista dokumentaatiota tiedon rakentajana. Neljänneksi pohdimme sosiaalityön osaamista sekä sen toteutumista ja vaatimuksia tulevaisuuteen suuntautumisessa. Suhteessa sosiaalityön muutosten moninaisuuteen valitut muutostekijät antavat väistämättä rajatun, mutta silti moniulotteisen kuvan taustoittamaan kirjan kokonaisteemaa yhteiskunnallisen asemansa ottavan sosiaalityön haasteeseen.

Suhteissa rakentuva sosiaalityö

Sosiaalityöhön kohdistuu jatkuvasti muutospaineita, joita laajat yhteiskunnalliset megatrendit tuottavat. Nämä vaikuttavat saman-

aikaisesti globaalisti, kansallisesti ja paikallisesti läpäisten yhteiskuntarakenteiden eri toiminnot. Sosiaalityö yhteiskunnallisena toimijana on kiinteä osa tätä kokonaisuutta. Sen kohtaamat ilmiöt muuttuvat, ja samalla vaateet toimintatavoista niihin vastaamiseksi on jäsennettävä uudelleen. Tässä jäsennyksessä myös työn organisoitumisen tavat ja yhteistyösuhteet tulevat tarkistettaviksi. Lisäksi työn juridiset välineet edellyttävät niiden toimivuuden arviointia, ja tietotekninen kehitys muovaa työn tietoperustaa sekä tuo haasteita työmenetelmien ja -orientaatioiden kehittämiseen.

Oikeastaan sosiaalityön kaikki elementit ovat samanaikaisesti liikkeessä. Niistä nostamme tässä alaluvussa keskusteluun keskeisinä työn tulevaisuutta muovaavina toisiinsa kietoutuvina muuttuvina suhteina globaalin muutoksen ja siihen heijastuvan suomalaisen hyvinvointivaltion murroksen sekä murrokseen liittyvät sosiaali- ja terveyspalvelurakenteiden uudistamispaineet. Sosiaalityön kehittämiseen kiinnittyvinä muutosten suhteina otamme esiin sosiaalityön yhteistyösuhteiden rakentumisen, työtä raamittavan lainsäädännön ja työorientaatioiden uudistumisen sekä osaamisen vaateiden korostumisen ja tutkimusperustaisuuden vahvistamisen. Lisäksi tuomme työn peruselementeistä esille palveluiden asiakasohjautuvuuden ja sosiaalityön vastuun asiakkaiden kokonaisprosessista sekä työn vaikuttavuuden vaateet. Ne edellyttävät analyyttista tulevaisuuden visioiden ja sosiaalityön yhteiskunnallisen aseman kirkastamista, mikä on vaativaa yhä kompleksisemmaksi muotoutuvassa toimintaympäristössä.

Muutokseen sisältyy aina myös pysyvyyttä, mikä merkitsee sosiaalityön peruslähtökohdista kiinni pitämistä uudistumispaineisiin vastaamisessa. Sosiaalityötä kantavina pilareina ovat edelleen, ja yhteiskunnallisten muutostrendien keskellä entistä vahvemmin, ihmisoikeuksien, oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden sekä heikommassa asemassa olevien puolustaminen. Työ on perustehtävältään yhteiskunnan eri tasoilla toimiva, ihmisiä elämäntilanteissaan tukeva auttamisen instituutio (Eskola 1981, 24). Vaativuuskertoimia tulee lisää siitä, että elämäntilanteet muuntuvat, monimuotoistuvat ja ovat yhä hankalammin hallitta-

via. Toimintaympäristöjen muutoksiin liittyvissä valinnoissa sosiaalityön yhteiskunnallinen ja inhimillinen eettisyys tulevat erityisesti punnittaviksi (Banks 2012). Voisi ajatella, että muuttuva yhteiskunta monine vaateineen toimii tarpeellisena peilinä sosiaalityön omien lähtökohtien ja periaatteiden tarkistamisessa. Se ei kuitenkaan tapahdu itsestään, vaan edellyttää toimintaympäristöjen analyysia työn teoreettiseksi jäsentämiseksi ja kehittämiseksi. Kuitenkin vaikka työtä on yhteiskunnallisten muutosten myötä monin tavoin uudistettava, sen ydin on tärkeä säilyttää, jotta suuntaa ei kadoteta.

Tämä korostuu erityisesti *globaalissa muutoksessa*, joka vaikuttaa kaikkialla yhteiskunnassa, sillä maailmanyhteiskunta on kirjaimellisesti tullut kylään ulottuen esimerkiksi erilaisen kansainvälisen kanssakäymisen, muuttoliikkeen sekä internetin seurauksina kaikkien elämään (Kaartinen ym. 2018). Globaaleissa suhteissa suomalainen lintukodoksi kutsuttu yhteiskunta joutuu avautumaan vastavuoroisesti ylirajaisille vaikutteille. Tämä muovaa vahvasti myös sosiaalityötä, vaikka sen juuret ovatkin aina olleet vahvasti kansainvälisiä (esim. sosiaalityön opillinen tausta, Richmond 1917; 1922).

Yhteiskunnalliset muutostrendit valtavirtaistuvat kansainvälisesti vaikuttaen yhä suoremmin myös kansallisella tasolla. Rajojen yli liikkuvat niin talouden ja markkinoistumisen ensisijaisuutta korostavat uusliberalistiset ideologiat ja käytännöt, kansantaloutta epävakaistavat taloudelliset suhdanteet, inhimillinen hätä ja pakolaisvirrat kuin elämäntapojen muutokset ja monikulttuurisuuden haasteet (Ranta-Tyrkkö 2017). Yhteiskunnallinen ilmiökenttä rakentuu uusin tavoin. Globaalit virtaukset muovaavat ja ylirajaistavat myös sosiaalisia kysymyksiä, joiden kanssa sosiaalityö työskentelee. Usein niiden todetaan olevan entistä "ilkeämpiä" ongelmia (Pösö 2005), joihin vastaaminen edellyttää yhä syvempää osaamista ja ammattitaitoa.

Maailmanyhteiskunta antaa työlle samanaikaisesti kuitenkin paljon aiempaa laajemman tietoperustan. Se mahdollistaa työn onnistumista tukevia vaikutteita ja vertailukohtia eri maiden sosi-

aalityön teorioista ja käytännöistä. Globaalit muutokset tuovat siten sekä työn uudistamisen vaatimuksia että sen kehittymistä tukevia syötteitä. (Ks. Jäppinen ym. 2016.) Tämä vaatii sosiaalityöltä entistä hallitumpaa tietoisuutta muutosvirtauksista ja niiden vaikutuksista työn jäsentämiseen kansallisessa toimintaympäristössä. Globaaleissa suhteissa maailma tihenee ja pienenee, ja siinä korostuu yhä enemmän glokaali, globaalin ja lokaalin molempiin suuntiin vaikuttava kompleksinen keskinäisriippuvuus ja sosiaalisten tekijöiden muuntuvuus (ks. Harrikari & Rauhala 2019). Sosiaalityössä näiden liikkeessä olevien, paikattomien glokaalien suhteiden vaikutukset ja hallinnan vaateet kohdataan paikallisesti ihmisten elämäntodellisuudessa. Sosiaalityön asiakkaiden tarpeet, heidän elämäntilanteensa ja elinolosuhteensa sekä niihin vastaavien lähipalveluiden suunnittelu ja toiminta ovat pitkälti paikallisessa toteutuvia, vaikka ne heijastavat glokaaleja vaikutussuhteita.

Globaalit tekijät vaikuttavat vahvasti kansalliseen toimintaympäristöön, vaikka lopulta valitut yhteiskuntapoliittiset linjaukset ovatkin kotikutoisia (vrt. esim. Särkelä 2016). Suomalaisen *hyvinvointivaltion murros* on sosiaalityön kannalta erityisen merkittävä yhteiskunnallinen prosessi. Hyvinvointivaltiollinen menestyskertomus sisälsi sosiaalityöystävällisen kehyksen siinä mielessä, että yhteiskunnallinen tasa-arvo ja kansalaisten sosiaalinen hyvinvointi edistyivät merkittävästi viime vuosisadan lopulla. Tämä menestyskertomus on sittemmin taittunut toisenlaisten ideologioiden ja taloudellisten suhdanteiden paineissa.

Eriarvoisuus yhteiskunnassa on monilla ulottuvuuksilla lisääntynyt (Lehtonen ym. 2018), mikä erottuu muun muassa köyhyyden, työttömyyden, sairastavuuden, syrjäytymisen sekä muiden sosiaalisten erojen kasvuna ja näiden seurauksena myös sosiaalityön kohtaamien ongelmien sekä asiakkaiden määrän lisääntymisenä. Tähän vaikuttavat osaltaan merkittävästi taloutta palvelleet toistuneet sosiaaliturvan leikkaukset. Myös yhteiskunnallinen ideologinen ilmapiiri ja keskinäinen solidaarisuus ovat muuttuneet, jolloin huono-osaisia ei välttämättä haluta enää auttaa. Sosiaalityö on joutunut monelta osin altavastaajan rooliin

yhteiskunnallisen yhdenvertaisuuden puolustajana. Samalla sen viimesijaisuutta on paradoksaalisesti korostettu (esim. Raunio 2004, 29), vaikka yhteiskunnallisen epävarmuuden voimistuessa kuka tahansa voi elämässään joutua apua tai tukea edellyttävään tilanteeseen. Sosiaalinen hyvinvointi on terveyden tavoin kaikille kansalaisille keskeinen kysymys. Sen merkittävyyttä haastaa myös se, että sosiaaliset tekijät vaikuttavat vahvasti sekä sairastavuuteen että muihin elämänongelmiin, minkä Samuli Paronen (1973, 194) kiteyttää kysymykseen: "Mutta sano mikä siinä on, kun synti, rikos ja tauti iskevät ainakin tilastollisesti köyhään monin verroin mieluummin kuin varakkaisiin?"

Yhteiskunnalliseen muutokseen ja hyvinvointivaltion uudelleen määrittelyyn liittyy tarve palveluiden kehittämiseen. Maassamme on pyritty rakentamaan jo lähes parinkymmenen vuoden ajan erilaisin ratkaisuin *sosiaali- ja terveyspalvelurakenteiden uudistamista*. Poliittiset suhdanteet ovat ohjanneet kutakin esillä ollut mallia sekä kunkin mallin kytkemistä samalla myös laajemman hallinnollisen reformin toteuttamiseen, kuten kuntarakenneuudistus, vahvat isäntäkunnat tai aluekeskukset, viiden vastuualueen malli tai maakuntahallinto. Mallista riippumatta tavoitteeksi on asetettu sosiaali- ja terveyspalveluiden keskinäinen integraatio, mutta silti keskustelut ovat painottuneet terveyspalveluihin. Mallit ovat edenneet uusliberalistisen ideologian ohjaamina kohti markkinoistuvaa ja yksityistyvää palvelujen tuottamisen rakennetta aiemman pitkälti julkisvastuisen toiminnan sijaan. Tätä perustellaan asiakkaiden valinnanvapauden lisäämisellä sekä talousargumentein. (Ks. Kröger 2017.)

Sosiaali- ja terveyspalvelurakenteiden uudistaminen tulee sen toteuttamismuodosta riippumatta muuttamaan sosiaalityön toimintaympäristön, organisoitumisen ja asemoitumisen osana palveluiden kokonaisuutta. Tässä muutoksessa visioiden sosiaalityöstä ja sen kehittämisnäkymistä tulisi olla kirkkaat, jotta sillä olisi mahdollisuus asettua yhdenvertaisena toimijana terveydenhuollon rinnalle. Sosiaalityön analyyttista jäsentämistä tarvitaan, sillä sosiaalihuollon asema on jäänyt keskusteluissa

pitkälti varjoon (esim. mt.). Tämä erottuu jo siinä, että sosiaalisen käsite on liudentunut hyvinvoinniksi, jolloin uudistusten malleja koskevaan sanavarastoon sisältyvät "hyvinvoinnin ja terveyden" tavoitteet ilman sosiaalisen näkyvyyttä (vrt. käsitteiden poliittisuudesta Kokkonen tässä teoksessa). Huomiotta jää myös se, että sosiaaliset tekijät ovat keskeisiä terveyden taustatekijöitä (esim. Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamisesta ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta – – 2017; ks. Viinamäki & Pohjola 2016, 22). Sosiaalityöllä on suuri haaste nousta merkittävään rooliin yhteiskunnallisena toimijana, mikäli sen koko perustaa rakentava sosiaalisen käsite häviää (ks. Mäntysaari & Kotiranta 2011). Lisäksi sosiaalityön asemoitumista muovaa se, ettei sosiaalihuollon palvelukokonaisuus perus- ja erikoispalveluineen ole jäsentynyt selkeästi terveydenhuollon tavoin.

Sosiaalityön verkostoitumisessa ja yhteisessä vaikuttamisessa keskeinen kysymys liittyy sosiaalityön *yhteistyösuhteisiin*. Samalla kun sosiaalityön on ajateltu palvelurakenteiden uudistuksen malleissa sovittuvan yhteistyöhön erityisesti terveydenhuollon kanssa, sen tärkeät kumppanit eri hallinnonaloilla saattavat jäädä etäälle. Kysymys koskee sekä palveluita että ehkäisevää ja edistävää toimintaa sosiaalityölle läheisissä julkisen hallinnon teemoissa. Miten sosiaalityö asemoituu esimerkiksi suhteessa kuntien sivistys-, nuoriso- ja kulttuuritoimeen sekä tekniseen toimeen tai elinkeino- ja työllisyysvastuuseen, mikäli se kiinnitetään tiiviisti terveyspalveluihin (vrt. kunnallinen sosiaalipolitiikka Kananoja ym. 2008)? Miten kuntien asukkaiden elinolot tai yhdyskuntasuunnittelu tulevat rakenteellisen sosiaalityön analyysien kohteiksi? Mitä hallinto-organisaatioiden erot ja etäisyydet merkitsevät sosiaalityön ehkäisevän ja rakenteellisen työn kehittymisen mahdollisuuksille? Ihmisten elämäntilanteista ponnistava sosiaalityö edellyttää kokonaisvaltaista näkemystä ja toimintaa suhteessa paikallisiin elinolosuhteisiin, rakenteisiin ja kansalaisyhteiskuntaan, jolloin toiminnallisia edellytyksiä haetaan yli hallinto- ja palvelurakenteiden. Tämä korostuu glokaalin verkottumi-

sen aikana, jolloin ihmisten toiminta ei ole entisin tavoin hallintokunnittaisilla erillisprosesseilla hallittavissa.

Palvelujärjestelmän rakenteellisen muutoksen ohella myös sosiaalityön sisällöt uusiutuvat. Tämä näkyy esimerkiksi alaa ohjaavan *lainsäädännön uudistumisena*, sillä useat sosiaalityölle puitteita luovat lait muuttuvat varsin lyhyen ajan sisällä, mikä edellyttää muutoksia työn sisällöissä. Näistä työlle uusia välineitä antavista laeista keskeisin on sosiaalihuoltolaki (2014), joka korvasi jo yli 30 vuotta vanhan aikaisemman vastaavan lain (1982). Uudistus nosti sosiaalityöhön uudella tavalla velvoitteen sosiaaliseen kuntoutukseen ja rakenteelliseen sosiaalityöhön sekä linjasi myös aiemmin lastensuojelun lainsäädäntöön kiinnittynyttä perhesosiaalityötä. Lain uudet linjaukset tuovat merkittäviä muutostarpeita sosiaalityön uudelleen orientoitumiseen, mutta samanaikaisesti niitä toteuttava muutosprosessi vie aikaa ja näyttää laista huolimatta toteutuvan alueilla eri tavoin.

Perhetyön, sosiaalisen kuntoutuksen sekä rakenteellisen sosiaalityön kaltaisten uudelleen määriteltyjen tehtäväalueiden täsmentyminen edellyttää sosiaalityöltä selkeää *työorientaatioiden uudistamista*. Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalityö 2015 -työryhmä oli ennakoinut näitä jo vuosikymmen aiemmin (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 37–53), mutta työryhmän linjauksista huolimatta uudet orientaatiot ovat kehittyneet varsin hitaasti ajan myötä. Niiden muutos on monella tavalla vaativa prosessi. Vastaavasti myös lapsiperheiden palveluiden ja lastensuojelun rajapinnan määrittyminen on vasta muotoutumassa.

Työorientaatioiden kehittyminen haastaa osaltaan sosiaalityöntekijöiden osaamisen. Toimintaympäristön sekä työn kohteen ja organisoinnin muuttuessa sekä tehtäviin kohdistuvien kasvavien vaateiden kentässä *sosiaalityön osaamisen* kysymykset nousevat yhä tärkeämmiksi. Yhteiskunnallinen muutos tuo tähän lisähaasteita esimerkiksi sosiaalityölähtöisen digitaalisen palveluosaamisen tarpeissa (Kivistö & Päykkönen 2017; Granholm 2016). Teknologiset mahdollisuudet muuttavat palveluiden ja asiakkaan kohtaamisen logiikkaa sekä luovat uusia digitaalisia

palvelukanavia edistämään sosiaalityön menetelmällistä kehitystä. Lisäksi teknologia mahdollistaa työprosessien kehittämisen perusedellytyksinä rakenteisen kirjaamisen ja dokumentaation kautta uudenlaisen tietoperustan ja tiedontuottamisen. Haltuun otettava, nykyisellään lähes puuttuva, osaamisalue on myös markkinoistumisen ja taloudellisen tilivelvollisuuden mukanaan tuoma sosiaalitaloudellinen osaaminen. Sosiaalityön on osattava esittää toimintansa perustelut päätöksentekijöiden tuntemalla rahan ja kustannusten kielellä. Uusien osaamisalueiden ohella edellytyksenä on syventää jo nykyisellään laajaa sosiaalityön osaamisen kenttää (Lähteinen ym. 2017) sekä yliopistollisessa peruskoulutuksessa että erikoissosiaalityöntekijäkoulutuksen kautta.

Perinteisesti asiakastyöhön kiinnittyvä osaaminen on sosiaalityössä vahvaa (Martin ym. 2018). Silti asiakkaan aseman ja toimijuuden vahvistamista palveluprosesseissa tarvitaan edelleen (Laitinen & Niskala 2013). Työprosessien kehittämiskohteena on erityisesti *asiakasohjautuvuuden tavoite*, jota asiakkaiden osallisuuden toteutuminen palveluissa sekä aiempaa suunnitelmallisempi asiakastyö tukevat (ks. esim. Pohjola 2010). Työssä hyödynnetään kumppanuutta ja prosessien yhteiskehittämistä asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöltä odotetaan valtakunnallisesti yhdenvertaisuutta toteuttavia asiakasprosesseja ja tutkittuun tietoon perustuvaa työmenetelmien kehittämistä. Myös sosiaalityön asiakkailla on oikeus parhaaseen mahdolliseen tutkimustietoon perustuviin palveluihin. Rakenteellisen sosiaalityön ja tiedontuottamisen vahvistaminen käytännön työorientaatioina tukevat asiakastyön toimintaperustaa ja mahdollistavat asiakkaiden palveluiden kehittämisen kannalta keskeisten näkökulmien välittämisen tiedoksi päätöksentekoa varten.

Sosiaalityölle luonteenomaisena piirteenä on pidetty työorientaatioista riippumatta erityisesti sen kokonaisvaltaisuutta, mikä nostaa työhön *vastuun asiakkaiden palveluiden kokonaisprosessien* edistämisestä. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (2015, 9 §; vrt. laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä jo 1994) korostaa vastuun merkitystä: "Sosiaalityöntekijä vastaa sosiaa-

lityön ammatillisesta johtamisesta sekä asiakas- ja asiantuntijatyöstä sekä sen vaikutusten seurannasta ja arvioinnista. Sosiaalityöntekijä vastaa lisäksi sosiaalihuollon palvelujen antamisesta ja päätöksenteosta" lainsäädännön määrityksiin perustuen. Vastuuseen sisältyy myös lain myötä laillistettujen sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuus työn onnistuneisuudesta ja tuloksista eli työn vaikuttavuuden arviointi ja osoittaminen (Rajavaara 2007; Juhila 2009).

Vaikuttavuuden vaade onkin noussut yhä keskeisemmäksi tuloksellisuutta korostavassa yhteiskunnallisessa toimintaympäristössä (esim. Rajavaara 2007; Paasio 2014; 2018). Siihen vastaaminen edellyttää sosiaalityön rakentumista aikaisempaa vahvemmin *tutkimusperustaisena ammattina,* jolloin tehtävä työ pohjautuu tutkittuun tietoon, ja työprosesseja ja niiden toimivuutta tutkitaan systemaattisesti. Tutkimusperustaisen työn keskeinen tunnusmerkki on sen rakentuminen tutkittujen työmenetelmien varaan. Tällaisten tutkimusnäyttöön perustuvien työmenetelmien, "käypä sosiaalityö" -hyväksynnän edellyttämien käytäntöjen kehittäminen on sosiaalityön tulevaisuuden asemoitumisessa keskeinen kehittämiskohde (vrt. vakiintuneet käypä hoito -suositukset terveydenhuollossa, Käypä hoito [2016]). Lisäksi tarvitaan tutkivaa työotetta käytännön työprosesseissa. Kysymys on sosiaalityön metodisuuden ottamisesta tavoitteellisen kehittämisen kohteeksi.

Asiakasosallisuus kehittämisessä

Asiakkailla on periaatteessa ollut kaksi kanavaa osallistua sosiaali- ja terveyspalvelurakenteiden muuttamiseen: perinteinen tapa osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon edustuksellisen ja suoran demokratian kautta sekä uudempi käyttäjälähtöinen tapa osallistua palvelutuotannon suunnitteluun ja kehittämiseen (Jäppinen 2011, 3). Osallisuuteen investoimisen painopiste on ihmisissä ja alhaalta ylöspäin -ajattelussa. Investoiminen voi

toteutua vahvistamalla yksilöiden osallisuutta tukevia voimavaroja ja lisäämällä vaikuttamisen mahdollisuuksia yhteisössä sekä kehittämällä yhteiskunnan rakenteita osallisuutta tukeviksi. (Rouvinen-Wilenius & Ahokas 2016, 11.) Nämä ovat sosiaalityön keskeisiä toimintatavoitteita.

Silti suomalaista sosiaalityötä voidaan oikeutetusti kritisoida liian vähäisestä yhteiskunnallisesta suuntautumisesta, ja myös asiakkaiden osallisuuden tukemisessa on yhä kehitettävää. Kyösti Urponen (2014) kuvaa sosiaalityön jo pitempään jatkunutta vaihetta, jossa sosiaalityön tehtävänä on nähty olevan erityisesti lakeja toimeenpaneva hallinto tai moraaliseen velvoitteeseen perustuvat lähtökohdat. Sosiaalityön pitää hänen mukaansa pystyä muuttamaan määrittelynsä ja paradigmansa yhteiskunnan kulloiseenkin ajalliseen yhteyteen ja paikalliseen kontekstiin. Palvelurakenteiden muuttamisessa sosiaalityöntekijöillä on osallisuusparadigman kautta mahdollisuus kriittisesti analysoida sekä oman työn että harjoitetun politiikan perusteita ja vaihtoehtoja suhteessa toimenpiteiden seurauksiin kansalaisten arkielämässä (mt. 57–58; Matthies 2017, 149).

Osallisuuden edistäminen kuulostaa yksinkertaiselta, mutta käytännössä se on monitahoista toimintaa. Termejä osallisuus, osallistuminen ja jopa osallistaminen käytetään varsin vapaasti ja sekaisin sosiaalihuollossa, vaikka asiakkaiden osallisuuden lisääminen ja asiakaslähtöisyys ovat tunnustettuja arvoja ja toimintatapoja. Osallisuudella tarkoitetaan yksilöllistä kokemusta kuulumisesta johonkin itselle tärkeään yhteisöön tai yhteiskuntaan. Osallistumisessa on kyse aktiivisesta toiminnasta, joka toteutuu usein vapaaehtoisuuden pohjalta vuorovaikutuksessa. (Närhi ym. 2017, 233; Leeman & Hämäläinen 2016, 599.)

Asiakkaan osallisuuteen liittyy läheisesti paljon esillä ollut asiakaslähtöisyyden käsite (esim. Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamisesta ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta – – 2017; Matthies 2017, 154). Sosiaalityössä asiakaslähtöisyys on tarkoittanut pääasiassa työntekijöiden tapaa tehdä työtä ja suppeasti tapaa, jolla työskentelyn tavoitteet

asetetaan. Laajemmin ymmärretyssä asiakaslähtöisessä toiminnassa kysymys on palveluiden organisoimisesta asiakkaan tarpeista lähtien, yhdessä asiakkaan kanssa, ei ainoastaan asiakasta varten. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa eri asiaa kuin asiakaskeskeisyys, jossa asiakas huomioidaan ja kerätään asiakastietoa, mutta palveluntarjoaja ideoi, suunnittelee ja rakentaa koko palvelun. Asiakkaan tarve ohjaa kylläkin palveluiden kehittämistä, mutta asiakas ei kykene vaikuttamaan palvelun toteuttamisen tapoihin. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä on kyse asiakasymmärryksen syventämisestä, asiakkaan tarpeiden ja odotusten sekä hänen omien tulkintojensa tunnistamisesta. (Virtanen ym. 2011, 18–19; Vuorinen 2017.) Syvimmillään voidaan päästä yhdessä tekemisen asiakasohjautuvuuteen.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa on sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamien hankkeiden avulla luotu kehittäjäasiakastoiminta, joka voidaan määritellä rakenteellisen sosiaalityön käytännöksi. Kyseessä on osallisuustyön muoto, jolla vahvistetaan asiakkaiden osallisuutta ja osallistumista palveluiden kehittämistyöhön sekä avataan asiakkaan elämään vaikuttavia yhteiskunnallista tilanteita ja niiden asettamia reunaehtoja ja mahdollisuuksia. Kehittäjäasiakastyön menetelmänä käytettiin toiminnan alkuvuosina sosiaalityön prosessien yhteistutkimista, ja myöhemmin on siirrytty enemmän sosiaalityön käytäntöjen yhteiskehittämiseen. (Niskala ym. 2015.)

Yhteiskehittäminen on toimintatapa, jossa sosiaalityöntekijät suunnittelevat ja kehittävät yhdessä asiakkaiden kanssa palveluja, esimerkiksi tilaratkaisuja, työtapoja, palveluprosesseja tai laajemmin koko palvelustrategiaa. Se on vaiheittain etenevä prosessi, jonka vaiheisiin kuuluvat tutustuminen, dialogin käynnistyminen sekä luottamuksen ja ratkaisujen rakentuminen (ks. Kirjavainen & Hietala tässä teoksessa). Yhteistutkimisessa kysymys on työntekijöiden, asiakkaiden ja tutkijan kolmikantayhteistyöstä yhdessä määritellyn ilmiön tutkimisessa ja analysoinnissa (Niskala 2008). Yhteistutkimus ja yhteiskehittäminen perustuvat yhdenvertaisuuteen ja jokaisen asiantuntijuuden kunnioittamiseen.

Osallistumisen hyödyt tehdään näkyviksi, ja osallistujien panos osoitetaan myös työn loputtua (Niskala ym. 2015; Isola ym. 2017).

Kehittäjäasiakastoiminnan arvioinnin pohjalta on vahvistunut käsitys siitä, että työntekijöiden ja asiakkaiden yhteinen kehittämistyö vahvistaa asiakastyön ohella sosiaalityön tietoperustaa sekä syventää työntekijöiden osallisuusosaamista (ks. Tikkala tässä teoksessa). Toiminnassa mukana olleille kehittäjätyöntekijöille tehtiin kysely toiminnan vaikutuksista vuonna 2017 (N=32, suurin osa sosiaalityöntekijöitä). Tulosten mukaan asiakasosallisuuden haasteena koettiin perinteinen kunnallinen toimintakulttuuri, joka ei tue osallisuutta ja jossa tehtäväalueiden rajat ovat jyrkät. Asiakkailla ei useinkaan ole kehittämistyössä aitoa vaikutusmahdollisuutta eikä osallistumista, heitä käytetään lähinnä päätösten ja suunnitelmien leimaajina, jolloin asiakkaiden osallisuus toteutuu näennäisesti. (Ks. myös Virtanen ym. 2011, 60; Vuorinen 2017.) Merkittävää on, että työskentely yhdessä asiakkaiden kanssa vahvistaa työntekijöiden sosiaalista osaamista. Yhteinen kehittäminen on myös palauttanut asiakkaiden tarpeet sosiaalityön kehittämistyön lähtökohdaksi.

Yhteisen dialogin myötä asiakkaan kokemus voi saada sanoituksen ja käsitteellistyä, ja samalla työntekijöiden ammatilliset käsitteet avautuvat. Näin muodostetaan ammattilaisen ja asiakkaan yhteistä ymmärrystä. Luottamuksen lunastamiseksi asiakkaiden tuoma asiantuntijuus palvelujen suunnittelussa velvoittaa sosiaalityöntekijöitä ottamaan yhteisessä kehittämisessä esille nousseet asiat ja epäkohdat käsittelyyn joko itse tai viemään niitä päätöksenteossa niin pitkälle, että päätös saadaan näkyväksi suunnitteluun osallistuneille kehittäjäasiakkaille ja kokemusasiantuntijoille. (Ks. myös Laitinen & Pohjola 2010.)

Sosiaalityön sosiaali- ja yhteiskuntapoliittinen tehtävä on tuottaa tietoa ihmisten arjesta ja palveluiden toimivuudesta, saatavuudesta ja vaikuttavuudesta sekä tuoda esille yhteiskunnallisia epäkohtia ja vaikuttaa heikoimmassa asemassa olevien elämäntilanteiden parantamiseen (Pohjola 2018, 11). Yhteisestä kehittämistyöstä asiakkaiden kanssa on sosiaalityöntekijöille hyötyä, koska

he saavat asiakkaiden kautta esille kokemustiedon ja hiljaisen tiedon erityisyyden sekä asiakkaan tuoreen näkemyksen palveluiden toimivuudesta mukaan suunnitteluun.

Sosiaalityöntekijät kokevat yhteisen kehittämistyön vaikuttavan palvelujen kehittymisen lisäksi oman työn tekemisen tapaan, sillä se muuttaa työkäytäntöjä aiempaa yhteistoiminnallisemmiksi. Yhteinen kehittämistyö asiakkaiden kanssa avaa sosiaalityöntekijöiden orientaatiota osallisuustyön suuntaan. Kehittäjä-asiakastoiminnan kautta tapahtuva sosiaalinen osallisuustyö sijoittuu palvelurakenteiden kehittämistyössä perinteisen asiakkaan oman palveluosallisuuden ja kansalaisosallisuuden väliin. (Isola ym. 2017, 4.)

Sosiaalityössä asiakkaan osallisuutta on tavoiteltu etupäässä siksi, että sen katsotaan vahvistavan asiakkaan sitoutumista ja vastuunottoa omasta elämäntilanteestaan, kun taas sosiaalityön tutkijat ovat pitäneet yhteiskunnallisuutta, sosiaalista osallisuutta ja kontekstisidonnaisuutta sosiaalityön lähtökohtina (Fook 2002; Pohjola 2017). Sosiaalisen näkökulmasta sosiaalityön ammatillisen osaamisen ydintä ovat yhteiskunnallisten epäkohtien ehkäisemiseen ja korjaamiseen liittyvä työ sekä niiden ihmisten tukeminen, jotka tarvitsevat yhteiskunnalta tukea pystyäkseen toimimaan yhteiskunnan jäseninä ja osana sen sosiaalisia verkostoja (Sipilä 2014, 146). Nämä lähtökodat antavat sosiaalityöntekijälle sekä vapauden että velvollisuuden toteuttaa työssään osallisuutta painottavaa sosiaalityötä. Asiakkaiden asiantuntemuksen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa on keskeinen osa sosiaalityön oman työn kehittämisen kulttuuria ja rakenteellista sosiaalityötä.

Asiakastyön dokumentointi tiedonhallinnan mahdollistajana

Sekä asiakkaita että sosiaalityöntekijöitä koskeva merkittävä toimintaympäristön muutos on rakentumassa sosiaalihuollon tie-

donhallinnan digitalisaation myötä. Sosiaali- ja terveysministeriön Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena – Sote-tieto hyötykäyttöön -strategiassa (2014) asetettiin tavoitteeksi yhtäältä kansalaisen oman aktiivisuuden tukeminen hänen hyvinvointinsa ylläpidossa ja toisaalta palvelujärjestelmän vaikuttavuuden edistäminen paremman tiedonhallinnan ja sähköisten palvelujen avulla. Näiden saavuttamiseksi tarvitaan valtakunnallisesti yhtenäinen, määrämuotoisesti kirjoitettu ja rakenteinen asiakastieto, joka tallentuu kansalliseen tietovarantoon ja on tulevaisuudessa myös asiakkaan nähtävillä (Rötsä ym. 2016, 13). Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönottoa on valmisteltu jo vuosituhannen alkupuolelta alkaen jatkumona terveydenhuollon yhtenäistetylle valtakunnallisesti arkistoidulle potilastiedolle. Sen käyttöönotto Kansa-hankkeen (mt.) mukaisesti eteni, kun sosiaalihuollon kirjaamista ja tietojen käsittelyä koskeva asiakasasiakirjalaki tuli voimaan maaliskuussa 2015 (laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2015). Kyseisen lain ja Kansa-hankkeen tavoitteena on asiakasasiakirjoissa olevan tiedon säilyminen tietoturvallisena, ehjänä ja käyttökelpoisena asiakkaan, palvelujärjestelmän ja tiedontuotannon tarpeisiin.

Valtakunnallisesti yhtenäisen asiakastiedon toteutuminen edellyttää, että asiakastieto tuotetaan ja tallennetaan yhdenmukaisesti. Yhtenäistämisen perusta on jatkuvasti täydentyvän sosiaalialan tiedonhallinnan koodiston ja sitä tarkentavan sanaston ylläpitäminen. Sanasto ei ainoastaan määrittele käsitteitä, vaan kuvaa myös eri tehtäväalojen suhdetta toisiinsa. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 4.0, ks. myös käsitteiden määrittelystä ja sosiaalityön luokitusten synnystä Kuusisto-Niemi 2016, 90–95.) Sosiaalihuollon palveluja tuotetaan erilaisissa rakenteissa eri puolella maata, mutta niitä tuotettaessa syntyvät asiakirjat tulee asiakastyön yhteydessä tallentaa yhteisten määräysten mukaisesti. Muutos ei rajaudu vain tiedon tekniseen kirjaamiseen uudenlaisiin asiakastietojärjestelmiin, vaan se vaikuttaa myös asiakastyöhön, sen prosesseihin, kieleen, työkäytäntöihin ja arviointiin sekä tiedon toissijaiseen käyttöön. Sosiaalityöntekijällä on vastuu

sosiaalihuollon asiakkaan palvelujen kokonaisuudesta, ja tämän vuoksi sosiaalihuollon tiedonhallinnan muutos vaikuttaa merkittävästi juuri sosiaalityöhön.

Sosiaalihuollon asiakastietoa tarvitaan ensisijaisesti asiakassuhteen dokumentoimiseen. Asiakasdokumentti toimii asiakkaan ja työntekijän näkemysten ja toimien tallentajana ja tiivisteenä. Se sisältää muistiinpanoja ja hallinnollisia päätösasiakirjoja, joilla on vahva oikeusvaikutus asiakkaan tai hänen perheensä tilanteeseen. Asiakastietoa ja erityisesti sen koosteita tarvitsee myös palvelunjärjestäjä ja -tuottaja. Asiakasprosessin hallintaan asiakkaan ja työntekijöiden sekä järjestäjän ja tuottajan tasolla käytettävä tieto on asiakastiedon ensisijaista käyttöä.

Yhtenäisen rakenteisen tiedon myötä mahdollistuu nykyistä paremmin myös tiedon toissijainen käyttö tilastoinnissa, suunnittelu- ja selvitystehtävissä, tietojohtamisessa sekä viranomaisohjauksessa ja -valvonnassa. Lisäksi tietoa tarvitaan tieteellisessä tutkimuksessa, opetuksessa sekä kehittämis- ja innovaatiotoiminnassa. Sosiaalityön tietoon pohjautuva tutkimusperustainen työ saa uudenlaisia mahdollisuuksia. Tätä tukee se, että tiedon toissijaisen käytön mahdollisuus tulee lakisääteiseksi ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) yhteydessä toimivan lupaviranomaisen hallinnoimaksi, jolloin eri lähteistä saatavaa, yhdistettyä tietoa on mahdollista saada anonymisoituna hyväksytyn tutkimussuunnitelman mukaiseen käyttöön (Hallituksen esitys laiksi sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 2017).

Sosiaalihuollon ammattilaisten määrämuotoisen kirjaamisen velvoite perustuu lakiin (laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2015). Lain perusteella THL (2016) on antanut määräyksen seitsemästä *palvelutehtävästä*, jotka ovat lapsiperheiden palvelut, työikäisten palvelut, ikääntyneiden palvelut, vammaispalvelut, päihdehuolto, lastensuojelu sekä perheoikeudelliset palvelut. Palvelutehtävä kuvastaa sitä sosiaalihuollon palvelujen kokonaisuutta, jonka puitteissa asiakas saa tarvitsemansa tuen. Sosiaalihuollon asiakastietojen arkistoimisen perusrakenne sekä asiakasasiakirjojen käyttöoikeusperusteet määrittyvät tämän luokituksen mukaan.

Rakenteisessa asiakastyön tallentamisessa ihmisen asiakkuus liittyy yhteen tai useampaan palvelutehtävään ja asian käsittely etenee yhtenäisen prosessin puitteissa. *Sosiaalihuollon palveluprosesseiksi* on Kansalliseen koodistopalveluun (THL 2019) tallennettu asian vireilletulokäsittely, palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu, palvelun järjestäminen ja palvelun toteutus. Asiakkaalle tarjotaan hänen tarpeensa mukaista tukea erilaisina *sosiaalipalveluina,* jotka perustuvat erilliseen päätökseen. Näitä ovat esimerkiksi sosiaalinen kuntoutus, asumispalvelut tai liikkumisen tukeminen. Sosiaalipalveluiksi on määritelty myös sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, eli niitä voi tarjota asiakkaalle hänen asiakassuunnitelmansa mukaisesti. Ne ovat sosiaalipäivystyksen tavoin hieman erilaisessa asemassa, sillä ne ovat myös toimijoita, joiden työn kautta palveluprosessia viedään eteenpäin.

Sosiaalihuollon *asiakasasiakirjoja* on määritelty jo yli 200 erilaista, ja niitä voi tarkastella Sosmeta-palvelussa (THL 2018). Osa asiakirjoista, kuten sosiaalihuollon lausunto, on geneerisiä, joten ne soveltuvat mahdollisimman moneen tilanteeseen. Osa puolestaan liittyy kiinteästi yhteen palvelutehtävään ja yhteen prosessin vaiheeseen, esimerkiksi lastensuojeluilmoitus. Sähköinen, määrämuotoinen tiedon tallentaminen mahdollistaa myös perustietojen eli tietokomponenttitietojen siirtymisen asiakasasiakirjojen välillä, jolloin vältytään toistuvalta, samojen asioiden kirjaamiselta. Määrämuotoisuuden lisäksi rakenteisesti tallennettuihin asiakasasiakirjoihin tulee nykyistä enemmän erilaisia koodistopalvelussa (THL 2019) määriteltyjä valikkoja, joiden avulla valitaan tehtävä toimenpide tai arvioidaan esimerkiksi tavoitteiden saavuttamisen astetta.

Sosiaalihuollon määrämuotoinen kirjaaminen ja rakenteinen tallentaminen vastaavat moneen sosiaalihuollon prosessien, tiedon ja asiakirjojen hallintaan sekä tiedon siirtämistä koskevaan haasteeseen. Se tuo myös uudenlaisia haasteita. Sosiaalityön asiakkaalle uudistuksella on selkeästi etua. Kun valmistuneet asiakirjat talletetaan Kanta-palveluun, *asiakas näkee hänestä kirjatut asiakastiedot* Omakannan kautta (Rötsä ym. 2016, 15). Asiakirjojen katsominen

helpottuu niille asiakkaille, jotka kykenevät tietokoneiden käyttöön ja joilla on käytössä vahva sähköinen tunnistautuminen. Osa asiakkaista tarvitsee jatkossakin tukea tiedon saamisessa. Työntekijällä säilyy velvoite varmistaa se, että asiakkaalla on hänelle kuuluva tieto esimerkiksi postittamalla päätösasiakirja.

Nykyistä reaaliaikaisempi asiakastiedon näkyvyys voi parantaa tiedon oikeellisuutta, koska asiakas näkee kirjauksiin jääneet virheellisyydet nopeammin, ja ne voidaan korjata. Lisäksi valtakunnallisesti yhdenmukaisen asiakasprosessin ja asiakirjamallien tavoitteena on osaltaan tukea palvelujen tasalaatuisuutta ja palvelujärjestelmän ymmärrettävyyttä. Se helpottaa myös tilanteita, jos asiakkaan palvelun järjestäjä tai tuottaja vaihtuu. Digitaalisen tiedon siirtymistä ja käyttöä on myös helpompi seurata kuin paperiarkistossa talletettua tietoa. Asiakas näkee, missä palveluyksikössä hänen tietojaan on katsottu, ja voi selvittää, kuka ja missä tarkoituksessa on tietoja katsonut. (Mt. 16–18.) Kuitenkin asiakkaan ja perheen ongelma, elämäntilanne ja toimintaympäristö ovat aina erilaisia, jolloin sosiaalityössä on tärkeä huolehtia kokonaistilanteen dokumentoinnista ja laajan kokonaiskuvan muodostumisesta asiakkaasta ja hänen lähiyhteisöstään.

Työntekijöiltä edellytetään uutta suhdetta kirjaamiseen ja samalla työn tietoperustan luomiseen. Se merkitsee suurta haastetta uudenlaisen palvelurakenteen ja asiakirjamallien omaksumiseen sekä laajemmin tietoon perustuvan työn itseymmärryksen mahdollisuuksien hyödyntämiseen. Muutoksen myötä nykyiset asiakastietojärjestelmät vaihtuvat, mikä vaatii uusien kirjauskäytäntöjen omaksumista. Työntekijä hyötyy siitä, että määrämuotoinen kirjaaminen asiakasprosessien eri vaiheissa tuo työhön selkeyttä ja mahdollistaa asiakkaan tilanteen muutoksen seuraamisen. Tiedon siirtyminen asiakirjojen välillä vähentää saman tiedon toistuvaa kirjaamista. Asiakirjamallit ovat myös valtakunnallisesti yhtenäisiä, jolloin työpaikan vaihtuessa ei tarvitse opetella kokonaan uusia toimintamalleja ja rakenteita. (Rötsä ym. 2016, 17.) Jos sosiaalihuollon palvelut tuotetaan organisaatiossa sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoinnin luokitusten ja rakenteiden mu-

kaisesti, niistä muodostuu selkeä kokonaisuus, jonka puitteissa asiakkaan palvelujen kokonaistilanne on helppo hahmottaa. Jos palvelut tuotetaan muunlaisen luokituksen puitteissa (vrt. Sitra 2017), niiden tuotannon ja asiakastiedon arkistoinnin ja käyttöoikeushallinnan yhteensovittamisessa saattaa olla suuria haasteita. Käyttöoikeusmääräyksen (THL 2017c) mukainen asiakastietojen laajempi katseluoikeus helpottaa sosiaalityöntekijän työtä erityisesti tilanteessa, jossa asiakas saa palveluja usean eri palvelutehtävän alueella. Se, miten tieto tulee siirtymään sosiaali- ja terveydenhuollon sekä sosiaalihuollon ja asiakkaan muiden palvelujen (esimerkiksi oppilashuollon) välillä, riippuu kehittyvästä lainsäädännöstä.

Asiakkaan mahdollisuus nähdä omat asiakirjansa lähes reaaliaikaisesti vaikuttaa väistämättä siihen, mitä ja miten asiakasasiakirjoihin kirjataan. Työntekijän muistiinpanoista siirrytään yhä vahvemmin yhteiseen tiedonmuodostukseen ja siihen valmistautuminen edellyttää asiakastiedon laadun ja asiakkaan osallisuuden kehittämistä, sillä asiakkaan pitää olla tietoinen ja parhaimmillaan aktiivisesti vaikuttamassa siihen, mitä hänestä kirjataan. Työntekijä vastaa siitä, että kirjatuksi tulee asiakasasian kannalta riittävä tieto, samoin kuin siitä, ettei tarpeetonta tietoa kirjata (laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 2015, 4 §). Asiakasasiakirjaan kirjattu tieto on se, jonka perusteella asiakasprosessia myöhemmin ensisijaisesti tarkastellaan. Kysymyksessä on asiakkaan oikeusturvan toteutuminen, jolloin sosiaalityöntekijän vastuu asiakasasiakirjojen sisällöstä voidaan mahdollisesti punnita myös oikeudessa.

Valtakunnallisesti määritellyt käsitteet, luokitukset, prosessit ja asiakirjarakenteet vaikuttavat väistämättä asiakkaan kohtaamiseen ja sosiaalityön toteuttamiseen. Sen vuoksi on tärkeä vahvistaa sosiaalityön ymmärrystä ja osaamista siitä, mikä on sosiaalityön perimmäinen tehtävä ja kuinka tuen ja palvelujen prosesseja viedään eteenpäin yhdessä asiakkaan kanssa. Silloin asiakastiedon hallintaan liittyvät rakenteet ja käsitteet voisivat tukea sosiaalityön prosessia, eivätkä rajoittaisi tai kaventaisi sitä (vrt. Juhila 2000,

160–161). Ilman tietoista sosiaalityön hallintaa annetut rakenteet voivat lähteä ohjaamaan kirjaamista ja sen kautta myös sosiaalityötä mekaaniseen ja suoritekeskeiseen suuntaan, jolloin asiakirjat reunaehtoineen muuttuvat työn välineistä sitä ohjaaviksi. Tehdään sitä, mitä kirjaamisessa tarvitaan. (Ks. myös Paavola ym. tässä teoksessa.)

Sosiaalityössä käsitellään ilkeitä ja monimutkaisia ongelmia (Pösö 2005), jotka linkittyvät asiakkaan elinympäristöön ja yhteisöön. On tärkeä pohtia sitä, miten yksilö- ja osin ongelmakeskeisesti muotoillut asiakasasiakirjat antavat tilaa myös ajan, paikan, perheen, yhteisön ja yhteiskunnallisen kontekstin kuvaamiselle kokonaistilanteen ymmärtämiseksi sosiaalityön tilannekohtaisen ja kokonaisvaltaisen perustehtävän mukaisesti. Määrämuotoinen kirjaaminen ja tiedon rakenteinen tallentaminen reagoivat hitaasti yhteiskunnan ja sitä kautta asiakkaiden elämäntilanteiden ja haasteiden muutoksiin ja soveltuvat ehkä heikosti uusiin haasteisiin kehitettyihin innovatiivisiin palveluratkaisuihin.

Asiakasasiakirjojen yhdenmukaisuus ja rakenteisuus mahdollistavat *sosiaalityön, sen johtamisen sekä palveluiden järjestäjien ja tuottajien ajantasaisen tiedon saatavuuden* (Rötsä ym. 2016, 20). Tiedonhallinnan kehittyminen ja sosiaalihuollon yhdenmukaistuva asiakastieto antavat sekä työntekijöille että palvelujärjestelmän organisaatioille nykyistä tarkemman kuvan asiakkaiden tarpeista, määrästä ja palveluprosessin vaiheista sekä kuhunkin vaiheeseen liittyvistä kustannuksista. Asiakaspolkuja ja asiakasryhmien profiileja on mahdollista seurata nykyistä tarkemmin. Jatkossa tietoihin voidaan liittää myös muita, esimerkiksi asiakkaan liikkumiseen liittyviä tietoja, jolloin mahdollisuudet uudenlaisille profiloinneille mutta myös tilaisuudet uudenlaisille asiakassyrjinnän muodoille kasvavat.

Yksittäisen työntekijän kirjausten arkistoitumisen ja hänen asiakkaidensa palvelujen seurantamahdollisuuksien lisääntyminen mahdollistavat hallinnolle myös sosiaalityöntekijöiden työn ja sen tuloksellisuuden aiempaa tarkemman seurannan. Sen kautta voidaan tukea, ohjata ja tasata työtä tai edellyttää sosiaali-

työntekijöiltä entistä vahvemmin ulkoa määriteltyä tapaa tehdä työtä. Asiakaskohtaiseen työhön ja asiakasasiakirjoihin keskittyminen saattaa myös suunnata sosiaalityötä entistä vahvemmin yksilötyöhön. Kuinka suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan muuta sosiaalityötä, kuten ryhmä-, yhteisö- ja rakenteellista sosiaalityötä? Niistä tulisi tuottaa yhtäläisesti valtakunnallista tietoa sosiaalityön kokonaisuuden kehittämiseksi.

Asiakastiedon toissijainen käyttö eli aiempaa helpommin tietotekniikan avulla käsiteltävä, ajantasainen ja yhtenäinen aineisto vaikuttaa merkittävästi myös *sosiaalityön tutkimukseen*. Digitoidussa muodossa olevat laajat aineistot mahdollistavat uusien tutkimusmenetelmien ja älykkäiden analyysiohjelmien hyödyntämisen, mikä haastaa sosiaalityön tutkimusta kehittymään ja laajentamaan kysymyksenasetteluitaan ja menetelmiään. Työn käytäntöihin kiinnittyvät kvantitatiiviset tutkimusasetelmat mahdollistavat uudenlaisen tutkimuksen ja vaativat sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan tutkimusorientaatioiden ja -osaamisen uudistamista. Toisaalta yhdenmukaistuvat aineistot määrittävät tutkimuksen ja mahdollisesti myös sosiaalityön opetuksen tulokulmaa. Helpommin ja laajemmin saatavilla olevat aineistot nostavat myös muiden tieteenalojen kiinnostuksen sosiaalityön tutkimukseen ja haastavat mahdollistuvilla tutkimusasetelmillaan nykyiset sosiaalityön paradigmat.

Asiakastiedon määrämuotoinen dokumentointi ja rakenteinen tallentaminen tarjoavat tiedonhallinnan ja tietojen yhä tehokkaamman käsittelyn kautta runsaasti uusia työvälineitä sosiaalityöhön, asiakasprosessin hallintaan ja sen arviointiin sekä asiakasosallisuuteen. Seuranta ja tiedonhallintajärjestelmät voivat kuitenkin pahimmillaan ohjata työtä asiakaskeskeisyydestä ja sosiaalityöstä luottamuksellisena, tukevana ihmissuhteena byrokraattiseksi, teknokraattiseksi ja ulkokohtaiseksi prosessiksi. Kirjattu ja digitaalisesti helposti käsiteltävissä oleva tieto voidaan myös irrottaa kontekstistaan ja näin muodostaa johtopäätöksiä ja toimenpide-ehdotuksia, jotka saattavat uhata yhteiskunnan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten, sosiaalityön asiakkaiden, asemaa.

Sosiaalihuollon tiedonhallinnan muutoksessakin sosiaalityöntekijöiden on tarpeen muistaa tehtävänsä eettisten periaatteiden mukaista ihmisoikeustyötä tekevinä ammattilaisina ja ottaa haltuun asiakkaista kerätyn tiedon eettinen ja asiakkaiden edun mukainen käsittely. Ammattilaisuuteen kuuluu myös jatkuva uuden oppiminen, jolloin työn sisältöjen osaamisalueiden lisäksi sosiaalityöntekijän tulee tulevaisuudessa hallita myös asiakastiedon tiedonhallinnan prosessi. Sen pohjalta sosiaalityöllä on käytössään valtakunnallisesti yhdenmukainen, työtä ja sen erityispiirteitä tukeva ja tallentava työkalu, joka voi vahvistaa sosiaalityötä ja sen rinnalla asiakkaiden laajojenkin palvelukokonaisuuksien parasta mahdollista kohdentumista.

Sosiaalityöntekijöiden osaamisen hyödyntäminen

Yhteiskunnallisten muutosten laajuus ja totaalisuus asettavat sosiaalityössä tarvittavalle osaamiselle paitsi uusia vaatimuksia myös mahdollisuuksia jo hankitun osaamisen hyödyntämiseen. Sosiaalityöntekijät ovat sosiaalialan korkeimmin koulutettu ammattiryhmä, jonka tehtävänä on vastata osaltaan asiakkaiden auttamisesta, sosiaalihuollon kehittämisestä sekä alan tiedontuotannosta osana sen yhteiskunnallista toimintaa. Tämän vuoksi yliopistollisen sosiaalityön koulutuksen perusta on rakennettu yhteiskuntatieteiden ja tutkimuksen varaan. Koulutuksen tehtävä on tuottaa sosiaalityöntekijöitä, joilla on kriittistä yhteiskunnallista ajattelua ja reflektiivisyyttä. Pelkkien menetelmällisten suoritusten tekninen tekeminen ei riitä, vaan yhteiskuntaa ja sosiaalisia ongelmia täytyy myös osata diagnosoida ja analysoida. Lisäksi on osattava innovoida niihin uusia ratkaisuvaihtoehtoja yhdessä muiden professioiden ja asiakkaiden kanssa.

Sosiaalialan osaamista määritellään lakisääteisesti, erityisesti sosiaalihuoltolaissa (2014) ja laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (2015). Sosiaalihuoltolain mukaan (15 §) sosiaalityöllä tarkoitetaan "asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön,

perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden, perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä." Sosiaalityöntekijä vastaa lisäksi sosiaalihuollon palvelujen antamisesta ja päätöksenteosta lainsäädännön pohjalta (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 2015, 9 §).

Työntekijöiden osaamisen vaateet kasvavat entisestään sosiaali- ja terveyspalveluiden rakenteiden uudistamisen tavoittelemassa palvelujen yhteensovittamisessa, sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä sekä palveluiden kehittämisessä. Sosiaalialan työntekijöiden osaamista ja uudistuvia osaamistarpeita tutkittiin Lapin yliopiston, Lapin ammattikorkeakoulun sekä Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen yhteisesti toteuttamassa Sociopolis-hankkeen osaamiskartoituksessa Lapin maakunnassa keväällä 2016. Kartoituksessa selvitettiin sosiaalialan perus- ja erityisosaamisen tila ja tarve. Tiedonkeruun lähtökohtana oli, että sosiaalialan ammattilaiset ovat itse parhaita arvioimaan omaa osaamistaan. Tutkijoiden tekemien maakunnan kattavien kuntakäyntien aikana kuntien sosiaalityöntekijät ja sosionomit vastasivat nimettöminä laajaan sähköiseen kyselyyn ja osallistuivat ryhmähaastatteluihin. Aineiston jalkautuvalla keruutavalla tutkimuksessa varmistettiin mahdollisimman suuri alueellinen työntekijöiden kattavuus.

Kyselylomake sisälsi 45 kysymystä, joista suurin osa oli strukturoituja. Määrällistä aineistoa tarkasteltiin ensin suorilla jakaumilla ja sen jälkeen laajoilla ja systemaattisilla ristiintaulukoinneilla sekä korrespondenssianalyysillä. Laadullinen aineisto eli kyselylomakkeen avovastaukset ja ryhmähaastattelut teemoiteltiin ja kvantifioitiin. Analyysia tuki se, että alustavat tutkimustulokset palautettiin työntekijöille seutukuntakohtaisissa tilaisuuk-

sissa, jolloin työntekijät saivat vielä mahdollisuuden kommentoida ja analysoida aineistosta tehtyjä alustavia johtopäätöksiä. Tässä luvussa määrällisestä aineistosta on hyödynnetty ainoastaan sosiaalityöntekijöiden vastauksia (n=130). (Ks. tark. Kemppainen ym. 2018; Martin ym. 2018.)

Osaamiskartoituksen mukaan sosiaalityöntekijät ovat korkeasti koulutettu ammattikunta, sillä puolella vastaajista on suoritettuna vähintään kaksi, osalla jopa viisi ammatillista tutkintoa. Kolmella neljästä (73 %) sosiaalityöntekijästä on kyselyn mukaan vähintään yksi pitkäkestoinen ammatillinen lisä- tai täydennyskoulutus, ja enimmillään niitä oli suoritettu 11. Lisäksi menetelmäkoulutuksia oli 65 prosentilla vastaajista, ja jollakin vastaajalla niitä oli käytynä jopa 12. Suosituimpia olivat perhe-, ryhmä- ja yhteisötyöhön liittyvät koulutukset.

Osaamiskartoituksen tuloksia on kiinnostava verrata reilut 20 vuotta sitten toteutettuun Sosiaalityö epävarmuuden oloissa -tutkimukseen (1998), joka sisälsi osin samoja kysymyksenasetteluja. Ensinnäkin on todettava, että muutokset työelämässä tapahtuvat kaikesta huolimatta varsin hitaasti, mistä hyvä esimerkki on toimeentulotuen perusosan siirtäminen Kansaneläkelaitoksen hoidettavaksi. Keskustelut uudistuksen puolesta ja sitä vastaan kävivät jo tuolloin kiihkeinä. Argumentitkin olivat silloin lähes samat kuin nyt parikymmentä vuotta myöhemmin. Työntekijät olivat huolissaan asiakkaiden asemasta, palveluiden piiristä putoamisesta ja sosiaalityön heikkenevistä mahdollisuuksista puuttua asiakkaiden tilanteisiin ilman rahaa. Yhtäältä pelättiin ja toisaalta toivottiin siirron mahdollistavan "oikean" sosiaalityön tekemisen ilman toimeentulotuen kontrollia.

Alustavien tutkimustulosten perusteella toimeentulotuen siirtyminen Kansaneläkelaitoksen hoidettavaksi vuoden 2017 alusta lukien ei sujunut ongelmitta. Kansaneläkelaitoksen oman sisäisen selvityksen mukaan (Perustoimeentulon siirto Kelaan 2017) käsittelyajat venyivät ja asiakaspalvelu ruuhkaantui. Syksyllä 2017 osaamiskartoituksen tuloksista käytiin keskusteluja Lapin seutukunnissa ja samalla kartoitettiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia

toimeentulotuen siirrosta. Osa sosiaalityöntekijöistä kertoi siirron aiheuttaneen kohtuuttomia vaikeuksia ihmisten toimeentuloon, ja päätökset sisälsivät paljon virheitä. Osassa kuntia siirto on sujunut yllättävänkin hyvin. Entuudestaan toimivat yhteistyösuhteet Kansaneläkelaitoksen työntekijöiden kanssa ovat helpottaneet sosiaalityöntekijöiden työtä asiakkaiden asioiden ajamisessa. Sosiaalityöntekijät olivat ikään kuin "liittoutuneet" asiakkaiden kanssa ja käyttivät asiantuntijavaltaansa muun muassa laatimalla puoltavia lausuntoja asiakkaiden päätösten korjaamiseksi.

Yksi merkittävimmistä muutoksista edellisestä tutkimuksesta (Kemppainen ym. 1998) kuluneen 20 vuoden aikana on sosiaalityöntekijöiden ammatillisen koulutustason kohoaminen. Koulutustaustojen kirjavuus sekavine pätevöitymis- ja täydennyskoulutuksineen on vaihtunut ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneiden yhteiskunta- tai valtiotieteiden maisteritutkinnoiksi. Myös sosiaalityöntekijöiden tehtävänimikkeissä on tapahtunut yhdenmukaistumista, ja yleisimmät käytössä olevat nimikkeet ovat tällä hetkellä sosiaalityöntekijä, perusturvajohtaja, johtava sosiaalityöntekijä, koulukuraattori ja lastenvalvoja (ks. myös Viinamäki & Pohjola 2016, 85–86).

Koulutustason noususta huolimatta pätevien sosiaalityöntekijöiden vajeesta on Suomessa puhuttu pitkään (esim. Keskinen ym. 2017). Lapissa tätä perusosaamiseen liittyvää ongelmaa ei ole, sillä kyselyn mukaan alueen sosiaalityöntekijöistä lähes kaikki ovat päteviä tehtäviinsä (98 %). Kehitys on edennyt myönteisenä jo pidempään, sillä vuonna 1994 kerätyn aineiston (Kemppainen ym. 1998, 44) aikoihin noin puolelta Lapissa työskentelevistä sosiaalityöntekijöiltä puuttui ammattiin vaadittava pätevyys ja vuonna 2013 Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen selvityksen (Kostamo-Pääkkö 2013) mukaan epäpäteviä työntekijöitä oli enää 13 prosenttia. Kehitys selittyy sosiaalityön koulutusmäärien kasvattamisella ja aiempien, nykyistä heikommin koulutettujen ikäluokkien eläköitymisellä sekä kelpoisuusvaatimusten lainsäädännöllisellä vahvistumisella. (Vrt. valtakunnallinen tilanne Keskinen ym. 2017; Vuorijärvi 2018.)

Lapissa ei siis ole pulaa pätevistä sosiaalityöntekijöistä, eikä sosiaalityöntekijän virkoja ole siitä syystä jouduttu muuttamaan sosionomien viroiksi. Sosionomien lukumäärä on kasvanut, ei kuitenkaan sosiaalityöntekijöitä vähentämällä. Tätä kehitystä voidaan pitää erityisen myönteisenä koko sosiaalialan ja erityisesti asiakkaiden näkökulmasta. Ammattihenkilölain mukaisesti tämä on mahdollistanut sosiaalialan ammattihenkilöiden välisen yhteistyön ja tarkoituksenmukaisen työnjaon kehittämisen. Sosiaalityön aseman voidaan siten nähdä vahvistuneen viimeisen kahden vuosikymmenen aikana, koska sosiaalialan ammattilaisten määrä ja osaaminen ovat kasvaneet, minkä lisäksi alan tehtäväkenne ja työnjako ovat selkiytyneet. (Ks. myös Pohjola 2019.)

Sosiaalityöntekijöiden osaamiskartoituksessamme esittämien omien arvioiden perusteella heidän osaamisensa vahvuudet ovat asiakasprosessien kokonaisuuksien hallinnassa, vuorovaikutuksessa, yhteiskunnallisessa ymmärryksessä ja työn eettisten periaatteiden hallitsemisessa. Samoin lainsäädännön ja sosiaalipalvelujärjestelmän osaaminen koetaan vahvana. Myös asiakkaat ovat samaa mieltä, sillä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksen (Ilmarinen ym. 2016, 5) mukaan 90 prosenttia sosiaalipalveluiden asiakkaista kokee, että sosiaalialan henkilökunnalla on korkea ammattitaito erityisesti vuorovaikutuksessa, asioiden ymmärrettäväksi tekemisessä ja asiakkaan kunnioittavassa kohtaamisessa.

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan edellä esitetyt osaamisalueet ovat niitä, jotka erottavat sosiaalityön muista professioista. Avovastauksissa eniten mainintoja osaamisen vahvuuksista sai sosiaalityön perusymmärrys ihmisestä kokonaisvaltaisena sosiaalisena, psyykkisenä ja fyysisenä toimijana. Sosiaalityön näkökulmasta tähän osaamiseen kiinnittyvät vahvasti ymmärrys yhtäältä yhteiskunnan ja toisaalta kontekstuaalisuuden merkityksistä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan paikallisella osaamisella, johon sisältyvät ympäristö, palvelurakenne ja yhteistyötahot, sekä luottamuksellisella asiakassuhteella on suuri merkitys asiakkaan elämäntilanteen analysoimisessa ja ratkaisuvaihtoehtojen etsimi-

sessä. Tätä sosiaalityöntekijöiden osaamista tulisi hyödyntää tulevaisuudessa entistä enemmän.

Sosiaalityöntekijöiden kokemat osaamisvajeet liittyvät nopeasti muuttuvaan lainsäädäntöön, pirstoutuneeseen palvelujärjestelmään sekä johtamiseen. Osaamisen vajeita koetaan myös aikakauden uusien haasteiden, kuten rakenteellisen sosiaalityön, sähköisten palveluiden sekä vaikuttavuuden arvioinnin osalta. Nämä osaamisalueet tulisi huomioida sekä peruskoulutuksen sisältöjä suunniteltaessa, työkäytäntöjen uudistamisessa että työtä tukevassa täydennyskoulutuksessa. (Kemppainen ym. 2018.)

Osaamiskartoituksen mukaan tutkimus- ja kehittämisosaaminen nähtiin tärkeänä osaamisalueena, mutta sen hyödyntäminen käytännön työssä nähtiin haasteellisena ja vaikeana. Koko sosiaalialan kehityksen kannalta tulos on huolestuttava. Sosiaalityöntekijöillä ei ole riittävästi mahdollisuuksia perehtyä uuteen tutkimustietoon eikä soveltaa sitä omassa työssään. Tulokset osoittavat, että sosionomeilla on työtilanteissaan puolet paremmat mahdollisuudet tutkimustiedon hyödyntämiseen kuin sosiaalityöntekijöillä. Suuret asiakasmäärät ja kiire, erityisesti lastensuojelussa, koettiin esteiksi tutkitun tiedon hyödyntämiseen ja tuottamiseen. Ongelmallisena koettiin myös työtä koskevien tilastotietojen ja asiakkaiden hyvinvoinnin raportoiminen esimerkiksi päättäjille. Tämä on merkittävä ongelma, sillä sosiaalityöntekijöiden vastuulle on ladattu paljon odotuksia rakenteellisen sosiaalityön toteuttamisesta (sosiaalihuoltolaki 2014, 7 §; Pohjola ym. 2014). Nähtäväksi jää, miten esimerkiksi määrämuotoinen kirjaaminen ja yhteiset tietoarkistot tuovat helpotusta tähän ongelmaan tulevaisuudessa.

Lisäksi tulevaisuudessa sosiaalityöntekijöiltä odotetaan heidän omien arvioidensa mukaan vielä nykyistä enemmän monialaista yhteistyötä eri ammattiryhmien ja verkostojen kanssa. Myös moniosaamista, kokonaisuuksien hallintaa sekä vuorovaikutustaitoja haastavissa asiakas- ja yhteistyösuhteissa nähtiin tärkeänä syventää. Näiden ohella vaikuttavuus- ja arviointitiedon tuottamiseen liittyvää osaamista painottivat erityisesti sosiaalihuollon

johto- ja asiantuntijatehtävissä toimivat, joista joka kolmas nosti sen esille (vrt. esim. Paasio 2018).

Miten sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöiden osaamista sitten voidaan parhaiten hyödyntää tässä yhteiskunnallisessa murroksessa, jossa muutokset koskettavat koko suomalaista yhteiskuntaa, palvelujärjestelmää, professioita, asiakkaita ja kansalaisia? Sosiaalityöntekijöiden koulutus tuottaa paljon yhteiskunnallista ja tutkimuksellista osaamista, jota pitäisi hyödyntää entistä enemmän yhteiskunnallisten ja rakenteellisten ongelmien analysoinnissa ja ratkaisuvaihtoehtojen etsimisessä. Rakenteellisen sosiaalityön keinoin voidaan tuottaa päättäjille tietoa ihmisten arkielämän ongelmista, sillä sosiaalityön asiantuntijuus on vahvasti kontekstuaalista ja situationaalista. Tiedon tuottamiseen ja analysoimiseen tulisikin varata aikaa ja mahdollisuuksia myös asiakastyötä tekeville sosiaalityöntekijöille.

Asiakasrajapinnassa työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä on asiakkaistaan paljon tietoa, jota kannattaisi hyödyntää nykyistä laajemmin. Toisin kuin esimerkiksi lääkärit sosiaalityöntekijät saattavat työskennellä asiakkaiden kanssa useita vuosia. Työntekijän ja asiakkaan luottamuksellista asiakassuhdetta voitaisiin hyödyntää enemmän esimerkiksi monitoimijaisissa verkostoissa siten, että sosiaalityöntekijä ottaa vastuutyöntekijän roolin asiakkaan tukena. Tällöin sosiaalityöntekijä voi auttaa tarkastelemaan asiakkaan asiaa sekä oman että toisten professioiden lähtökohdista, jolloin professioiden välinen aito vuoropuhelu ja toisilta oppiminen mahdollistuu (Metteri 1996, 143–157; Isoherranen 2012; Pärnä 2012; Katisko 2014, 10–13.) Olennaista on löytää tavat tehdä ammattikäytännöt näkyviksi niin, että ne avautuvat asiakkaille ja yhteistyökumppaneille sekä työntekijöille itselleen kriittisen reflektion kohteiksi. (Karvinen 1993, 45; Satka ym. 2005; Karvinen-Niinikoski 2009.) Vastuutyöntekijän rooli edellyttää vahvaa sosiaalityön professionaalisuutta, johon tarvitaan kollegiaalista ja johdon tukea (vrt. Laitinen ym. 2018, 176).

Osaamiskartoituksen mukaan sosiaalialan ammattilaisten eettinen osaaminen ja arvo-osaaminen määrittävät työtä vahvasti.

Työtä pyritään toteuttamaan oman arvomaailman ja työn eettisten periaatteiden mukaisesti, vaikka toimintaympäristön paineet ovat jatkuvasti suuntaamassa työtä kovempien arvojen suuntaan. (Martin ym. 2018, 80.) Tämän osaamisalueen käytölle on tulevaisuudessa tarvetta enenevässä määrin. Yhteiskunnan kovenevat arvot, kansalaisten kahtiajakautuminen, avun saamisen vastikkeellisuus, palveluiden markkinaperustaisuus ja muut hyvinvointivaltion perusperiaatteista luopumiset vaativat profession, joka pyrkii huolehtimaan siitä, että kaikkein heikoimmassa asemassa olevia kansalaisia voidaan auttaa ja heidän osallisuutensa tulevaisuuden yhteiskunnassa varmistaa.

Sosiaalityön käsitteellistäminen ja teoreettisen taustan vahvistaminen

Sosiaalityö toimii monien muutostekijöiden samanaikaisissa kumuloituvissa ristipaineissa. Olemme nostaneet esiin erilaisia kehityskulkujen teemoja ja viipyneet pisimpään asiakkaan aseman kehittymisen sekä uudelleen rakenteistuvan työn tietoperustan sekä sosiaalityöntekijän osaamispääoman näkökulmissa. Muutokset viitoittavat sosiaalityön kehittämisen tarpeita. Nykyisin on silti kovin tavanomaista todeta kaikkien asioiden olevan muutoksessa ja eritellä niiden tuomia haasteita. On kuitenkin tarpeen katsoa näitä pitemmälle ja pohtia ratkaisuja, jotka kantavat muutosvaiheesta tulevaisuuteen. Olemmekin asettaneet kirjamme tehtäväksi jäsentää, miten sosiaalityö ottaa haltuun yhteiskunnallisen asemansa muutosten keskellä. Siihen liittyy saumattomasti kysymys tulevaisuuden sosiaalityöstä ja sen suuntautumisesta.

Yhteiskunnallisen aseman ottaminen haltuun erilaisten kehityskulkujen pyörteissä edellyttää monelta osin sosiaalityön perustehtävän kirkastamista. Ihmisten auttaminen hankalissa elämäntilanteissa on perusta, joka luo pohjan myös sosiaalityön laajemmalle yhteiskunnalliselle tehtävälle eli rakenteisiin vaikuttamiseen ihmisten elämänolosuhteiden ja sosiaalisen hyvinvoinnin paran-

tamiseksi. Sosiaalityö toimii tehtäviensä toteuttamiseksi sekä yksilö-, perhe-, yhteisö- että yhteiskunnallisella tasolla. Yhteiskunnalliset muutokset heijastuvat monisuuntaisesti kaikilla näillä tasoilla, jolloin sosiaalityö kohtaa eri toimintakenttien osin ristiriitaiset prosessit omaan muutokseensa kietoutuneina. Rosi Enroos ja Mikko Mäntysaari (2017, 28) toteavat, että sosiaalityön merkittävänä tehtävänä on esittää "moraalisia kannanottoja sen suhteen, mitä muutokset tarkoittavat ihmisille". Tässä suhteessa sosiaalityö on kantaa ottava tiede. Se asemoituu kirjaimellisesti sekä toimintakäytännöissä vaikuttavana muutostyönä että muutostieteenä ymmärryksen lisäämiseksi yhteiskunnallisista eri tasoilla toteutuvista kehityskuluista.

Muuttuvien toimintaympäristöjen jäsentämiseen tarvitaan ensinnäkin vahvaa omaa itseymmärrystä sosiaalityöstä sekä sen kehittämisen ja toimintatapojen uudistamisen tarpeista. Sosiaalityön identiteettiä ja osaamista on tärkeä vahvistaa, jotta työssä voidaan määrittää aikaisempaa onnistuneemmin työn tavoitteet ja tehtävät sekä niihin tarvittava osaaminen. Sisäisesti vahva sosiaalityö mahdollistaa myös tietoisemman kumppanuuden yhteistyöverkostojen sekä erityisesti asiakkaiden kanssa ja heidän osallisuutensa edistämisen työn yhtenä tavoitealueena.

Toiseksi on tarpeen käsitteellistää työhön kiinnittyviä ilmiöitä ja niihin vastaamisen keinoja uudelleen, sillä käsitteet auttavat nimeämään ja sen myötä paremmin jäsentämään kohdattavia kysymyksiä. Käsitteet toimivat työn ymmärryksen välineinä sekä tukevat parhaimmillaan kriittisen ja reflektiivisen työotteen omaksumisessa. Tässä suhteessa ei ole lainkaan yhdentekevää, millaisella käsitteistöllä esimerkiksi sosiaalityön dokumentaatiota ja samalla asiakirjatietoihin perustuvaa tietopohjaa rakennetaan. Samoin on pohdittava lainsäädännön luomia mahdollisuuksia työlle, sillä usein käsitteitä etsitään myös lainsäädännöstä, mutta samalla työn muutoksessa tullaan hakeutuneeksi lainvalmistelun aikaiseen yhteiskuntaan. Käsitteiden valta on merkittävä, mikä edellyttää sosiaalityössä tietoista suhdetta myös kompleksisten glokaalien vaikutussuhteiden mukanaan tuomiin toimimisen ehtoihin.

Käsitteellistäminen rakentaa sosiaalityön teoreettista ymmärrystä. Kolmantena uudistamisen tehtäväalueena voidaankin nostaa esiin työn teoreettisen perustan ja tutkimukseen pohjautuvan tietopohjan vahvistaminen. Sosiaalityössä vahvuutena on työntekijöiden saama tutkimusosaamisen tuottava koulutus. Tutkimusperustaisen sosiaalityön rakentaminen edellyttää sekä tähän osaamiseen perustuen tutkivaa työotetta työkäytännöissä että alan tutkimustiedon systemaattista tuottamista ja sen soveltamista työprosesseissa. Uudet työn dokumentaation käytännöt tarjoavat tiedon jalostamiseen ja hyödyntämiseen hyvät mahdollisuudet. Muutokseen vastaamiseksi tarvitaan tiedontuottamista tukevat toimintaympäristöt ja tutkimuksellinen toimintakulttuuri.