

Sosiaalityöntekijän
ammattitaidon
arviointi asiakas-
turvallisuuden
näkökulmasta



Sisällys

Taustaksi.....	3
Ammattitaidon arviointi.....	3
Sosiaalityöntekijän ammatillisen osaamisen kriteerit asiakasturvallisuuden näkökulmasta.....	5
a) Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ja sen käyttäminen.....	5
b) Eettinen ja juridinen osaaminen	7
c) Palveluprosessin ja sen johtamisen osaaminen.....	7
d) Monialainen verkosto- ja yhteistyöosaaminen.....	8

Tämä sosiaalityöntekijän ammatillisten tietojen ja taitojen kuvaus on valmisteltu sosiaalityön koulutusvastuuyliopistojen ja Valviran sosiaalihuollon valvonnan yhteistyönä vuoden 2018 aikana.

Yliopistoja valmistelutyössä ovat edustaneet Sosnetin Ammattitaidon selvittämisen työvaliokunnan jäsenet: yliopisto-opettaja Anne-Mari Jaakola Turun yliopistosta, professori Mikko Mäntysaari Jyväskylän yliopistosta, professori (ma.) Aini Pehkonen Itä-Suomen yliopistosta, professori Tarja Pösö Tampereen yliopistosta, yliopistonlehtori Marjo Romakkaniemi Lapin yliopistosta, professori Mirja Satka Helsingin yliopistosta ja Sanna Lähteinen Sosnetista.

Kuvaus on päivitetty viimeksi tammikuussa 2019.

Taustaksi

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden valvonnasta säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015), jonka tarkoitus on edistää asiakasturvallisuutta ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan palveluiden järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Se tarkoittaa, että organisaatiot ja asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät noudattavat laissa säädettyjä velvoitteita sekä sosiaalityön eettisiä periaatteita ja toimintakäytäntöjä. Sosiaalityöntekijän ammatillinen toiminta asiakasturvallisuuden toteuttajana perustuu tutkittuun tietoon ja ammatin eettisiin periaatteisiin. Sosiaalityöntekijä on vastuussa työnsä laadusta asiakkaalleen ja hänen perheelleen, työyhteisölleen, yhteistyöverkostolleen ja yhteiskunnalle.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden valvontaan sisältyvä ammattitaidon selvittäminen voidaan käynnistää, jos on perusteltua aihetta olettaa, että sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatinharjoittamistaidoissa tai ammattitiedoissa on puutteita (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 19 §). Ammattihenkilöä koskevan asian tultua vireille Valvira selvittää henkilön ammattitoimintaa monipuolisesti muun muassa työnantajilta pyydetyillä selvityksillä ja lausunnoilla. Ammattitaitoa selvitetään myös henkilön laatimien asiakasasiakirjojen perusteella, ja jos selvityksen yhteydessä ei saada riittävää varmuutta henkilön ammattitaidoista ja -tiedoista, Valvira voi määrätä hänet hakeutumaan tässä asiakirjassa esiteltyyn ammattitaidon selvittämiseen. Sosiaalityön koulutusvastuuyliopistot vastaavat ammattihenkilön ammattitaidon arvioinnista ja laativat selvittämisen pohjalta asiantuntijalausunnon, mutta sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammatinharjoittamisoikeuden rajoittamista, menettämistä ja takaisinsaamista sekä kirjallista varoitusta koskevat asiat ratkaistaan Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden valvontalautakunnassa.

Tässä asiakirjassa esitelty sosiaalityöntekijän ammattitaidon kuvaus on laadittu sosiaalihuollon valvontatehtävien hoitamiseen tilanteissa, joissa on perusteltu syy epäillä sosiaalityöntekijän ammattitaidossa olevan sellaisia puutteita, jotka tuottavat riskin asiakasturvallisuudelle. Käsillä olevassa asiakirjassa kuvataan niitä ammatillisia tietoja ja taitoja, jotka sosiaalityöntekijällä tulee olla yliopistokoulutuksensa pohjalta ja joiden arviointi tulee ajankohtaiseksi asiakasturvallisuuden riskin toteutumisen näkökulmasta. Tästä syystä seuraavassa kuvauksessa painottuu yksilön ammattiosaaminen ja ammattitaito.

Ammattitaidon arviointi

Sosiaalityön asiantuntijuus koostuu laaja-alaisesta osaamisesta, joka perustuu tutkitun tiedon soveltamiseen asiakas- ja potilastyössä. Sosiaalityöntekijällä on sosiaalityeettisesti perusteltu tietopohja ihmisestä osana yhteiskuntaa, sen yhteisöjä, instituutioita ja järjestelmiä. Sosiaalityöntekijä osaa jäsentää monimutkaisia ja ristiriitaisia ihmisten elämäntilanteita sekä sosiaalisia ilmiöitä monipuolisesti eri lähtökohdista. Lisäksi hän tunnistaa elämäntilanteisiin liittyviä, eritasoisia yhteiskunnallisia tekijöitä eli ymmärtää, miten sosiaalityön kohdeilmiöt paikantuvat yksilön ja yhteiskunnan suhteisiin. Päämääränä on aikaansaada sekä asiakkaan että yhteiskunnan kannalta suotuisa muutos työn kohteena olevassa asiakkaan ongelmatilanteessa. Sosiaalityössä tavoitellaan asiakkaan hyvinvoinnin lisäämistä tukemalla haastavien elämäntilanteiden kanssa selviämistä ja muuttamalla haitallisia rakenteita yhteistoiminnassa asiakkaan ja eri tahojen kanssa. Sosiaalityöntekijä hallitsee sosiaalityön muutos- ja ongelmaratkaisutyön menetelmiä ja osaa ennakoida ja arvioida niiden laatua ja vaikutuksia. Koska ihmisten tilanteet ovat moninaisia, sosiaalityöntekijä hallitsee tiedollisesti monia sosiaalisia kohdeilmiöitä ja erityisesti työssään usein esiintyviä sosiaalisia ilmiöitä ja niiden edellyttämiä sosiaalityön metodeja. Sosiaalityön koulutuksen osaamistavoitteita ja sisältöjä sekä koulutuksen tuottamaa osaamista on kuvattu laajemmin Sosnetin julkaisussa (Lähteinen ym. 2017: *Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen* <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=d922c5f8-38f2-4627-86aa-08ce5b22e838>).

Ammattihenkilölain tarkoittamaa ammattitaidon arviointia tehdään suhteessa työntekijän työtehtäviin asiakasturvallisuuden riskien näkökulmasta. Arvioinnissa huomiota kiinnitetään siihen, vastaavatko arvioitavan henkilön ammatilliset tiedot ja taidot hänen koulutustaan, kokemustaan ja tasoa, jota kyseisessä ammatissa toimivalta voidaan kohtuudella edellyttää. Sosiaalityöntekijän osaamiseen sisältyy eri toiminta-alueille yhteistä ydinosaamista, johon kuuluvat teoreettinen tietämys ihmisten arkielämää säätelevistä yhteiskunnallisista tekijöistä, tiedot palvelujärjestelmästä ja sosiaalityön kohdeilmiöistä, tutkimukselliset valmiudet, oman työn kehittämiseen liittyvät taidot, vuorovaikutustaidot, sosiaalityön metodien ja muutostyön hallinta sekä tietoinen eettinen harkinta. Näiden lisäksi sosiaalihuollon tehtävissä eri toiminta-alueilla on spesifejä osaamistarpeita, jolloin työtehtäviin sisältyy erilaisia vastuita ja eritasoisia kykyä itsenäiseen päätöksentekoon.

Keskeisiä valmiuksia ovat sosiaalityöntekijän kyky arvioida omaa ammattitaitoaan ja tunnistaa oman osaamisensa rajat sekä hankkia lisäkoulutusta toimiessa tehtävissä, joihin oma ammattitaito on puutteellinen. Sosiaalityöntekijän ammatillisen harkinnan vaade kytkeytyy näin ollen sekä omaan osaamiseensa harkintaan että asiakastyöhön liittyvään harkintaan; sen turvallisuuteen, tehokkuuteen ja laillisuuteen. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus on kontekstisidonnaista, jolloin sosiaalityön asiantuntijuudessa korostuu oman tehtäväalueen ja ilmiöiden tuntemus ja osaaminen. Virkasuhteen sosiaalityöntekijä toimii tehtävissään virkavastuulla Perustuslain (731/1999) 118 §:n mukaisesti. Myös työsopimussuhteisiin sosiaalityöntekijöihin, jotka omia tehtäviä hoitaessaan käyttävät julkista valtaa, sovelletaan rikoslain 40 luvun virkarikoksia koskevia säännöksiä (esim. virkasalaisuuden rikkominen, virka-aseman väärinkäyttäminen ja virkavelvollisuuden rikkominen).

Sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden käyttäminen edellyttää työmäärään ja kohdeilmioihin nähden riittäviä resursseja sekä riittävää ohjausta työnantajalta. Sosiaalityöntekijä tuntee organisaationsa omavalvontasuunnitelman ja kykenee toimimaan siinä kuvatuilla periaatteilla ja tavoilla. Samassa organisaatiossa ja työyhteisössä työskentelevät sosiaalityöntekijät vastaavat yhdessä siitä, että sosiaalityön laatu on mahdollisimman hyvää, tukevat toisiaan eettisesti ja juridisesti kestävässä päätöksenteossa, työhyvinvoinnissa ja ammatillisessa kehittämisessä.

Tämä sosiaalityöntekijän ammatillisten tietojen ja taitojen kuvaus on laadittu sosiaalityön koulutusvastuuyliopistojen ja Valviran sosiaalihuollon valvonnan kanssa yhteistyössä. Valmisteluprosessin aikana sosiaalityöntekijän ammattitaidon kriteereitä ovat kommentoineet myös käytännön tehtävissä toimivat sosiaalityöntekijät ja johtajat. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta sosiaalityöntekijän ammattitaito jäsentyy neljään osa-alueeseen: a) Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ja sen käyttäminen, b) Eettinen ja juridinen osaaminen, c) Palveluprosessin ja sen johtamisen osaaminen ja d) Monialainen verkosto- ja yhteistyöosaaminen. Näiden osa-alueiden sisällä on lueteltu kriteereitä, joiden pohjalta sosiaalityöntekijän ammattitaitoa arvioidaan. Kriteerit eivät ole hierarkisia suhteessa toisiinsa, vaan asiakasturvallisuuden toteutumisen näkökulmasta ne ovat kaikki olennaisia. Ammattitaidon puutteet yksittäisen kriteerin osalta eivät välttämättä ole ratkaisevia, vaan olennaista on arvioida ammattitaidon puutteiden yhteyttä mahdolliseen asiakasturvallisuuden vaarantumiseen sekä ammattihenkilön kykyä reflektoida omaa toimintaansa, ammattitaitoaan ja sen mahdollisia puutteita.

Sosiaalityöntekijän ammatillisen osaamisen kriteerit asiakasturvallisuuden näkökulmasta

a) Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus ja sen käyttäminen

- Sosiaalityöntekijä tunnistaa erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat ja heidän palvelutarpeensa lainsäädäntöön ja tutkittuun tietoon perustuen. Sosiaalityöntekijä kerää tietoa asiakkaan haasteista ja vahvuuksista eri elämäalueilla sekä osaa analysoida, arvioida ja hyödyntää saamaansa tietoa ammattitaitonsa tueksi.
- Sosiaalityöntekijä toimii asiakastyössään tasa-arvoisesti ja huomioiden ihmisten elämäntilanteiden moninaisuuden.
- Sosiaalityöntekijä kykenee vaatimaan kohtaamis- ja vuorovaikutustyöhön asiakkaiden, heidän läheistensä ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Työntekijä ottaa oikea-aikaisesti puheeksi työn kohteena olevia vaikeita asioita sekä hallitsee tunteiden säätelyn vaativissa asiakaskohtaamisissa ilman, että yhteistyö asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa vaarantuu.

- Sosiaalityöntekijä hallitsee työtehtäviensä hoitamisen kannalta keskeiset käsitteet ja kielen tai kielet siten, että hän kykenee asiakastyön edellyttämään vuorovaikutustyöhön ja yhteistyöhön palvelujärjestelmässä sekä laatimaan asiakasasiakirjoja ja perehtymään lainsäädäntöön.
- Sosiaalityöntekijä dokumentoi asiakastyötään ohjeiden ja hyvien käytäntöjen mukaan ja riittävän huolellisesti sekä ymmärtää dokumentoinnin merkityksen.
- Sosiaalityöntekijällä on selkeä käsitys työnsä kohteesta ja sosiaalityölle kansallisesti ja paikallisesti asetetuista tavoitteista. Sosiaalityöntekijä tiedostaa, että hänen asiantuntijuutensa on kulttuurisidonnaista.
- Sosiaalityöntekijä priorisoi omaa toimintaansa asiakkaan hyvinvoinnin välittömän turvaamisen ja elämäntilanteen vaatimilla tavoilla.
- Sosiaalityöntekijä konsultoi tarvittaessa muita asiantuntijoita ja hyödyntää tarjolla olevia muita tiedollisia ja taidollisia resursseja.
- Sosiaalityöntekijä edustaa sosiaalisen asiantuntemusta monialaisessa yhteistyössä, valitsee asiakkaan kanssa yhteistyössä asiakkaan elämäntilanteen kannalta tarpeelliset yhteistyötahot sekä ottaa vastuuta eri toimijoiden työn ja tarvittavien palvelujen koordinoinnista. (Ks. myös d) Monialainen verkosto- ja yhteistyöosaaminen)
- Sosiaalityöntekijä tunnistaa tilanteet, jotka edellyttävät rakenteellista sosiaalityötä. Sosiaalityöntekijä edistää asiakkaiden hyvinvointia ja tasa-arvoisuutta vaikuttamalla palvelujärjestelmään ja päätöksentekoon, tiedottamalla sekä tuottamalla tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä.
- Sosiaalityöntekijällä on vahva ammatillinen identiteetti ja riittävä ymmärrys omista tehtävistään ja niiden rajoista. Sosiaalityöntekijä hoitaa sellaisia tehtäviä, joihin hänellä on riittävät valmiudet yliopistokoulutuksensa, täydennyskoulutuksensa ja ammatillisen kokemuksensa pohjalta (esim. terapiatyö, hoitotyö, johtavan sosiaalityöntekijän työ ja johtaminen).
- Sosiaalityöntekijä huolehtii omasta hyvinvoinnistaan ja ymmärtää sen merkityksen vastuullisen asiantuntijuuden näkökulmasta.
- Sosiaalityöntekijä tunnistaa omavalvonnan periaatteet sekä ehkäisee, tunnistaa ja korjaa oman toimintansa aiheuttamia riskejä ja osaa toimia niiden pohjalta ennaltaehkäisevästi. Sosiaalityöntekijä osaa reflektoida omaa toimintaansa ja jäsentää työssään vaihtoehtoisia toimintamalleja
- Sosiaalityöntekijä ottaa vastuuta oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja jatkuvasta kehittämisestä mm. seuraamalla oman työnsä kannalta keskeistä tutkimusta ja soveltamalla tutkittua tietoa ja lainsäädäntöä asiakastilanteiden ja muiden työtehtävien vaatimilla tavoilla.

b) Eettinen ja juridinen osaaminen

- Sosiaalityöntekijä tuntee sosiaalityötä eettisesti ja juridisesti sääntelevän ohjeiston ja lainsäädännön (mm. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Sosiaalihuollon erityislait, Hallintolaki 343/2003, Sosiaalialan ammattilliset eettiset ohjeet http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf.) Sosiaalityöntekijä huomioi omassa työssään perus- ja ihmisoi-keudet (mm. yksityisyys, koskemattomuus ja sosiaaliset perusoikeudet). Sosiaalityöntekijä tuntee ja osaa soveltaa oman tehtäväalueensa kannalta keskeistä, ajantasaista lainsäädän-tää.
- Sosiaalityöntekijä toimii asiakaslähtöisesti ja arvioi asiakkaan etua ja palvelutarvetta moni-puolisesti ja konkreettisesti. Sosiaalityöntekijä harkitsee päätöksiä yhdessä asiakkaansa kanssa ja huolehtii, että asiakas tulee kuulluksi sosiaalihuoltoa toteutettaessa.
- Sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että asiakas tunnistaa oikeutensa ja velvollisuutensa.
- Sosiaalityöntekijä sovittaa oman vuorovaikutuksensa asiakastilanteiden vaatimuksiin ja hyödyntää asiakastilanteen vuorovaikutuksen edellyttämiä resursseja ja välineitä.
- Sosiaalityöntekijä noudattaa työssään asiakkaan hyvään palveluun, hyvään vuorovaikutuk-seen, kohtaamiseen ja kohteluun liittyviä periaatteita (mm. syrjimättömyys, ihmisarvon loukkaamattomuus, vakaumuksen ja yksityisyyden kunnioittamien, äidinkielen ja kulttuuri-taustan huomioiminen).
- Sosiaalityöntekijä tunnistaa ja analysoi ristiriitatilanteissa omaa toimintaansa eettiseltä kannalta ja toimii ammatin eettisten periaatteiden ohjaamana.
- Sosiaalityöntekijä ottaa huomioon arvoriistiriitoja ja erilaisia intressejä sekä punnitsee erilai-sia vaihtoehtoja päätöksenteon pohjana.
- Sosiaalityöntekijä toimii avoimesti ja luotettavasti perustellen toimenpiteensä ja päätök-sensä asiakkaalle ja tarvittaessa muille tahoille.
- Silloin kun sosiaalityöntekijän toiminta on julkista vallankäyttöä sisältävää viranomaistoi-mintaa, sosiaalityöntekijä ymmärtää tehtävänsä sisältyvät oikeudet ja velvoitteet.

c) Palveluprosessin ja sen johtamisen osaaminen

- Sosiaalityöntekijä vastaa sosiaalihuollon asiakasprosessien johtamisesta, päätöksenteosta ja sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyön vaikutusten seurannasta ja arvioinnista (Laki so-siaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 9 §).
- Sosiaalityöntekijä tunnistaa ja arvioi sosiaalityön tarpeessa olevien asiakkaiden elämänti-lanteita, ongelmia, voimavaroja ja sosiaalisia verkostoja ja toimii niiden edistämiseksi. Sosi-aalityöntekijä arvioi tehtyjen ratkaisujen vaikutuksia ja palveluiden riittävyyttä sekä tuntee tehtävänsä kannalta keskeisen toimintaympäristön, palvelut ja niiden keskeiset toimijat.

- Sosiaalityöntekijä hallitsee ja johtaa suunnitelmallisen asiakasprosessin eri vaiheita (tilanearvio, työskentelyprosessi ja työskentelyprosessin päättäminen) ja toteuttaa suunnitelmallista sosiaalityötä omassa työssään seuraten ja arvioiden sen vaikutuksia.
- Sosiaalityöntekijä ohjaa ja neuvoo asiakasta hänen tarvitsemistaan palveluista sekä asioiden käsittelystä sosiaalihuollossa asiakkaan kehityksen, ymmärryksen ja yksilöllisen tilanteen huomioiden.
- Sosiaalityöntekijä johtaa, tukee ja toteuttaa asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta palveluprosesseissa sekä selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa asiakkaan kehityksen, ymmärryksen ja yksilöllisen tilanteen huomioiden.
- Sosiaalityöntekijä tekee yhteistyötä asiakkaan läheisten ja muiden toimijoiden kanssa sekä arvioi yhteistyössä kulloinkin tarvittavat tahot ja henkilöt.
- Sosiaalityöntekijä ymmärtää määrämuotoisen ja muun dokumentaation tarkoituksenmukaisuuden ja merkityksen asiakkaan ja työntekijän oikeuksien toteutumisen ja palveluiden tuottamisen näkökulmista. Sosiaalityöntekijä dokumentoi palveluprosesseihin liittyviä tilanearviota, päätöksiä, suunnitelmia ja muita asioita tehtävään kuuluvia ohjeita ja hyviä käytäntöjä noudattaen.
- Sosiaalityöntekijä ymmärtää tietosuojan ja tietoturvan merkityksen sosiaalihuoltoa toteuttaessa sekä osaa soveltaa voimassaolevia säädöksiä asiakkaiden oikeudet ja salassapitosäännökset huomioon ottaen.
- Sosiaalityöntekijä tunnistaa työn tekemisen edellytysten, kuten työmäärä tai resurssit, yhteyden asiakasturvallisuuden vaarantumiseen sekä raportoimaan niistä tarvittaessa esimiehelle ja muille tahoille.

d) Monialainen verkosto- ja yhteistyöosaaminen

- Sosiaalityöntekijä tuntee palvelujärjestelmän toimintalogiikan ja palvelujen kokonaisuuden riittävän hyvin oman tehtävänsä ja asiakkaiden palvelutarpeiden kannalta. Sosiaalityöntekijä tunnistaa palvelujärjestelmän kehittämistarpeet.
- Sosiaalityöntekijä huomioi toiminnassaan ja päätöksenteossään sosiaalihuollon palvelujen ohella myös muut asiakkaalle ja hänen läheisilleen välttämättömät palvelut.
- Sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävä osaaminen ja asiantuntemus ovat käytettävissä koko palveluiden prosessin ajan, mukaan lukien palvelutarpeen arvioinnin ja päätöksenteon.
- Sosiaalityöntekijä toteuttaa sosiaalihuoltoa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa siten, että palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden.
- Sosiaalityöntekijä toimii sosiaalityön asiantuntijana ja käyttää omaa ammatillista osaamistaan monialaisissa ja monitoimijaisissa yhteistyöverkostoissa ja työtilanteissa. Sosiaalityöntekijä ymmärtää oman roolinsa ja vastuunsa tässä yhteistyössä.



Sosnet 

[Sosnet.fi](https://www.sosnet.fi)