

**Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle  
TOIMIA-verkosto**

**ASIA: LAUSUNTO LUONNOKSESTA EETTISEKSI SUOSITUKSEKSI MITTAREIDEN KÄY-  
TÖSTÄ SOSIAALIALAN ASIAKASTYÖSSÄ JA JOHTAMISESSA**

**Viite: TOIMIA-verkoston lausuntopyyntö 25.9.2017**

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on lähettänyt lausuntokierrokselle luonnoksen eettiseksi suositukseksi mittareiden käytöstä sosiaalialan asiakastyössä ja johtamisessa. Valmistelun taustalla on TOIMIA-verkosto, jonka tavoitteena on kehittää toimintakyvyn arvioinnin ja mittaamisen yhdenmukaisuutta ja laatua Suomessa. Luonnoksen eettiseksi suositukseksi on laatinut TOIMIAN Sosiaalialan sosiaalisen toimintakyvyn arviointi -asiantuntijaryhmä.

Valtakunnallinen sosaalityön yliopistoverkosto Sosnet kiittää mahdollisuudesta lausua valmistellusta eettisestä suosituksesta ja esittää kunnioittavasti lausuntonaan seuraavaa:

***Yleiset kommentit***

Eettisen suosituksen laatiminen mittareiden käyttöön on erittäin tärkeä tehtävä. Mittareita käytetään tällä hetkellä laajalti sosiaalialan työssä. Samalla niiden hyödyntämiseen liittyy runsaasti asiantuntijuutta haastavia ja eettisiä näkökohtia, jotka on syytä ottaa vakavasti. Suosituksen laatiminen ja mittareiden käytön kytkeminen osaksi sosiaalialan etiikkaa, eettistä harkintaa ja eettistä päätöksentekoa on siis kaikin puolin tarpeellista.

Sosiaalisen ”mitattavuus” tai mitattavaksi muuntaminen on vaikea aihe. Sosiaalihuollon palveluiden kontekstissa mittaaminen voi auttaa arvioimaan palvelun hakijan tai käyttäjän tilannetta ja toimintakykyä, mikäli mittarin käyttö ja tulosten tulkinta on relevanttia. Sosiaalihuollossa ja sosiaalipalveluissa vaikutusten ja vaikuttavuuden arvioiminen on tärkeä, joskin varsin haastava tehtävä. Vaikutusten ja vaikuttavuuden esiin saaminen on vaikeasti osoitettavissa ja arvioitavissa. Olennaista onkin, miten mittareita hyödynnetään osana laajempaa työskentelyä.

Pulmallisena luonnoksessa näyttäytyy se, että siinä mittareiden käyttöä pidetään itsestäänselvyytenä, jolloin eettinen suositus seuraa ikään kuin perässä. Suositusta parantaisi huomattavasti käsittelyn selkeämpi kohdistaminen itse mittaamiseen ja mittareihin sekä niihin liittyvien spesifisten eettisten ongelmien yksityiskohtaisempaan käsittelyyn. Suosituksessa ikään kuin ”varjonyrkkeillään” mittareihin mahdollisesti kohdistuvan arvostelun kanssa, mikä vie huomion pois itse mittaamiseen liittyvistä eettisistä ongelmista. Suositusta parantaisi huomattavasti, että edellisten ohella lähtökohdaksi otettaisiin myös lainsäädäntö (esimerkiksi ihmisoikeudet, sosiaalihuoltolaki ja asiakaslaki). Eettinen suositus ei ota kantaa siihen, tulisiko mittarit arvioida aina eettisesti etukäteen, kartoittaa niiden käyttöön liittyvät ristit ja tulisiko mittareiden laadinnassa hyödyntää systemaattisesti kokemusasiantuntijuutta.

Laadittu suositus pysyy yleisluonteisena ja siten varsin varovaisena. Ratkaisu on sinänsä perusteltu huomioiden moninaiset asiakastilanteet ja asiakasryhmät, joiden parissa tehtävässä työssä mittareita käytetään. Samalla

siihen sisältyy riski, ettei suositus ohjaa mittareiden käyttöä riittävästi. Näin ollen käytännön tilanteiden ja yksittäisten mittarien eettisen harkinnan paikat voivat jäädä avoimiksi ja eettisen suosituksen ohjausvaikutus vähäiseksi. Ongelmallisena näyttäytyy, että esimerkiksi luvussa neljä käsitellään melko yleisellä tasolla sosiaalihuollon toimintaa eettisestä näkökulmasta. Mittareihin rajautunut eettinen ohjeistus jääkin selvästi suppeammaksi kuin yleisempi sosiaalialan eettinen ohjeistus. Hedelmällisempää olisi ottaa Talentian laatima eettinen suositus ensisijaiseksi lähtökohdaksi. Näin ollen mittarit asetettaisiin sille kuuluvaan asemaan eli työväliseksi, jota käytetään sosiaalialan eettistä ohjeistusta noudattaen. Suosituksessa pitäisi nousta esille myös rakenteellinen sosiaalityö.

Suosituksessa ei ole määritelty keskeisiä käytettyjä käsitteitä kuten mittari, mittaaminen, asiakastyö, johtaminen, sosiaaliala ja sosiaalihuolto. Myös käsitteet kuten toimintakyvyn arviointi ja sosiaalinen toimintakyky jäävät avoimiksi. Lukijalle jää epäselväksi, mitä suositus ei sido ja mitä sen ulkopuolelle jää. Lisäksi epäselväksi jää, onko mittarien tuottama tieto hyödynnettävissä muuhun kuin tiedon tuottamiseen käytännön asiakastyössä ja johtamisessa, esimerkiksi tutkimuksessa tai koulutuksessa.

Suosituksessa mainitaan sosiaalihuollon ammattinimikkeistä sosiaalityöntekijä, sosionomi, geronomi, kuntoutuksen ohjaaja ja lähihoitaja. Näiden ammattinimikkeiden haltijat ovat rekisteröityjä ammattihenkilöitä. Suosituksesta jää epäselväksi ammattinimikkeiden luetteloinnin merkitys. On huomioitava, että sosiaalihuollossa työskentelee myös muita ammattilaisia. Lisäksi epäselväksi jää, onko suosituksen tarkoitus koskea myös sosiaalihuollon ulkopuolella tapahtuvaa toimintaa.

Suositus sisältää lukuisia voimakkaita passiivimuotoisia ilmaisuja (on aina oltava, on keskusteltava, tulee muistaa). Hedelmällisempää olisi avata kehotusten takana olevia perusteluja ja määritellä kuka tekee ja miten, ja mitä eettisiä seikkoja tekemiseen liittyy. Suositus sisältää myös adjektiiveja (oikein, laadukas, riittävän luotettava), jotka jäävät epämääräisiksi. Ne olisi syytä avata jatkovalmistelussa.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa mittareiden tulee olla tutkimustietoon pohjaavia ja niiden kehittäminen tulisi tapahtua ensisijaisesti tästä näkökulmasta. Tämä korostaisi tutkimusperustaisuuden vaadetta mittarien käytössä ja kehityksessä mutta laajemminkin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä ja johtamisessa. Lisäksi on hyvä huomioida, että lähtökohdiltaan kansainvälisen mittarin käyttöönotto Suomessa edellyttää, että siitä on saatavissa virallisesti käännetty suomenkielinen versio, käännöksestä on huomioitu kulttuurieroihin liittyvät asiat ja käännökseen tehdään tarvittaessa ympäristön ja yhteiskunnallisen ajan muutokseen liittyviä tarkistuksia.

### ***Yksityiskohtaiset kommentit***

Seuraavaksi kommentteja eettisestä suosituksesta osa-alueittain:

- 1) *Mittarin käytön on aina oltava perusteltua ja valitun mittarin käyttötarkoitukseensa soveltuva. On tiedettävä mitä tietoa mittarin käytöllä tai mittaamisella tavoitellaan.*

Muotoilu vaatii täydennystä. Mittarin käytön perustelu, sen käyttötarkoitus ja käyttämisen tavoitteen tulee olla eettisesti hyväksyttävää. Myös mittarin käyttötilanteen tulee olla eettisesti kestävä.

Tekstiosassa epäselväksi jää sosiaalihuollon konteksti, joka jää avaamatta. Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia on vahvistettu erityislainsäädännöllä. Vahvistaminen on nähty tarpeelliseksi, koska sosiaalihuollossa käsitellään sellaisten ihmisryhmien asioita, joiden oikeusturvan toteutuminen vaatii erityistä huomioimista ja paneutumista. Sosiaalihuollossa tehdyt päätökset vaikuttavat ihmisten arkielämään ja elämisen mahdollisuuksiin sekä perusoikeuksien ja osallisuuden toteutumiseen. Sääntelyä ei kuitenkaan avata tekstissä. Lisäksi on huomattava, että sosiaalihuollon toimintaa säätelevät lisäksi useat kansainväliset sopimukset ja suositukset. Ammattihenkilöiden työltä ja johtamiselta nämä suositukset edellyttävät erityistä eettistä valvotuneisuutta.

Tekstikohdassa jää avaamatta sosiaalihuollon ohella myös muita olennaisia käsitteitä, mm. toimintakyvyn arviointi ja toimintakyvyn sosiaalisuus. On olennaista huolehtia siitä, ettei mittaristo vesi teknistyneeseen ihmiskuvaan. Asiakasollisuuden näkökulmasta mittarin käytön kommunikointi asiakkaan ymmärtämällä kielellä ja tavalla on olennaista. Haavoittuva toimijuus ei ole staattinen tila, vaan liittyy toimijuuden muuntuvuuteen, suhteissa rakentuvuuteen ja tilanteisuuteen. Toimintakyky on tilanteinen. Olennaista onkin toimijuuden tukeminen, edistäminen ja sen eri ulottuvuuksien ymmärtäminen ml. tilanteinen toimijuus kontekstissaan. Monialainen arviointi tulee korostumaan ja monialaisuutta tarvitaan nimenomaan arviointi- ja päätöksentekotilanteissa.

- 2) *Toimintayksiköissä on huolehdittava siitä, että työntekijöillä on mittarien käyttöä koskeva riittävä osaaminen ja että mittaamisen toimintakäytännöt ovat yhteneväiset.*

Henkilöstön osaamiseen liittyvät vaateet liittyvät keskeisesti eettisyyteen. Suosituksessa on tarpeen korostaa ammatillisen harkinnan tärkeyttä, mutta samalla on kiinnitettävä huomiota riskeihin, jotka liittyvät ammattihenkilöiden osaamisen ja perehdytyksen vajeisiin. Tämän osalta on tarpeen korostaa tutkimusperustaisen koulutuksen tärkeyttä ja kykyä myös mittareiden kriittiseen tarkasteluun.

Suosituksesta jää epäselväksi, mitä toimintayksiköllä tarkoitetaan. Parempi muotoilu olisi, että johtajien ja esimiesten on huolehdittava alaiensa riittävästä osaamisesta mittareiden käytössä ja niiden soveltamisessa.

Suosituksessa lähdetään riittävästä osaamisesta. Muotoilu jää epämääräiseksi. Aiemmissä selvityksissä ja tutkimuksissa on todettu, että asiakastasolla käytettävien mittareiden ja niiden pohjalta tehtäviin arviointeihin on kiinnitettävä enemmän huomiota, koska arvioinnin tekemiseen ohjausta saaneen henkilöstön voi olla vaikea arvioida esimerkiksi ikäihmisten kognitiivista suoriutumista tai kuntoutumispotentiaalia. Tämän vuoksi lähiesimiesten ja johdon vastuu asiakkaille suoritettavien mittausten ja arviointien luotettavuudesta korostuu.

Mittareiden taustalla olevaan ideologiaan kuuluu, että niiden käytössä toimintakäytäntöjen tulisi olla mahdollisimman yhteneväisiä. Samalla on kuitenkin tarpeen korostaa, että mittaamisen käytäntöjen tulisi aina huomioida myös tilannekohtaisia tekijöitä ja että johdon, esimiesten ja työntekijän on osattava pitäytyä mittarin käytöstä silloin, kun se ei tilanteeseen sovi. Lisäksi on tarpeen pohtia, onko yhteneväisten toimintakäytäntöjen tavoite ylipäänsä mahdollinen sosiaalialan työssä, jossa arviointi perustuu aina sekä arvioitsijan ominaisuuksiin, asenteisiin, ammattitaitoon, kokonaisuuden hahmottamiseen kussakin hetkessä sekä arviointitilanteessa syntyvään vuorovaikutukseen. Näin ollen muutosta tapahtuu tilannekohtaisesti ja eri asiantuntijat ja työntekijät toimivat erilaisilla taustaorientaatioilla, koulutustaustalla ja osaamisen tasoilla, jolloin käytännöt väistämättä ovat vaihtelevia.

- 3) *Asiakkaan kanssa on keskusteltava mittarista, sen käyttötarkoituksesta ja mittaamisen mahdollisista vaikutuksista palvelutarpeen arvioon, asiakassuunnitelmaan, päätöksentekoon, palvelujen toteuttamiseen sekä palvelujen toteutumisen arviointiin.*

Muotoilua on tarpeen laajentaa niin, että asiakkaan ohelle lisätään ”ja tarvittaessa tai asiakkaan niin halutessa asiakkaan edustajan kanssa sovittava mittarin käytöstä sekä siitä, mihin mittaustulosta voidaan käyttää”. Olennaista on, että asiakkaan kanssa sovitaan mittarilla tuotetun tiedon käyttötavasta ja -tarkoituksesta, kertyneen tiedon säilyttämisestä ja yhteydestä palvelutarpeenarvioon. Lisäksi Sosnet esittää kohtaan lisättäväksi, että asiakkaalla on aina oikeus kieltäytyä mittarin käytöstä, eikä kieltäytyminen voi evätä hänen oikeuttaan palveluun.

Mittarien käyttö osana asiakastyötä tai johtamista ei saa loukata asiakkaiden itsemääräämisoikeutta eikä vaikeuttaa heidän kuulluksi tulemistaan omassa asiassaan. Asiakkaan tulee saada valita, käytetäänkö hänen tilanteensa arvioinnissa yhtenä työvälineenä mittaria vai selvitetäänkö hänen tilanteensa toisin työtavoin. Myös ammattilaisten on käytettävä eettistä harkintaansa ja hylättävä mittarin käyttö, jos se on tilanteen erityisluonne huomioiden sopimatonta. Vaikka mittarin käyttöön päädyttäisiin, asiakkaan tulee voida keskeyttää sen käyttö niin halutessaan.

- 4) *Tulee muistaa, että pelkästään mittarin tai menetelmän avulla ei voida tehdä päätöstä siitä, onko asiakas oikeutettu johonkin palveluun vai ei. Mittari on vain yksi osatekijä kokonaisvaltaista harkintaa edellyttävässä sosiaalihuollon päätöksenteossa.*

On tärkeää, että suosituksen lähtökohdaksi on otettu, että mittari on vain yksi osatekijä kokonaisvaltaista harkintaa edellyttävässä päätöksenteossa. Tämän pohjalta voisi olla perusteltua pohtia eettisen suosituksen osioiden keskinäistä järjestystä ja tämän neljännen osion siirtämistä aikaisemmaksi.

Sosnet ehdottaa kohtaa muutettavaksi näin: Mittarilla tuotettu tieto voi olla yksi osa eettisesti kestävästä sosiaalialan asiakastyötä ja johtamista. Sekä asiakastyössä että johtamisessa on käytettävä kokonaisvaltaista harkintaa, joka huomioi asiakkaan ja kansalaisen oikeudet, ammattietiikan sekä tilannetta koskevan lainsäädännön.

### **Lopuksi**

On selvää, että mittareiden käyttöä koskevan eettisen suosituksen laatiminen on sosiaalihuollossa tarpeellinen ja kannatettava tehtävä. Suosituksen jatkovalmistelussa Sosnet pitäisi tärkeänä huomion kohdistamista selkeämmin itse mittaamiseen ja mittareihin sekä niihin liittyvien eettisten ongelmakohtien käsittelyyn sekä alan eettisten ohjeiden ottamista kaiken asiakastyön ja johtamisen lähtökohdaksi. Jatkovalmistelussa olisi hyödyksi myös aihepiiriin liittyvien keskeisten käsitteiden selkeä määrittely.

Lausuntoja on pyydetty sangen suppealta joukolta ottaen huomioon suosituksen soveltamisala esimerkiksi ikäihmisten ja vammaisten palveluissa, lastensuojelussa, kuntoutusyksiköissä, terveydenhuollossa ja rikosseuraamusalalla. Jatkovalmistelussa olisi hyödyllistä laajentaa työskentelyyn osallistuvaa joukkoa erilaisten näkemysten kartoittamiseksi.

Valtakunnallisen sosiaalityön yliopistoverkoston Sosnetin puolesta

Puheenjohtaja

Timo Harrikari  
Professori, Tampereen yliopisto

Suunnittelija

Sanna Lähteinen  
Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto, Sosnet