

**Sosiaalityöntekijöiden käyttämiä erilaisia tulkintamalleja
sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksien turvaamisessa
- sosiaaliasiamiehen näkemys vuonna 2020**

Merja Kalapudas-Takalo
Lopputyö
Rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutus
Jyväskylän yliopisto
Kesäkuu 2020

Sisällys

Tiivistelmä.....	3
1 Johdanto.....	4
2 Lopputyön lähtökohdat.....	6
3 Metodologinen viitekehys ja tutkimustehtävä.....	9
4 Sosiaalityöntekijöiden käyttämiä erilaisia tulkintamalleja sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksien turvaamisessa.....	12
4.1 Oikeus ihmisarvoiseen elämään malli.....	12
4.2 Järjestelmän toimeenpanomalli.....	14
4.3 Yksilövalitusmalli.....	19
4.5 Viestintäkulttuurinen malli.....	24
4.6 Valvontamalli.....	26
5 Tulokset, johtopäätökset ja jatkohyödyntäminen.....	28
6 Pohdinta.....	31
Lähteet.....	35

Tiivistelmä

Rakenteellisen sosiaalityön lopputyössä keskityn kuvaamaan sosiaalityöntekijöiden käyttämiä erilaisia tulkintamalleja, ns. ”silmälaseja”, sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksien turvaamisessa. Samalla reflektoin sekä analysoin tieteellisten tutkimusten, kirjallisuuden ja oman sosiaaliasiamiestyön ammatillisen kokemuksen kautta sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksien turvaamista. Pohdin, millaisia tulkintamalleja tunnistan sosiaaliasiamiestyössäni ja laajemminkin sosiaalityössä, koskien asiakkaan perusoikeuksien turvaamista. Samalla pyrin selvittämään millaisia tulkintamalleja olisi mahdollista käyttää rakenteellisen sosiaalityön työvälineenä.

Tulkintamalleja tunnistin kaikkiaan kuusi. Niitä ovat oikeus ihmisarvoiseen elämään malli, järjestelmän toimeenpanomalli, yksilövalitusmalli, asiantuntijuuden mittasuhteet malli, viestintäkulttuurinen malli ja valvontamalli. Ne voivat ilmentyä erikseen tai samanaikaisesti asiakkaan perusoikeusturvaa täydentäen tai hajottaen. Totean rakenteellisen sosiaalityön asiantuntijana, että tutkimalla laaja-alaisemmin sosiaalityöntekijöiden tulkintamalleja ja niiden vaikuttavuutta perusoikeuksien turvaamiseen sekä sitä kautta asiakkaan asemaan, voitaisiin löytää uudistettuja välineitä tehdä rakenteellista sosiaalityötä.

1 Johdanto

”Ihmisen ihmisarvo on ylin arvo, ja sen kanssa sosiaalityöntekijä työskentelee koko ajan” (Niemelä 2014, 8). Olen kiinnostunut tässä rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen liittyvässä lopputyössä siitä, pidämmekö tätä ihmisyyden ylintä arvoa sosiaalityössä riittävästi esillä. Olen pitkään sosiaaliamiehenä toimineena tehnyt kaksi tärkeää havaintoa: ensinnäkin erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat tuovat esiin asiakasvastaanottoillani, ettei heidän ihmisarvoaan kunnioiteta riittävästi, ja toisekseen ettei heidän mielipiteitään riittävästi kuulla, esimerkiksi palvelujen tarpeen arviota tehtäessä. Tämän lopputyöni tavoitteena on asettaa kriittisen tarkastelun kohteeksi sosiaalityöntekijöiden käyttämät erilaiset tulkintamallit asiakkaan perusoikeuksien turvaamisessa. Lopputyöni katson olevan rakenteelliseen sosiaalityöhön sisältyvää konkreettista kehittämistyötä, jossa Känkäsen (2016, 222) määrittämä metaforinen käsityöläisyys taideperustaisena tutkimusorientaationa haastaa perinteisiä päättelytapoja ja tekee näkyväksi eri prosesseja. Tällöin näkyviin tulee jotain sellaista, jota muulla tavoin on vaikea ilmaista.

Tunnistan myös Anneli Pohjolan (2014, 33) määrittelyn siitä, että rakenteellisessa sosiaalityössä on syvimmältään kysymys kontekstuaalisuuteen ja rakenteiden merkityksellisyyteen perustuvasta ajattelu- ja suhtautumistavasta sosiaalityön muutostyössä. Pohjola puhuu myös teoriakehyksistä (2014, 33), joita yhdistää kriittinen ja muutoshakuinen suhde todellisuuteen. Tällaisia sosiaalityöntekijöiden toimintojen sisään rakennettuja rakenteellisia merkityksellisyyksiä ja kriittisiä, käsitteellisiä tulkintakehyksiä tarkastelen lopputyössäni.

Sosiaalihuollon asiakkaiden kuuden Koon toivomuslista

Kohtaaminen: Asiakkaat haluavat kohdata sosiaalihuollon ammattilaisen, ihmisen. He eivät halua asioida pelkästään kirjeiden välityksellä.

Kuunteleminen: Asiakkaat haluavat aitoa vuorovaikutusta ja tulla kuulluksi.

Kiireettömyys: Luottamuksen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välillä vaatii aikaa. Luottamus osapuolten välillä on tärkein perusta.

Kunnioitus: Jokaisella ihmisellä on ihmisarvo. Jokaisella on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun ilman syrjintää.

Kokonaisvaltainen tilannearvio: Asiakkaan on saatava sellaista apua, että hän todella selviytyy elämässään. Ei riitä, että asiakas saa apua vain laskennalliseen, teoreettiseen selviytymiseen.

Kanssakulkeminen: Kannustamiseen kuuluu sekä taloudellinen että henkinen tuki.

Sosiaalihuollon asiakkaiden kuuden Koon toivomuslistan ovat koonneet Helsingin sosiaaliasiamiehet Lilli Autti ja Marja-Terttu Soppela. Lista perustuu sosiaaliasiamiesten kokemuksiin asiakkaiden toiveista ja odotuksista. (Moilanen 2007.)

Aloitan lopputyöni nostamalla esiin sosiaalihuollon asiakkaiden kuuden Koon toivomuslistan. Lista on puhutellut minua koko sosiaaliasiamiesurani ajan ja se on ”komeillut” työhuoneeni seinällä vuodesta 2007. Se on muistuttanut minua siitä, ketä varten ja miksi olen olemassa ja tekemässä asiantuntijatyötäni. Yksinkertaisesti, asiakastani varten. Olin aloittanut sosiaaliasiamiestyössä vuonna 2005, vähän aiemmin, kun löysin asiakkaiden toiveiden listan sosiaaliturvalebdestä. Olin siis erityisen vihreä sosiaaliasiamiestyössäni. Näin jälkikäteen ajateltuna, on tunnistettava, etten alkuunkaan silloin ymmärtänyt, kuinka perusoikeuksien toteutumisen kannalta raadollisella ja samanaikaisesti niin vaikuttavalla asiantuntijapaikalla sain tehdä työtä ja jakaa yhteistä ihmisyyttä.

Vaikka tätä lopputyötä tehdessäni minulla on sosiaaliasiamiestyötä takana jo kuusitoistavuotta, tunnen itseni edelleen monissa asioissa raakileeksi. Allekirjoitan tuolloisten sosiaaliasiamiesten keräämät asiakkaiden toiveiden koot. Vaikuttaa siltä, että nykyisin niitä täytyy entistä enemmän etsiskellä sosiaalihuollon asiakaskohtaisista ja sosiaalityön yhteiskunnallisista rakenteista. Miksi näin? Siihen en osaa vastata, mutta pohdin tuota asiaa tutkimuksessani asiakkaan perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumisen kannalta. Samalla valotan sosiaalityöntekijöiden käyttämiä tulkintamalleja asiakkaan perusoikeuksien turvaamisessa, joita sosiaaliasiamiestyöni kautta olen alkanut tunnistaa. Ihmisyyden ja ihmisen perusoikeudet eivät ajan kuluessa muutu, sillä tänäänkin toivoisin itsekkin tulevani sosiaalipalveluissa kohdelluksi kaikkien näiden listassa esitettyjen arvokkaiden asioiden johtamina.

Teoria ja käytännön kokemus limittyvät lopputyössäni. Aluksi avaan lopputyöni lähtökohtia, jonka jälkeen, luvussa kolme käsittelen metodologista viitekehystä ja tutkimuskysymyksiä. Luvussa neljä paneudun tunnistamiini sosiaalityöntekijöiden tulkintamalleihin ja luvuissa viisi ja kuusi reflektoin lopputyöni tuloksia ja rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksessa oppimaani.

2 Lopputyön lähtökohdat

Sanna Ryytäsen ja Juha Suorannan (2014) Taisteleva tutkimus-teos herätti minut todellakin ajattelemaan osallistumistani kansalaisena erilaisissa muodoissa, valtioissa, kansalaisyhteiskunnassa, tiedotuskanavissa, mutta ennen kaikkea yhteistoimintana arkityössäni sosiaaliamiehenä. Tämän innoittamana päädyin lopputyössäni yhdistämään sosiaaliamiestyön ammatillisuuteeni sisältyvän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan ja rakenteellisen sosiaalityön. Näistä laadin asiakkaan perusoikeuksiin kulminoituvan, ammatillisesti kokemuksellisen jäsenyyksen, jota peilaan ajankohtaista kirjallisuuskatsausta vasten. Tähän liittyen, yhtä herkullista on ajatella kuten Manuel Castells (2012), jota Ryytäsen ja Suoranta siteeraavat (2014, 334): ”sosiaalinen muutos ei tapahdu internetissä eikä muissa informaatiovälineissä, vaan ennen muuta ihmisten mielissä”. Samaan ajatteluyhteyteen sopii myös Julia Kristevan (2006) muistutus, jonka mukaan sosiaalinen muutos ja vallankumous ovat aina vaarassa jähmettyä totalitarismiksi, ellei niistä ja niiden ehdoista käydä jatkuvaluontoista, avointa keskustelua ja kumotaan kulman takana vaaniva sisäinen sortaja. (Suoranta & Ryytäsen 2014, 338). Siihen rakenteellisen sosiaalityön ammattilaisena pyrin, herättelemään keskustelua aiheista, jotka ”pölytyvät” kenties arkaluonteisuudessaan sosiaalityön sisäpiireissä.

Sosiaaliturvalebden pääotsikossa, jossa aiemmin johdannossa esitetty lista asiakkaiden toiveista julkaistiin, lukee, ”*Riippumaton sosiaaliamies turvaa asiakkaan oikeudet*” (Moilanen 2007). Tämä otsikko perustuu sosiaali- ja terveysministeriön sosiaaliamiestoiminnan kehittämistarpeita selvittelyn työryhmän loppuraporttiin, jossa sosiaaliamiestoiminnan riippumattomuus ja asiameiestoiminnan organisointi olivat erityisen selvittelyn kohteena. Raportti puhui karua kieltään riippumattomuuden toteutumisesta. En lähde kuitenkaan tässä avaamaan riippumattomuuden toteutumista, vaan tarkastelen asiakkaan perusoikeuksien turvaamiseen liittyviä näkökulmia.

Keskityn lopputyössä kuuden koon listan asiakkaan yhteen toiveeseen, kunnioitus. Jokaisella ihmisellä on ihmisarvo. Jokaisella on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun ilman syrjintää. Syrjinnän tematiikasta otan esimerkiksi Juho Saaren (2017) huomion moraalipaniikista, jota määritellään yleensä sosiaalipummin käsitteellä. Moraalipaniikkiin liittyy hänen mukaansa viisi ulottuvuutta, joista sosiaalipummit tunnistetaan hajanaisiksi ryhmäksi ulkoisten ominaisuuksien perusteella. Sosiaalipummin käsitteeseen liittyy suurimmalla osalla kansalaisista myös jokin ennakkoymmärrys ja sosiaalipummiksi määritelläänkin työntekoa tietoisesti välttelevä, viimesijaisella toimeentuloturvalle elävä henkilö. (Saari, Behm & Lagus 2017, 211-214.)

Asiakkaan syrjimättömyyteen vedoten, rajaan lopputyöni asiakkaan perustavanlaatuisen perusoikeuteen, kunnioitukseen. Ihmisarvo on perustuslakiin kirjattu, siinä ei ole tulkinnanvaraa ja tutkimuskysymykseni on lähtökohdaltaan perustuslain kontekstiin asemoitu. Muut, asiakkaan esittämät, tärkeät toiveet, täydentyvät tutkimuksessa tarkastellessani sosiaaliasiamiestyön ristipaineita ja asiakkaan kohtaamista sosiaalityön arjen sisällä.

Myös Raili Haakin (2010) mukaiset ammatillinen kriittisyys, dialogisuus ja vuorovaikutuksellisten toimintojen esille tuomisen tarve herättelivät minussa kipinän alkaa konkreettisesti toimia. Haaki (2010, 6, 8) mainitsee päänvaivaa hänelle aiheuttaneen ongelmakohtiin jumittuneet keskustelut, osallistujien turhautuminen ja hyvin alkaneiden prosessien tyrehtyminen. Tämän saman olen itse saanut kokea useassa asiakas- ja kehittämispalaverissa, johon olen sosiaaliasiamiehenä osallistunut. Kysynkin, osaammeko me ihmisinä enää toimia sujuvassa vuorovaikutuksessa keskenämme ja kunnioittaa toistemme ihmisarvoa? Onko meillä lähtökohtaisesti halua siihen? Ovatko pikasome päivitykset, jossain ihmisen ulottumattomissa, sokaisseet ihmisen kohtaamisen salat, tunteet ja tarpeet, joita jokainen kannamme jokaisessa kohtaamisessa? Tämän väitteen perustan siihen, että työssäni päivittäin kohtaan ihmisiä, jotka kokevat sosiaalityön ammattilaisen vuorovaikutuksessa ja kohtelussa epäasiallisuutta. Samoin sitä, ettei heitä asiakkaina kuunnella tai kuulla riittävästi tai heitä kohtaan esiintyy tyhjäämistä, leimaamista, ohittamista ja paljon muuta. Valitettavaa on myös se, että suuri osa yhteydenoton syistä sosiaaliasiamiehen koskee pelkästään viranhaltijan kohtelua ja puhuttelua tai ylipäätään tapaa toimia. Tuija Nummela (2005, 73) on tutkimuksessaan analysoinut sosiaaliasiamiesten raportteja ja myös hän toteaa, että analyysistä nousee esille asiakkaan tyytymättömyys saamaansa kohteluun.

Allekirjoitan Haakin (2010, 8) toteamuksen siitä, että käytäntöjä muuttavassa kehittämistyössä on kysymys jostakin syvällisestä oivaltamisesta, itsensä tunnistamisen ja tuntemisen kautta syntyvästä kehityssuuntien sisäistämisestä. Tämä henkilökohtainen kehityssuuntien sisäistämisen oivallus sai minut vahvistumaan yhtälöstä, jota olen pitkään pohdiskellut. Haluan kiinnittää huomion ihmis- ja perusoikeuksien turvaamiseen sosiaalityön asiakaskohtaamisissa, korostaa sosiaalityön eettisen toiminnan tärkeyttä niiden aikana sekä tuoda esille sosiaalityöntekijöiden asemoitumista erilaisten tulkintamallien avulla.

Juha Suoranta ja Sanna Ryynänen (2014) sanovat taistelevaa tutkimusta tapahtuvan ja tehtävän päivittäin. Heidän mukaansa sekään ei synny yksittäisen henkilön toiminnan tuloksena, vaan moninaisten tapahtumien ja vuorovaikutuksen seurauksena. Se pohjaa ajatukseen, että jokaiselle

meistä on elämässä kertynyt havaintoja ja kokemuksia. Lisäksi olemme tavanneet samalla tavoin ajattelevia ihmisiä, liittoutuneet heidän kanssaan ja näiden kaikkien asioiden ja tapahtumien yhteisvaikutuksena meistä on kehittynyt taistelevia tutkijoita. (Suoranta & Ryyänen 2014, 20.)

3 Metodologinen viitekehys ja tutkimustehtävä

Suoranta ja Ryyänen (2014, 21) toteavat, jotta tutkimus olisi taistelevaa tutkimusta, toiminnasta pitää oppia tekemällä systemaattisia havaintoja, liittämällä ne yksittäistapauksia laajempiin, historiallisiin, poliittisiin tai kulttuurisiin asiayhteyksiin, toiminnan kriittisen reflektion mahdollistamiseksi. Taistelevan tutkijan tehtävänä on osallistumisen lisäksi, kirjoittaa asioita muistiin, tehdä jollain tapaa tapahtunut julkiseksi, opettaa, kirjoittaa ja keskustella. Taistelevassa tutkimuksessa edetään usein freireläisin askelein: pysähdytään katsomaan tarkasti, arvioidaan mitä epäkohdiksi havaituille asioille tulisi ja voisi tehdä ja sitten ryhdytään toimeen muutoksen aikaansaamiseksi. (Suoranta & Ryyänen 2014, 22.)

Tähän koen nyt ryhtyväni, kun yritän lopputyössäni kiinnittää meidän kaikkien huomion ihmis- ja perusoikeuskysymyksiin ja sosiaalityöntekijöiden asiakastyössä käyttämiin tulkintamalleihin ja niiden vaikutukseen asiakkaan perusoikeuksien turvaamisessa. Koen, että tehtäväni on sosiaaliamiehenä tuoda asiakkaan asema muutoinkin esiin, kuin vuosiraportin sisällössä tai sen esittelyssä kunnille. Minun on siis tehtävä konkreettisia yrityksiä ja toimia ihmis- ja perusoikeusasiaan vaikuttamiseksi.

Timo Toikon ja Teemu Rantasen (2009) mukaan tutkimuksellinen kehittäminen edellyttää kehittämistoiminnan todellisuuskäsitteen määrittelyä, siis fakta- ja tulkinnallisen näkökulmajännitteiden avaamista, koska kehittämistä voidaan lähestyä kummastakin suunnasta, onko kysymyksessä konkreettinen näkökulma vai esimerkiksi asenneajattelu. Seuraavaksi nousee kysymys, mikä on pätevää tietoa, näyttöön perustuva tieto, hiljainen tieto vai uuden kehittämistiedon tuottaminen. Viimeksi mainittu tieto syntyy niissä ympäristöissä, joissa toiminta tapahtuu, jolloin käytännön ongelmia ei siirretä ratkaistaviksi erillisiin korkeakoulujen hautomoihin, vaan käytäntö itsessään on uuden tiedontuotannon paikka ja ympäristö. Tieto on tieteelliset raja-aidat ylittävää ja tiedontuotannon toimijat ovat moninaisia. Tieto on refleksiivistä, jolloin se ei perustu objektiivisen tiedon ideaalille. Tiedontuotanto on tuolloin laadukasta ja sen yhteydessä puhutaan laadunvarmistuksesta. Tieto syntyy toimintakohteessaan, jolloin se väistämättä niveltyy osaksi sosiaalista kontekstia. (Toikko & Rantanen 2009, 36-44.)

Tällaiseen, edellä kuvattuun sosiaalisen kontekstin toimintakohteeseen niveltyvään tiedon tuotantoon, haluan ajatteluni tutkimuksessa kääntää. Samoin pohtia myös sitä, miksi olen opiskellut

rakenteellista sosiaalityötä ja mitä olen pienimuotoisella tutkimustyölläni hakemassa ja saamassa. Ohjaako omaa toimintaani fakta- vai asennetieto? Onko minusta yhdistämään tieteellinen ajattelu, tiedontuotanto ja sosiaalityön käytäntö? Viittaan Suorantaan ja Ryynäseen (2014, 21) ja lähdän tekemään taistelevaa tutkimusta tekemällä systemaattisia havaintoja, liittämällä ne yksittäistapauksia laajempiin, historiallisiin, poliittisiin tai kulttuurisiin asiayhteyksiin, jotta saan aikaan kriittistä reflektiota ja keskustelua sosiaalityöntekijöiden tulkintamalleista asiakkaan ihmis- ja perusoikeuksien turvaamisessa.

Myös taideperustainen tutkimus, josta johdannossa jo mainitsin ja kuten Päivi Känkänen (2016, 214) sen esittelee, sai ajattelussani suuren osan tutkimusta ja tutkimusmetodia pohtiessani. Se tuli lähelle sitä käsityöläisyyden piirrettä, jota minäkin mielessäni piirtelen. Känkänen puhuu vuorovaikutuksen muodostumisesta käsityöläisyytenä, jossa on sen hienovaraisuutta, yksilöllisyyttä ja ainutlaatuisuutta korostavia piirteitä. Känkänen (2016, 216) sanoo, että institutionaalisiin rakenteisiin liittyvät rutiininomaiset toimintamallit ja lainalaisuudet vaativat sovellettavuutta ja joskus jopa purkamista, ja joissa pelkkä työtapojen muutos ei riitä, vaan täytyy tunnustaa erilaisia vaihtoehtoja.

Näihin vaihtoehtojen avaamiseen aion lopputyössäni paneutua, antaa uutta ajattelemisen aihetta. Onko siinä taiteen metaforista käsityöläisyyttä, se jää nähtäväksi. Sillä kuten Känkänen (2016, 222) sanoo taideperustaisen tutkimusorientaation haastavan perinteisiä päättelytapoja ja tekevän näkyväksi eri prosesseja, jolloin näkyviin tulee jotain sellaista, jota muulla tavoin on vaikea ilmaista. Taideperustaisen tutkimusorientaation yksinkertaisena pyrkimyksenä on tarjota mahdollisuus tulla kuulluksi ja nähdyksi. Tätä kuulluksi ja nähdyksi tulemistä sosiaalityön asiakkuus todellakin tarvitsee. Näin totean vahvalla sosiaaliasiamiehen rintäänellä.

Edellä esitettyyn ajatteluun perustuen rakensin lopputyölleni kohdistetun tutkimuskysymyksen. Samalla asemoiduin arvioimaan erityisen kriittisesti, omaa ammatillista kasvuani rakenteellisen sosiaalityön ammattilaiseksi. Tältä pohjalta avaan lopputyössäni ammatillisuuden reunaehdot sosiaaliasiamiestyössäni sekä kipuilen omaa asiantuntijuuttani siinä. Asetan itselleni tarkoituksellisesti liian korkean riman, mutta samanaikaisesti pyrin olemaan itselleni armollinen. Yhteiskuntatieteilijänä reflektoin aineistonani toimivaa teoreettista tutkimusta, lakeja ja säännöksiä puhtaasti sosiaalityöstä ja omasta työkokemuksesta käsin, joten tarkasteluni ei ole täysin legitiimiä tai yhteiskunnallisia rajoja asettavaa. Pyrin lähinnä avaamaan keskustelua kyseisestä aihealueesta. Tekstini maanläheisyydellä, haluan olla lojaali asiakkaani ihmisyydelle sekä kirjoitukseni lukijalle, jotta eettinen inhimillisyys ja antoisa tieteellinen vuoropuhelu saavat kirjoituksessani riittävästi tilaa.

Pyrin löytämään tutkimuskysymykseeni vastauksia tieteellisen tutkitun tiedon, oman ajattelun ja tekemäni sosiaaliasiamiestyön pohjalta. Pyrin kokoamaan tiedoistani isoa kuvaa tulkintamalleista, rakenteellisen sosiaalityön teoriaa hyödyntäen ja samalla tunnistamaan tulkintamallien käyttökelpoisuutta rakenteellisen sosiaalityön työvälineenä.

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on tiedontuotantoa, jossa kysymyksenasettelut nousevat käytännön toiminnasta ja rakenteista ja jolloin puhutaan uudesta tiedonmuodostuksen tavasta, jossa tutkimus on avustavassa roolissa. Siinä tavoitellaan konkreettista muutosta ja samalla pyritään perusteltuun tiedon tuottamiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 19-23.)

Tätä perusteltua tiedon tuottamista toteutan, koska asemoidun tutkijana vankasti sosiaaliasiamiestyön arkeen ja siitä nouseviin huomioihin. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812, 24§), velvoitetaan että sosiaaliasiamiehen tulee toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Tätä kautta tunnistan lopputyöni aiheen perusteltavuuden, ensiksi rakenteellisen sosiaalityön, toiseksi omasta sosiaaliasiamiestyökontekstista käsin. Samanaikaisesti olen kriittinen tutkimuskohteeni läheisyydelle ja tunnistan tiiviin yhteyteni tarkastelun alla olevaan sosiaalityön kontekstiin. Totean myös, että lopputyöni lukijan on hyvä kriittisesti huomioida se seikka, että teen lopputyöni täysin omasta maaperästäni sosiaaliasiamiehenä.

Päätin vapaasti mukaila Anna Metteriä (2018) ja kysyä: millaisia sosiaalityöntekijöiden käyttämiä tulkintamalleja tunnistan sosiaaliasiamiestyössäni koskien asiakkaan ihmis- ja perusoikeuksien turvaamista?

4 Sosiaalityöntekijöiden käyttämiä erilaisia tulkintamalleja sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksien turvaamisessa

Seuraavaksi tarkastelen sosiaaliasiamiestyössäni tunnistamiani sosiaalityöntekijöiden erilaisia tulkintamalleja koskien asiakkaan perusoikeuksien turvaamista. Tarkastelen malleja käsitteellisesti ja kokemuksellisesti aiempaa tutkimusta vasten, samalla hahmotellen niitä sosiaalityön käytäntöön ja rakenteelliseen sosiaalityön kontekstiin.

4.1 Oikeus ihmisarvoiseen elämään malli

Seuraavassa kuvaan ensimmäistä työssäni havaitsemaani tulkintamallia, ihmisyyden erilaisia oikeuksia ja niiden kautta laadittuja maailmanlaajuisia sopimuksia, jotka lähtökohtaisesti määrittävät perusoikeuksien turvaamista.

Pauli Niemelä (2014, 5) sanoo ihmisarvon olevan länsimaissa merkittävin arvo, jolle ihmisoikeudet perustuvat. Ihmisarvo tarkoittaa, että jokaisella ihmisellä on itseisarvo. Ideaalisesti ihminen ei siis ole toisten välikappale, vaikkakin todellisuudessa näin on enemmän tai vähemmän. Niemelän (2014, 4) mukaan ihmisarvon käsite sisältää itsessään ihmisarvoisen kohtelun arvoperiaatteen. Siihen kuuluvat keskeisinä sosiaalityön ammattietiikassa ihmisen autonomian eli itsenäisyyden ja siihen kuuluvan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Myös Maija Jäppinen (2018) toteaa ihmisoikeuksien olevan universaaleja ja kuuluvan kaikille maailman ihmisille. Ne ovat luovuttamattomia, jakamattomia, keskinäisriippuvaisia ja perustavanlaatuisia. Jäppisen (2018) mukaan vain kaikkein tärkeimmät oikeudet on nimetty ihmisoikeuksiksi.

Ingo Stamm (2017) on tutkinut kansallisen sosiaalipolitiikan ja ihmisoikeuksien yhteyksiä Suomessa ja Saksassa. Hänen mukaansa sosiaalityössä tulisi niin teoriassa kuin käytännössä käyttää ihmisoikeuksien tarkastelua välineenä epäarvoisuutta vastaan. Hän korostaa, että ihmisoikeuksien kannalta ei ole hyväksyttävää, esimerkiksi se, että henkilökohtaiset velvoitteet työttömyysturvassa ovat ehto tuen saamiselle, kuten Saksassa. Stamm (2017) sanoo ihmisoikeuksien olevan sosiaalityön normatiivinen perusta. Ihmisoikeudet ovat subjektiivisia ja yksilöllisiä oikeuksia, joiden tulisi olla kaikille samanarvoisia. Hänen mukaansa valtiot ovat velvoitettuja kunnioittamaan ihmisoikeuksia ja toimimaan niiden mukaisesti.

Samoin sosiaalityön kansainvälinen määritelmä korostaa sosiaalityön tavoitetta edistää yhteiskunnallista muutosta ja sitä kautta ihmisoikeuksia. Määritelmän mukaan keskeistä ovat

ihmisoikeudet, yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus sekä erilaisuuden kunnioittaminen. (IFS 2014.) Kun listaan mielessäni perustavanlaatuisia YK-sopimuksen pohjalta laadittuja kansalais- ja poliittisia oikeuksia koskevia yleissopimuksia, muistan niitä useita. Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia, yleissopimuksia vuosina 1966 ja 1976 ja iso pino muita. Kansainväliset ihmisoikeussopimukset asettavat Suomea sitovan vähimmäistason sosiaalityön arjelle, ja niiden ohessa Suomen perustuslaki määrittelee kaikille turvattavat perusoikeudet ja luo pohjan muulle lainsäädännölle. Sen jälkeen tavallinen lainsäädäntö konkretisoi, miten perus- ja ihmisoikeudet turvataan käytännössä. (SHL 2014,19§.)

Sosiaaliset perusoikeudet ovat perusoikeuskokonaisuuden osia. Perusoikeudet muodostavat sosiaalihuollon ja sosiaalisten oikeuksien pohjan. Keskeisimpiä perusoikeuksia ovat yhdenvertaisuus, oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, yksityiselämän suoja, oikeus työhön ja elinkeinovapaus sekä oikeus sosiaaliturvaan. Nostan artikkelini keskiöön Perustuslain pykälän 22, yleinen turvaamisvelvollisuus, jossa sanotaan: ”perusoikeuksia tulee noudattaa kaikessa julkisen vallan toiminnassa”. Siinä sanotaan myös, että tulkinnanvaraisessa tilanteessa viranomaisen tulee aina valita se toimenpidevaihtoehto, joka turvaa perusoikeuksien toteutumisen. Sosiaaliasiamiehenä korostan tätä perusoikeuksien noudattamisen velvoitetta. Edelleenkin törmään asiakastilanteisiin, joissa päätösten tulkinnanvarainen todellisuus näyttäytyy sellaisena, että sen ensisijainen tavoite turvata perusoikeuksien toteutuminen ei ole suoraviivaista ja selkeästi nähtävissä. Päätöksen perustelut eivät ole esimerkiksi auenneet riittävästi asiakkaalle tai asiakas ei ole riittävän tietoinen omasta oikeusturvakeinoistaan hakea muutosta.

Eija Hynninen-Joensivu (2016) mukaan asiakkaan asemaa on vahvistettu 1990-luvulta lähtien. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja menettelylliset oikeudet ovat olleet keskeisessä roolissa aktiivisen kansalaisuuden kehittämisessä. Menettelyllisillä oikeuksilla on haluttu vahvistaa yksilön itsemääräämisoikeutta ja jokaisen omaa vastuuta. Tämä on kuitenkin johtanut palveluja koskevien erimielisyyksien käsittelyyn tuomioistuimissa tai lainkäytöllisissä instituutioissa. Kun taas sosiaalihuollon asiakkaan näkökulmasta katsottuna itsemääräämisoikeuden vahvistaminen on avannut uusia mahdollisuuksia omien etujen puolustamiseen. (Hynninen-Joensivu 2016, 31-32.)

Tutustuin ihmis- ja perusoikeuksien kohdalla tarkemmin muun muassa Tuija Nummelan (2005) liseniaattitutkimukseen nimeltään ”Nuorallatanssi-sosiaaliasiamiehet tuottamassa oikeushyvää”. Tutkimuksessa selvitettiin, miten kansalaisten sosiaaliset oikeudet ja asiakkuus toteutuvat sosiaaliasiamiesten näkökulmasta ja miten sosiaaliasiamiehet itse arvioivat omaa rooliaan suhteessa

sosiaalihuollon palvelujärjestelmään ja kuntalaisiin. Aineisto oli pieni, viiden kokopäiväisen sosiaaliasiamiehen haastattelut, tosin asiamiehillä oli alueillaan useampia kuntia tai kuntayhtymä hoidettavanaan, joten tutkimuksen alueellinen koonti oli siten kohtuullisen laajaa. Tutkimuksessa etsittiin vastausta siihen, mitkä ovat ne alueet tai toiminnat, joissa sosiaaliset oikeudet eivät toteudu tai toteutuvat huonosti. Nummelan (2005) tutkimuksessa keskeisimmäksi yhteydenoton syyksi on mainittu tulkintaerimielisyydet viranomaisten päätösten pohjana olleesta normista. Tästä ja tutkimuksen muista tuloksista enemmän seuraavien tulkintamallien kohdalla.

4.2 Järjestelmän toimeenpanomalli

Toinen tulkintamalli sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksien turvaamisessa kietoutuu järjestelmän kautta nouseviin perusoikeuksiin ja niiden ongelmakohtiin sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksien turvaamisessa.

Kauko Heuru (2002, 132-135) jakaa sosiaalijärjestelmän oikeusvaikutuksiltaan neljään ryhmään: ihmisarvoisen elämän turvaaminen, perustoimeentulon turvaaminen, riittävien sosiaali- ja terveyspalvelujen turvaaminen ja lapsen hyvinvoinnin ja yksilöllisen kasvun ja perheen turvaaminen. Kun taas Risto Harisalo (2004, 29) tarkastelee hyvinvointivaltiota instituutiona ja määrittää sen tehtäviä arvojen ja yhteisöllisyyden edistäjänä, palvelujen tuottajana, palveluvaltiona, sääntelyä ja korjaavia toimenpiteitä yhteiskunnallisissa ongelmissa tuottavana, sosiaalisten ja taloudellisten erojen tasoittajana ja kansalaisten oikeuksien tarjoajana. Tähän totean, että katsotaan asiakkaan perusoikeuksien toteutumista mistä tahansa edellä kuvatusta järjestelmälähtökohdasta käsin, siinä on erityisiä haasteita. Siitä tarkemmin seuraavassa muun muassa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden näkökulmasta.

Karoliina Ahonen (2020, 4,18, 238) on uunituoreessa teologisessa tiedekunnassa tehdyssä väitöskirjassaan tutkinut kysymystä, kuinka vakavat mielenterveyden häiriöt vaikuttavat ihmis- ja perusoikeuksien toteutumiseen siirryttäessä laitoshoidosta avohoitoon. Hänen mukaansa mielenterveyden häiriöihin sairastuneita koskevat kysymykset ovat lääketieteen lisäksi myös yhteiskunnallisia kysymyksiä ja tällaiset kysymykset pyritään yleensä ratkaisemaan politiikalla. Yhteiskunnallinen mielenterveystyö muuttuu mielenterveyspolitiikaksi, kun poliittiset päätökset ja mielenterveyden häiriöön sairastunut yhteiskunnan jäsen kohtaavat siten, että poliittiset päätökset alkavat vaikuttaa hänen elämäänsä. Ahosen (2020) tutkimusaineistona olivat julkisen vallan mielenterveyspoliittisten kysymysten ohjaamista koskevat asiakirjat Suomessa, 1970-luvulta

nykypäivään. Ahonen tutki asiakirjoissa kuvattuja tavoitteita, ilmiöitä ja ideoita erilaisten tutkimusten avulla, joista samalla muodostui tutkimuksen lähdekirjallisuus. Tutkimuksen kohteena oli ensisijaisesti julkisen vallan vastuu ihmisoikeuksien turvaamiseksi, joten tutkimuksessa tarkastellaan myös palvelujärjestelmää poliittisena kehittämistoimintana ihmisoikeuksien turvaamisen näkökulmasta.

Ahosen (2020) mukaan avohoitoon siirtyminen ei ollut arvoneutraali, pragmaattinen muutos vaan poliittinen päätös, joka legitimoitiin vetoamalla tavoitteeseen turvata ihmisoikeudet. Hänen mukaansa avohoitoa keinona ei ole kyseenalaistettu missään vaiheessa eikä arvioitu alkuperäisen tavoitteen, ihmisoikeuksien vahvistamisen, toteutumista. Tutkija esittää useita kysymyksiä, edistykö muutos vakavasti sairaiden ihmisoikeuksia? Vahvistiko se ihmisarvoisen elämän toteutumisen edellytyksiä? Integroituivatko vakavasti sairaat sen avulla yhteiskuntaan yhdenvertaisiksi muiden kanssa? Hävisikö stigmatisaatio? Ahonen (2020) toteaa, ettei yhdessäkään julkisen vallan poliittisessa ohjausasiakirjassa analysoida systemaattisesti, millaisia tuloksia on saavutettu ja ettei yhdessäkään asiakirjassa esitetä konkreettisia toimenpiteitä tai edes mitattavia tavoitteita ihmisoikeuksien turvaamiseksi. Sen sijaan hänen mukaan toistetaan yhä uudestaan, että hartaasti kehitetty avohoito on osin epäonnistunut eikä ennaltaehkäisevässä ja edistävässä työssäkään ole päästy tavoitteisiin. Johtopäätös on siis se, että julkinen valta on epäonnistunut vakavasti sairaiden ihmisten perustuslaillisten oikeuksien turvaamisessa. Samaan aikaan, sen sijaan mielenterveyspolitiikan taustalla olevat ajattelumallit näyttävät toteutuneen julkisen vallan väestönhallintana. (Ahonen 2020, 244.)

Ahonen (2020, 246) korostaa, ettei ole mahdollista löytää yhtä syytä mielenterveyspolitiikan epäonnistumiseen, mutta keskeisimmät ongelmakohdat voidaan yksilöidä seuraavasti: tietoon perustuva ohjaus on näennäistä ohjausta, ihmisoikeuskysymyksiä ei käsitellä julkisen vallan ohjauksessa ja laitoshoidon keskeisin piirre hoitokeskeisyys on siirtynyt avohoitoon. Hänen mukaansa suomalaisessa mielenterveyspolitiikassa ei ole hahmoteltu keinoja vakavasti sairaiden ihmis- ja perusoikeuksien turvaamiseksi. (Ahonen 2020, 246-248.)

Tämän tutkimuksen koin tuovan esiin vastaavia asioita, joita pyrin itsekkin sosiaaliasiamiehenä nostamaan keskusteluun. Etenkin asiakkaita, joilla itsellään ei ole mahdollisuutta tulla kuulluksi ja nähdyksi riittävästi, kuten lapset, vanhukset, mielenterveys- ja päihdeasiakkaat. Sosiaaliasiamiestyössä on asiakkaita, jotka tarvitsisivat välittömästi esimerkiksi aikuissosiaaliryhmän tekemää asiakassuunnitelmaa ja yksilöllistä tarvetta vastaavia etuuksia- ja palveluita. Tällaiset

asiakkaat, jotka syystä tai toisesta tavoittavat sosiaaliamiehen, voiko sanoa, ovat onnekkaita, sillä sitä kautta he ohjautuvat aikuissosiaalityöhön ja konkreettinen sosiaalityö heidän kohdallaan voi alkaa. Mutta entä erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat, joiden kapasiteetti toimia oma-aloitteisesti on heikko tai heillä ei ole omaisia tai muuta henkilöä, joka heitä avustaisi. Heidän äänensä ei kuulu, tai tule esille? He eivät useinkaan ohjaudu sosiaalityöntekijän tai sosiaaliamiehen vastaanotolle. Olisiko lähtökohtaisiin ihmisoikeuksiin paneutuminen sosiaalityön sisällä yksi todellinen tarkastelemisen paikka vaikkapa tällaisten asiakkaiden saavuttamiseksi? Kuka turvaa oikeasti heidän ihmisoikeuksiaan ja perusturvaa? Sosiaalityössä on erityisen tärkeää huomata, että eettisyys, ihmis- ja perusoikeuskysymykset ovat osa konkreettisia sosiaalityön toimia, ei vain eettistä, arvoperustaista tausta-ajattelua. Nämä kaksi asiaa, sosiaalityön eettinen ajattelullinen arvoperusta ja eettinen konkreettinen sosiaalityö, usein sotkeutuvat keskenään. Sosiaaliamiehenä on tehtävä eettistä konkreettista sosiaalityötä, seurattava asiakkaan asemaa ja pyrittävä vaikuttamaan siihen edistävästi. Tämä velvoite tulisi mielestäni kirjata jokaiseen sosiaalityötä ja perusoikeuksia sisältävään professioon.

Ahonenkin (2020, 248) huomauttaa, että suomalainen ihmisoikeuspolitiikka on nuorta. Vasta 2000-luvulla on laadittu ensimmäisiä ihmisoikeuspoliittisia toimintaohjelmia, jotka koskevat kansainvälisen aspektin lisäksi myös kansallisia tavoitteita. Vammaispolitiikka on onnistuttu aiemmin liittämään osaksi suomalaista ihmisoikeuspolitiikkaa, eikä mielenterveyden häiriöön liittyviä ihmisoikeusrikkomuksia edelleenkaan tutkita systemaattisesti, eikä laadita niiden poistamiseen tähtäviä toimia. Esimerkiksi vuonna 2017 YK:n ihmisoikeusvaltuutettu julkaisi vetoituksen aloittaa kokonaisvaltainen mielenterveyspolitiikan uudistus ja ryhtyä puuttumaan ihmisoikeusrikkomuksiin. (Ahonen 2020, 248.)

Sosiaalihuollon asiakkaan asema järjestelmää vasten on kirjattu lainsäädäntöön ja sen mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa, käyttävää tai ohjausta saavaa henkilöä (Asiakaslaki 2000). Asiakaslaisissa määritetyt asiakkaan oikeutta turvaavat periaatteet kirjattiin lähes identtisinä vuonna 2015 voimaan tulleeseen sosiaalihuoltolakiin (Hynninen-Joensivu 2016, 33). Asiakaslaki velvoittaa sosiaalihuoltoa toteutettaessa ottamaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Myös sosiaali- ja terveysministeriön soveltamisopas (2017, 28) ohjeistaa, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan etu on aina ensisijainen. Laissa on määritelty,

mitä seikkoja sosiaalihuollon työntekijän on otettava kaikessa työskentelyssään huomioon, jotta asiakkaan etu toteutuisi. Asiakkaan etu on otettava huomioon tehtäessä erilaisia sosiaalihuoltoon koskevia ratkaisuja ja päätöksiä sekä sosiaalipalveluja ja muuta sosiaalihuoltoon toteutettaessa (30 §). Pohdittaessa eri vaihtoehtoja, on valittava se vaihtoehto, joka parhaiten vastaa asiakkaan etua. Lisäksi sosiaalihuoltolainsäädäntö (Sosiaalihuoltolaki 2014, 7 §) korostaa rakenteellisen sosiaalityön merkitystä ja painottaa sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon keräämistä ja välittämistä sekä sosiaalityön asiantuntemuksen hyödyntämistä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia palveluiden käyttäjänä turvaava mekanismi on Hynninen-Suonsivun (2016, 33) mukaan sosiaaliasiamiesjärjestelmä. Sosiaaliasiamies neuvoo asiakasta, avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä kunnassa.

Nummela (2005, 57) puhuu asiakkaan palvelujärjestelmässä kohtaamista kynnyksistä ja toteaa sosiaalipalvelujärjestelmän olevan niin laajan kokonaisuuden, että sen hallitseminen on asiakkaalle mahdotonta. Sosiaaliasiamiehiltä asiakkaat saavat nopeammin tietoa kuin palvelujärjestelmästä. Sosiaaliasiamiehelle yleisin yhteydenoton syy on tiedontarve. Sosiaaliasiamiehelle asiakas ei ole pelkästään kohdeasiakas, vaan palvelutapahtuman rinnalla kohtaamiseen liittyvät asiakkaan elämänhallinnan vahvistaminen sekä asiakkaan ja palvelujärjestelmän kohtaamisen vahvistaminen. Muutoinkin sosiaaliasiamies toimii vuorovaikutuksen ja luottamuksen edistäjänä. (Nummela 2005, 59-62.)

Tarkemmin Nummela (2005, 79) ottaa esiin kohtaamattomat asiakkuudet, siis tilanteet, joissa asiakas ja palvelujärjestelmä eivät kohtaa tai tilanteet, joissa asiakas kokee, ettei asiakkuutta synny ollenkaan. Sosiaaliasiamiestoiminta, katsottaessa palvelujärjestelmää ulkoapäin, mahdollistaa puolueettoman asiantuntijuuden, jolloin palvelujärjestelmän epäkohtien ja asiakkaan oikeuksien esille tuominen realisoituvat käytännössä. Nummela (2005, 91) listaa sosiaaliasiamiesten olevan myös rajoja asettavaa työtä. Sosiaaliasiamies muistuttaa järjestelmää, että on toimittava lakien ja asetusten mukaisesti, valvoo ja ajoittain kyseenalaistaa järjestelmän toimintaa ja havainnoi järjestelmän toimimattomuuskohtia. Sosiaaliasiamiehet myös herättävät keskustelua ja osin toimivat kuntalaisten äänenä. Heidän täytyy pystyä olemaan samanaikaisesti uskottavia asiakkaalle ja lojaaleja sosiaalipalvelujärjestelmälle. (Nummela 2005, 91-93.)

Ville Jämsä (2010) toteaa artikkelissaan oikeusturvahavaintoja sosiaaliasiamiehen työssä, seuraavaa: oikeusturvan tosiasiallinen toteutuminen sosiaali- ja terveydenhuollossa edellyttää, että asiakkaat tuntevat riittävästi oikeusasemansa perusteet ja osaavat turvautua lakien mahdollistamiin ennakkolisiin tai jälkikäteisiin oikeusturvakeinoihin. Muun muassa toimenpidevaihtoehtojen selittämisen kohdalla, Jämsä (2010) toteaa asiakkaalle selvitettävän vain se toimenpidevaihtoehto, jota selvityksen antaja pitää käytettävissä olevien määrärahojen tai muiden voimavarojen perusteella mahdollisena, huomioiden soveltamisohjeet ja ammatillisen tarkoituksenmukaisuuden. Tällä tavoin asiakkaan itsemääräämisoikeus ja tiedonsaantioikeus syrjäytetään muun muassa taloudellisten ja hallinnollisten tavoitteiden tieltä. (Jämsä 2010, 42-43.)

Myös Jämsä (2010) listaa tilanteita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeus vaarantuu. Tilanteet liittyvät määrärahoihin, soveltamisohjeisiin, ammatillisiin tai muihin tarkoituksenmukaisuusnäkökohtiin, voimassa olevien oikeuksien puutteelliseen tuntemiseen tai sisäistämiseen tai ajanpuutteeseen liittyviin syihin. Itsemääräämisoikeuden lisäksi kyseisiin tilanteisiin voi liittyä ongelmia myös perustuslailla turvattujen oikeuksien, kuten yksityiselämän suojan, henkilökohtaisen koskemattomuuden tai hallinto-oikeudellisen luottamuksensuojan kysymyksissä. (Jämsä 2010, 45.)

Samoin Vantaan sosiaaliasiamies Miikkael Liukkonen (2010) sanoo sosiaaliasiamiestyössään usein käsitelleensä oikeusturvavajetta, jonka asiakkaat ovat kokeneet sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluissa. Hänen mukaansa oikaisuvaatimus ja valitus ovat mielekkäitä sellaisissa tilanteissa, joissa kyseessä on pitkäaikainen tai toistuva oikeus tai palvelu, mikä on jäänyt saamatta. Muutoksia päätöksiin ei tehdä kovinkaan usein ja rahapulaan vetoamalla voidaan päätöksenteossa taipua sellaisiin isoja asiakasryhmiä koskeviin menoleikkauksiin, jotka ovat laillisuuden rajalla. Liukkonen mukaan puhutaan enemmän kuntien talousahdingosta ja vaikeuksista kuin siitä, miten kuntalaiset tosiasiaissa voivat. Hänen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon tulisi kehittää nykyaikaisia maksuttomia korvaus- ja hyvitysinstituutioita ja tarvittavaa lainsäädäntöä. Samalla tulisi ottaa mallia kuluttajansuojalainsäädännöstä, koska kansalaiset mieltävät oikeusturvan perustuslailliseksi oikeudeksi, joka on riippumaton taloudesta. Parasta olisi siis estää oikeusturvaongelmien syntyminen. Liukkonen viittaa korkeimman oikeuden presidentin Pauliine Koskelon sanoihin ja kirjoittaa, että sellainen vaara on vakava, jossa ihmisten oikeudet ovat paperilla hyvät, mutta todellisuudessa jotakin muuta. (Liukkonen 2010, 55, 58.)

4.3 Yksilövalitusmalli

Edellä järjestelmän toimeenpanomallissa esitettyihin asioihin viitaten, siirryn lopputyöni kolmanteen tulkintamalliin, asiakkaan muutoksenhakuun kohdistuvaan malliin. Tämä malli kulminoituu sosiaaliasiamiestyön ytimeen.

Ihmis- ja perusoikeuskysymykset nousevat keskiöön puhuttaessa sosiaalisten oikeuksien toteutumisesta yksilötasolla. Asiakkuuden rakentumisen tärkeys palvelujärjestelmässä ja päätöksenteon oikeellisuus ovat asioita, joilla on iso merkitys asiakkaan ihmis- ja perusoikeuksien sekä sosiaalisten oikeuksien toteutumisessa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen sisällä sekä sosiaalityön keskiössä.

Kuten Kirsi Kuusikko, Mikko Lindroos ja Mirva Lohiniva-Kerkelä (2019) kunnille vuonna 2012 tehdyssä tehtävien kartoitusta selvittäneessä Valtioneuvoston raportissa toteavat muutoksenhaku viranomaisen päätökseen on keskeinen perustuslain 21 pykälään kirjattu oikeusturva. Raportin mukaan kunnilla on arviolta 530-550 erilaista tehtävää ja lähtökohtaisesti useissa tehtäviä määrittävissä laeissa on erilaisia muutoksenhakusäännöksiä. (VN 2019, 232.)

Yleiset säännökset oikaisuvaatimusmenettelyistä on kirjattu hallintolakiin (434/2003). Sosiaalihuollossa oikaisuvaatimusmenettelyllä on vuosikymmenten perinteet, jo ennen vuotta 1995 kuntalakiin painettuna. Vuonna 2010 hallintolakiin tuli kokonainen oikaisuvaatimusmenettelyä sääntelevä luku. Lukua täsmennettiin vuoden 2016 (893/2015) alussa voimaan tulleen laajan hallintoasioiden muutoksenhakusäännösten tarkastamista koskevan muutoshankkeen yhteydessä. Oikaisuvaatimusmenettelyn käyttöönottamisen etuna nähtiin oikeussuojan saamisen nopeutumisen viranomaisen ottaessa itse vastuun virheiden korjaamisesta, jolloin asiakkaan ei tarvitse odottaa hallinto-oikeuden ratkaisua asiaan. (Kuusikko ym. 2019, 241.)

Oikaisuvaatimusmenettelyn haittoja on tuotu vähemmän esiin. Kuitenkin oikaisuvaatimus voi viivästyttää asiakkaan oikeussuojaan pääsemistä, jos se muodostuu vain pitkäkestoiseksi tekniseksi välivaiheeksi. Sosiaalihuoltolain mukaan oikaisuvaatimuksen käsittely tapahtuu kunnan monijäsenisessä toimielimessä ja siten käsittely on riippuvainen toimielimen kokousaikatauluista. Tämä omalta osaltaan voi johtaa asian tarpeettomaan viivästymiseen tai kiirehtimiseen. (Kuusikko ym. 2019, 235-236.)

Nykyään korostetaan oikeussuojan haun ohjautumista tarkoituksenmukaisiin väyliin. Jos päätös on selkeästi muutoksenhakukelpoinen, tulisi asiasta tehdä valitus sitä mahdollisesti edeltävine oikaisuvaatimusvaiheineen. Kuitenkin iso määrä viranomaistoimintaa on tosiasiallista ja hallintopäätösten tekemiseenkin sisältyy toimintaa, joka ei voi ainakaan kovin suoraan voi olla muutoksenhaun kohteena. Tällaisten tilanteiden kohdalla on olennaista toimivat muistutus- ja kantelujärjestelmät. Vaikka muistutusjärjestelmän toimivuutta kohtaan on esitetty arvostelua. Siitä huolimatta nykyinen järjestelmä on ohjattu ensivaiheessa sosiaali- ja terveydenhuollon puolella muistutuksena tapahtuvaksi. (Kuusikko ym. 2019, 241-242.)

Susanna Palomäki ja Anni Vanhala (2016) ovat tarkastelleet sairaalan muistutuskäytäntöä byrokratian kehyksessä, kansalaisen ja auktoriteettisuhteen välisenä kirjallisena vuorovaikutuksena. He ovat kiinnostuneet muistutusten taustalla olevista tyytymättömyyden syistä ja asiakkaiden palautteesta muistutusprosessin toimivuudesta. (Palomäki & Vanhala 2016, 46.)

Palomäen ja Vanhalan (2016) mukaan muistutusprosessiin kohdistuu byrokratiatyön oikeudenmukaisuuden ja kansalaisen tasa-arvoisen kohtelun odotuksia. Lisäksi siihen sisältyy osapuolten erilaisen vastuun, oikeuksien ja seuraamusten logiikka. Heidän mukaan asiakkaan ja ammattilaisen suhde perustuu harvoin tasavertaiseen kumppanuuteen. Asiakkaat tiedostavat oman maallikkoasemansa suhteessa organisaation edustajien tuntemukseen organisaatiosta ja sen toimintatavoista. Palomäen ja Vanhalan (2016) mukaan muistutuksen tekijät puhuivat ammattilaisten keskinäisestä liittoutumisesta, jonka koettiin vaikuttavan muistutusten käsittelyyn. He korostavat toimintatapaa, jolla todella halutaan korjata asiakkaan luottamusta organisaation toimintaan ja saada asiakas vakuuttuneeksi muistutuksen käsittelyn puolueettomuudesta sekä ylläpitää keskustelua asiakkaan kanssa muistutusprosessin aikana. (Palomäki & Vanhala 2016, 57-58.)

Myös Jämsä (2010, 52) toteaa asiakkaan ja potilaan käytettävissä oikeusturvakeinojen tehottomuuden ja hitauden. Tästä em. syystä hän kokee asiakkaan näennäisturvastapuhumisen olevan perusteltua. Oikaisuvaatimuksen ja muutoksenhaun ongelmana on asiakkaan näkökulmasta niiden hitaus. Perustuslain oikeusturvan 21 pykälän viivytyksettömyydestä huolimatta toimielinkäsittely saattaa kestää kuukausia ja hallinto-oikeudessa lähes vuoden. Samoin kantelua tehdessä voi käydä niin, että aluehallintovirasto tai eduskunnan oikeusasiamies vasta lähes vuoden kuluttua tapahtumasta kiinnittää ratkaisussaan sosiaali- ja terveystoimen huomioita kantelijan asian käsittelyssä ilmenneisiin epäkohtiin. Asiakkaan alkuperäisen palvelutarpeen näkökulmasta ratkaisu on tällöin sen antajan

nauttimasta auktoriteetista ja yleisestä arvonannosta huolimatta ”yhtä tyhjän kanssa”. (Jämsä 2010, 52.)

Tähän ”ilmiöön” törmään myös tekemässäni sosiaaliasiamiestyössä. Minulle tulee vastaan tilanteita, joissa asiakkaan tekemään kanteluun vastataan vasta noin vuoden kuluttua. Tällöin asiakkaan kokonaistilanne ja avun tarpeet ovat huomattavasti muuttuneet, ja myönteinenkään ratkaisu ei enää lähtökohtaisesti turvaa asiakkaan perusoikeuksia. Totean tämän olevan erityisen haasteellista asiakkaan ihmis- ja perusoikeuksien toteutuminen kannalta ja aiheuttavan etenkin inhimillistä, henkistä kärsimystä ja turhautuneisuutta järjestelmän oikeusturvareittejä kohtaan.

4.4 Asiantuntijuuden mittasuhteet malli

Neljäs tulkintamallini sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksien turvaamisen kohdalla paineistuu asiantuntijuudesta. Tuntuu, että entistä enemmän on osattava ja pystyttävä rajaamaan omaa sosiaalityötänsä kohti spesifiä asiantuntijuutta. Tämä on välttämätöntä sosiaalityöntekijän työmäärän ja ammatillisuuden perustelemiseksi ja rajaamiseksi. Anna-Riitta Myllärinen ja Eeva Tast (2009, 91) mainitsevat ”palvelevan hyvinvointiosaajan” olevan työelämän kannanotto sosiaalialan ammattipätevyyteen. He kertovat kannanoton syntyneen moniammatillisena yhteistyönä ja koulutuksen ja työelämän yhteisprosessina. Ulkopuolelta tulevat paineet ovat siis valtavat ja niihin on itse kyettävä asettamaan sopivat mittasuhteet. Kaikkeen ei vaan yksinkertaisesti kannata ryhtyä. Se on perusteltua myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän oman oikeusturvan takaamiseksi.

Asiantuntijuus voidaan tiukimmillaan määritellä seuraavasti: asiantuntija on henkilö, joka kykenee tietyllä toimialalla jatkuvasti poikkeuksellisen korkeatasoiseen suoritukseen. Asiantuntijuuden tunnistaminen ja arviointi on haastavaa ja asiantuntemusta tarvitaan etenkin tilanteissa, joissa ei ole yhtä yhteisesti hyväksyttyä oikeaa ratkaisua. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 14-17) Tällaisia erityistä asiantuntijuutta vaativia tilanteita sosiaalityössä ovat kokemukseni pohjalta asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavat päätökset, esimerkiksi lastensuojelussa. Muun muassa näihin tilanteisiin Saija Kangas (2011, 15) muistuttaa, että lakien tunteminen, kyky soveltaa niitä sekä kaikki muukin oikeudellinen osaaminen ovat tärkeimmässä asemassa sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuudessa.

Niemelän (2014, 6) mukaan vahva oikeudellinen perusta sekä ammattieettinen ohjeisto osoittavat arvoperiaatteet, joiden mukaan sosiaalityöntekijän tulisi toimia asiakassuhteessaan. Ne antavat

vaikutelman, että ideaalisesti asiat näyttäisivät olevan kunnossa, mutta miksi sosiaalihuoltoon ja sosiaalityöhön Niemelän (2014) mukaan liittyy niin paljon arvostelua. Eikö ihmisarvo olekaan sosiaalityössä kunnossa, hän kysyy? Niemelän (2014) mukaan sosiaalihuolto ja sen ammatillinen instituutio, sosiaalityö, ovat lähes mahdottoman vaatimuksen edessä toteuttaa ihmisarvoa asiakas-suhteessa. (Niemelä 2014, 6.)

Ihmisarvo sosiaalityössä toteutuu juuri siinä, miten asiakas tulee kohdatuksi ja ennen kaikkea, miten hän tuon kohtaamisen kokee. Kysymys on siitä, miten asiakas kokee voivansa säilyttää ihmisarvoiset kasvonsa tilanteessa, jossa hän joutuu käsittelemään asioita ja ilmiöitä, jotka liittyvät elämässä ilmeneviin hyvinvointivajeisiin ja jopa elämässä koettuihin epäonnistumisiin. Niemelä (2014) viittaa Goffmaniin (2012) ja toteaa, että välittömässä kasvokontaktissa asiakkaalla ja sosiaalityöntekijällä on taipumus toimia jonkinlaisen etiketin, valitsemansa linjan tai tavan mukaan. Tapa toimia, tapa käyttäytyä, ilmaisee ihmisen näkemyksen kokonaistilanteesta ja arvioinnin itsestään sekä muista jäsenistä. Ihminen siis jäsentää tilannetta koko ajan suhteessa itseensä ja muihin. Näin muodostuu se sosiaalinen arvo, jonka vuorovaikutustilanteessa oleva arvioi itsellään olevan. Tästä vuorovaikutuksessa olevan kokemasta sosiaalisesta arvosta Niemelän (2016) mukaan Goffman (2012) käyttää nimitystä kasvot. Niemelä (2014) pitääkin ihmisen vuorovaikutustilanteessa kokemaa sosiaalista arvoa juuri ihmisarvon ilmentymänä ja todellistumana, jolloin ihminen kokee ihmisarvonsa sosiaalisena ilmiönä, suhteessa muihin. (Niemelä 2014, 6.)

Niemelä nostaa (2016) esiin yhden ydinkysymyksistä, miten sosiaalityöntekijä voi kohdata asiakkaansa niin, ettei tämä menetä kasvojaan. Kuitenkin sosiaalisesti toimiva ihminen, esimerkiksi sosiaalityöntekijä, tekee kaikkensa, ettei asiakas menetä kasvojaan vuorovaikutuksellisessa tilanteessa. Tällainen todellinen huomioon ottaminen on ihmisarvon antamista tilanteessa. Näin muodostuu molemminpuolista hyväksyntää, joka on kaiken ihmisarvoisen vuorovaikutustyön perusta. Sosiaalityö on aivan keskeisellä tavalla vuorovaikutustyötä ja sosiaalityöntekijä voi joko tukea ja ylläpitää tai riistää asiakkaan ihmisarvoa. Sosiaalityössä asiakas pyrkii kohtaamisessa työntekijän kanssa kasvotyöhön, joka säilyttäisi hänen sosiaaliset kasvonsa eli ihmisarvonsa. Asiakas siis pyrkii kaikin keinoin estämään kasvojensa menettämisen uhan. Tällöin sosiaalityöntekijän reaktiot joko edistävät tai estävät tuota pyrkimystä. Hyvä ammattilainen toimii tavalla, joka on asiallinen ja lämmin. (Niemelä 2014, 7.)

Stammin (2017) mukaan sosiaalityöntekijöiden tulisi tunnistaa sellaiset rakenteet, jotka tuottavat tai ylläpitävät eriarvoisuutta ja käyttää ihmis- ja perusoikeuksien esille tuomista myös näitä vastaan. Yksi

tällainen tapa hänen mielestään on se, että pyrkii lisäämään kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksia. Sosiaalityöntekijöiden tulisi tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksistaan ja tukea päätösten oikeusturvareiteissä. Uskallan todeta, että harvoin yksittäinen sosiaalityöntekijä tai muu sosiaalialan toimija ajattelee työtä tehdessään oikeuden sosiaaliturvaan ja turvattuun toimeentuloon olevan suoraan ihmisoikeuskysymys. Ajattelen myös, että ihmis- ja perusoikeusnäkökulma ei ylipäätään tule riittävän usein esille sosiaalityön tutkimuksessa tai silloin kuin sosiaalityöstä keskustellaan julkisesti.

Nummela (2005) sanoo sosiaaliasiamiesten roolin näkyvän oikeellisuuden ja laillisuuden valvojina ja heidän tehtävänä on nostaa esille asiakkaiden oikeuksia. Samalla he tuottavat tietoa oikeuksista ja antavat kasvoja sosiaalihuollon palvelujärjestelmän asiakkaille. Sosiaaliasiamiehet edistävät kuntalaisten perusoikeuksien toteutumista, valvomalla mm. yksilöpäätösten oikeellisuutta. Nummelan (2005) mukaan asiakas varmistaa järjestelmän uskottavuutta kysymällä puolueettomalta sosiaaliasiamieheltä, onko hänen asiassaan toimittu oikein. (Nummela 2005, 67.)

Nummela (2005) jatkaa, että sosiaaliasiamiesten lakisääteisiin tehtäviin kuuluu muun muassa seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa. Tätä kautta sosiaaliset oikeudet ja niiden toteutuminen muotoutuvat sosiaaliasiamiehen työn keskiöön. Sosiaalisten oikeuksien toteutumattomuus tai huono toteutuminen ilmenee monella eri tasolla, jolloin asiakas ei välttämättä saa sosiaalihuollon palveluja ajoissa. Tämä näkyy muun muassa sosiaalityön liian pieninä henkilöstöresursseina ja sosiaalityön resurssien puute näkyy etenkin toimeentulotukiasiakkuudessa. Myös palvelujärjestelmän sisäiset ongelmat, ammattihenkilöstön määrä ja rakenne ja palvelujärjestelmän toimimattomuus nousevat esille sosiaaliasiamiestoiminnan kautta. Heikoimmassa asemassa oleviksi asiakasryhmiksi nousevat mielenterveys- ja päihdeasiakkaat, vanhuksat ja asiakkaat, joilla on vajetta elämänhallinnan usealla eri osa-alueella. (Nummela 2005, 69-77.)

Nummela (2005) mukaan sosiaaliasiamiehen pitää hallita sosiaalihuollon palvelukokonaisuus ja sen keskeinen lainsäädäntö ja muutoinkin tietää palvelujen ja etuuksien sisällöstä. Hänellä täytyy olla lainopillista tietoa asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä muutoksenhakumenettelystä. Sosiaaliasiamiehellä on hyvä olla hyvät vuorovaikutustaidot, kun toimitaan puolueettomana asiantuntijana asiakkaan ja sosiaalityön ammattilaisen välillä. Sitä kautta sosiaaliasiamies tuo Nummelan (2005) mukaan palvelukenttään uudenlaista asiakkuutta, minkä hän nimeää palveluasiakkuudeksi. Nummela (2005) näkee sosiaaliasiamiestoiminnan vahvuutena olevan

erilaisilla rajapinnoilla toimimisen, joista käsin voi toimia joustavasti asiakkaan ja palvelujärjestelmän hyväksi. (Nummela 2005, 105.)

Nämä kaikki edellä olevat asiat tunnistan sosiaaliamiehenä. Sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja asiakkaan käyttämiin palveluihin ja etuuksiin kuuluvat lait on tunnettava hyvin. Kaikki sosiaalihuollon toimialueet ja eri organisaatioiden palvelukulttuurit tulevat tutuiksi, koska asiakas voi tuoda vastaanotolle tullessaan mihin tahansa sosiaalihuollon sektorille tai palveluun asettuvan haasteen käsiteltäväksi. On siis todettava, että sosiaaliamiehen on tiedettävä riittävän paljon tai sanoisinko, että tärkeämpi on tietää, miten ja mistä saan sosiaaliamiehenä lisätietoa. Miten voin kehittää itseäni, asiantuntijuuttani? Unohtamatta tärkeintä, ihmis- ja perusoikeuskysymyksiä ja kriittistä ja tutkimuksellista otetta työssäni sekä sitä kenen asialla oikein olen.

4.5 Viestintäkulttuurinen malli

Viides näkyvä tulkintamalli sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksien turvaamisessa on sosiaalihuollon viestintään liittyvä. Sosiaalialalla sananvapauden merkitys korostuu työn eettisiin velvoitteisiin kuuluvana juuri oikeudenmukaisuuden edistämisen vaateesta käsin. Siitä johtuen sosiaalityöntekijällä on keskeinen rooli sosiaalipolitiikassa, jonka tavoitteena on saada selville sosiaalisten ongelmien syitä ja pyrkiä vähentämään niitä. (Stamm 2017.)

Sosiaalialan julkisella viestinnällä on monenlaisia tavoitteita. Työntekijät välittävät tietoa ajankohtaisista sosiaalisista ilmiöistä, kuinka palvelut ja etuudet lieventävät sosiaalisia ongelmia ja millä tavoin vaikkapa resurssimuutokset vaikuttavat asiakkaisiin, palveluiden toteuttamiseen ja laatuun. Julkisuudessa pyritään myös muokkaamaan sosiaalipalveluiden ja niiden asiakkaiden mainetta. Sosiaalityöntekijän osallistuminen yhteiskunnalliseen keskusteluun sijoittuu juridisesti sananvapautta koskevaan oikeudelliseen sääntelyyn. Sananvapautta koskeva perusoikeus määrittyy poliittiseksi perusoikeudeksi, jolla turvataan yksilölle vaikutusmahdollisuudet yhteiskunnallisesti. Asiakkaalle ja kenelle tahansa meistä Euroopan ihmisoikeuksien sopimuksessa oleva kymmenes artikla antaa meille yksilöinä vapauden levittää tietoja ja ajatuksia viranomaisen siihen puuttumatta. Kun taas henkilöllisenä ulottuvuutena sananvapaus kuuluu jokaiselle ja sen rajoittamisessa on noudatettava perusoikeuksien yleisiä rajoitusedellytyksiä. (Tiitinen & Kauppi 2014, 127-128.)

Sosiaalityön julkiseen viestintään liittyy kuitenkin monia haasteita. Tiitinen ja Kauppi (2014, 126) listaavat vaikenemisen syiksi muun muassa syyllistävän median, koulutuksen yhteiskunnallisen

vaikuttamisen opetuksen vähäisyyden ja kuntaviranomaisten negatiivisen suhtautumisen avoimeen viestintään. Ongelma koskee laajemminkin suomalaista yhteiskuntaa ja eduskunnan oikeusasiamies on ratkaissut useita tapauksia, joissa virkamiesten sananvapautta on pyritty rajoittamaan.

Kuitenkin kaikissa tilanteissa sosiaalityöntekijän tehtävänä on ajaa asiakkaan etua ja oikeuksia. Työntekijöiden julkiseen viestintään kohdistuva vallankäyttö on institutionaalista. Tiitisen ja Kaupin (2014, 142) mukaan valta on kietoutunut työyhteisöjen toimintakulttuuriin ja rakenteisiin piiloutuneena valtana. Julkinen viestintä ei kuulu suoraan työtehtäviin ja sitä ei usein saa tehdä työajalla. Julkiseen viestintään tarvitaan usein lupa etukäteen ja sen rikkomisesta voi seurata rangaistus. Julkisen mielipiteen muodostamista rajoitetaan julkishallinnon viranomaisten ja päättäjien toimesta. Samanaikaisesti rajoitetaan melkein pä huomaamattomasti yhtä ihmisoikeutta, sananvapautta. Rajoittaminen tapahtuu usein niin, että yksilölle jää heikot mahdollisuudet hakea itselleen oikeutta. (Tiitinen & Kauppi 2014, 143.)

Nummela (2005, 94) viittaa Harisaloon (2004) ja toteaa julkisen sääntelyn tarkoittavan sitä kokonaisuutta, jossa yhdistyvät poliittinen prosessi, lainsäädäntöprosessi, perustuslaillisuus ja lakien soveltaminen ja tulkinta erilaisissa oikeudellisissa kysymyksissä. Sosiaaliasiamiehen tehtävät ulottuvat näihin kaikkiin edellä mainittuihin julkisen sääntelyn ulottuvuuksiin. Sosiaaliasiamiehet kokevat, että heillä on enemmän vaikuttamiskeinoja kuin esimerkiksi yksittäisellä sosiaalityöntekijällä. He voivat asiakaslain (2000) antamin oikeuksin olla yhteydessä viranomaisiin ja neuvotella asiakkuudessa ilmenevistä epäkohdista. He voivat kyseenlaistaa toiminnan ja päätösten perusteita ja he voivat ottaa myös yhteyttä poliittisiin päättäjiin. Kunnanhallitukselle tehtävä raportti on yksi välineistä, jolla tietoa poliittisille päättäjille asiamiehiltä siirtyy. Lisäksi sosiaaliasiamiehen vaikuttamismahdollisuuksia on hyvien käytänteiden eteenpäin vieminen, palvelujen sisältöjen selvittäminen ja erilaiset verkostotehtävät. Julkisen keskustelun aktivointi nähdään osana vaikuttamista ja huomion kiinnittämistä esimerkiksi julkisen sääntelyn seurauksiin sosiaalipalveluissa, vaikkapa kunnan alibudjetoinnin esille tuomisena. Heidän tärkein tehtävänsä on tunnistaa niitä heikkoja signaaleja sosiaalisten oikeuksien toteutumisen keskiössä. (Nummela 2005, 96-99.)

Pohdin, että tämä heikkojen signaalien tunnistaminen tulisi jokaisen sosiaalityön ammattilaisen ottaa sydämen asiakseen ja pyrkiä aktiivisesti tunnistamaan ja poistamaan niitä tulkintamalleja omasta arkityöstään, mitkä eivät tue lähtökohtaisesti asiakkaan ihmis- ja perusoikeuksien toteutumista. Muutoinkin sosiaalityöntekijöiden olisi perusteltua tulla rohkeammin esille ja ottaa asiakkaan ihmis-

ja perusoikeuksien toteutumattomuutta aiheuttavat tai ylläpitävät rakenteet, tulkintamallit tai toimenpiteet esille. Tässä kohtaa olen todellakin jäävi puhumaan, koska vasta rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen jälkeen olen itsekin rohjennut avautua kuolestani enemmän ja alkaa katsoa omaa sosiaaliasiamiestyötäni vahvemmin yhteiskuntapoliittisesta julkisuus- ja vaikuttamistyöstä käsin.

4.6 Valvontamalli

Sen lisäksi, että sosiaalityötä ohjaavat, ihmis- ja perusoikeudet, ammattieettiset velvollisuudet ja arvot, järjestelmä ja asiakkaan osallisuuden edistäminen sekä ihmisen kokonaisvaltainen huomioiminen ja kuuleminen, lainsäädännöstä tulee myös vaikuttavuuden vaade. Sosiaalityön toteutumista ja vaikuttavuutta on ammatillisesti, yhteiskuntapoliittisesti ja valtiollisesti seurattava sekä valvottava. Kuudes tulkintamalli avaa siis organisaation ulkopuolella tapahtuvaa sosiaali- ja terveystalouden tyytymättömyyden käsittelyä, mikä on jaettu eri valvontaviranomaisten vastuulle.

Ahonen (2020, 20) puhuu tieto- ja normi-ohjauksen lisäksi julkisen vallan ohjaavan yhteiskunnallista toimintaa talousarvioiden, budjettien ja kehittämistoiminnan rahoituksen eli resurssiohjauksen välityksellä. Resurssiohjaus on käytännössä päätöksentekoa siitä, mihin voimavaroja yhteiskunnassa käytetään. Näin sosiaaliasiamiehen näkökulmasta katsottuna tämä Ahosen (2020) esittämä resurssiohjaus vastaa kohti ”valvontaseinämää” ja näkyy sosiaaliasiamiehen arkityössä muistutusten ja kanteluiden määrien muutoksissa. Esimerkkinä voin todeta, että jo yksittäinen, perusterveydenhuollon lääkärin tai sosiaalityöntekijän vakanssin supistaminen voi johtaa asiakkaiden tekemien muistutusten ja kanteluiden määrän nousuun.

Asiakas voi tehdä sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun sen alueen aluehallintovirastoon, jonka alueella hän on ollut hoidettavana tai sosiaali- ja terveydenhuollon valvontavirastolle (Valvira). Pääsääntöisesti hoitoa, palvelua ja kohtelua koskevat kantelut osoitetaan aluehallintovirastolle ja hoitovirhe-epäilyissä, joissa potilas on menehtynyt tai vaikeasti vammautunut osoitetaan Valviraan. Tilanteissa, joissa asiakas tai potilas epäilee, ettei virkamies ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan, kantelu osoitetaan eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Kantelulla ei kuitenkaan voi kumota tai muuttaa ratkaisua tai viranomaiset eivät voi määrätä vahingonkorvausta maksettavaksi. (Asiakaslaki 2000, Potilaslaki 1992/785.)

Eija Hynninen-Joensivu (2016) on tutkinut ohjaus- ja valvontaviranomaisten työtä, työjakoa, työmenetelmiä, työn kohdetta sekä yhteistyötä sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien kannalta. Tarkastelun kohteina olivat aluehallintovirastot, eduskunnan oikeusasiamies, Valvira, valtioneuvoston oikeuskansleri sekä Valtion talouden tarkastusvirasto. Tutkimusaineistona käytettiin viranomaisten internetsivuja, lainsäädäntöä ja sen tausta-aineistoa, yhteensä 27 asiakirjaa. Tutkimustuloksista ilmeni viranomaisten tekemästä ohjaus- ja valvontatyöstä kahdeksan tehtäväaluetta, ohjaus, suunnittelu, arviointi, valtiosuusasiat, valitusasiat, lupahallinto, tarkastustoiminta ja valvonta. Viranomaiset hoitavat samankaltaisella tehtävänimikkeellä erilaisia tehtäviä ja tehtävien määrä on laajempi tai kapealaisempi. Monipuolisin tehtäväalue on aluehallintovirastoilla ja poikkeavin tehtävä on tarkastusvirastolla, joka pääasiallisesti valvoo taloudenhoitoa. Valvonta on kaikille yhteinen työalue ja muodostaa siten viranomaisten ydintehtävän. Aluehallintovirastoilla ja Valviralla on asemansa perusteella eniten hallinnon toimeenpanotehtäviä. Päällekkäisiä tehtäviä ovat aluehallintovirastojen, oikeusasiamiehen, oikeuskanslerin ja Valviran hallintokanteluiden käsittely. Näitä ovat myös aluehallintovirastojen ja Valviran tehtävä valvoa lastensuojelu- ja toimeentulotukilain palvelujen saatavuutta koskevia määräaikoja. Aluehallintovirastojen ja Valviran työjaosta säädetään lainsäädännöllä, mutta siitä huolimatta osa työnjaosta on vaikeasti hahmotettavissa. (Hynninen-Joensivu 2016, 56-58.)

Hynninen-Joensivun (2016) tutkimuksen perusteella viranomaisten työjako ei näyttäytyä kansalaisille selkeänä ja tehtäviä määrittävä lainsäädäntö on tulkinnanvarainen. Jotta asiakas osaa asioida oikean viranomaisen kanssa, hänen on oltava aktiivinen, hänellä on oltava tietoa siitä, kenen kanssa asioida. Hynninen-Joensivu (2016) pitää sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus- ja valvontatehtävien uudelleen organisointia välttämättömänä sekä sitä, että heidän työjakoaan selkiytetään. Hynninen-Joensivun (2016) mukaan tällä hetkellä voimassa oleva viranomaisen velvollisuus ohjata asiakas oikealle viranomaiselle, ei ole riittävä eikä kompensoi järjestelmän sekavuutta ja työjakojen epäselvyyttä ja päällekkäisyyttä riittävästi. (Hynninen-Joensivu 2016, 86-89.)

Tämä edellä kuvattu työnjaon ”päällekkäisyys” näkyy sosiaaliasiamiestyössä sosiaalihuollon menettelyistä tehtyjen kanteluiden samanaikaisuuksissa eri valvoville viranomaisille sekä päätösten ja oikaisuvaatimusten ”sotkeutumisessa” muistutusmenettelyyn ja toisin päin. Asiakas voi esimerkiksi odottaa muistutusta käsittelevän toimijan muuttavan asiakkaalle samasta asiasta tullutta etuuspäätöstä. Asiakkaiden on kohtuullisen haastavaa erottaa mitä asioita tapahtuneesta kuuluu laittaa muistutuksena käsittelyyn ja mitä taas oikaisuvaatimuksena tai valituksena.

5 Tulokset, johtopäätökset ja jatkohyödyntäminen

Olen lopputyössäni tunnistanut sosiaaliasiameiestyössäni asiakkaiden esille tuomia, sosiaalityöntekijöiden käyttämiä ”sääntöjä”, jotka olen nimennyt kuudeksi tulkintamalliksi. Pohdin pitkään, voisinko minä sosiaaliasiamiehenä jollakin tavalla sanoittaa näitä sääntöjä auki ja pyrkiä sitä kautta tekemään rakenteellista sosiaalityötä asiakkaan perusoikeuksien kehityksessä. Kuvaamani tulkintamallit ovat omasta asiantuntijakäytännöstä nousseita huomioita. Huomioni ilmaisevat sitä sosiaalityön rakenteissa piilossa olevaa sosiaalityöntekijöiden toimintatapaa, jota Känkäsen (2016, 222) määrittämän metaforisen käsityöläisyyden kautta taideperustaisena tutkimusorientaationa, olen pyrkinyt tarkastelemaan.

Rakenteellisen sosiaalityön ohjaamana, lopputyöni tekemisen aikana, asemoiduin erityisen syvällisesti pohtimaan asiakkaan perusoikeuksien turvaamista. Vähitellen minulle alkoi avautua asioita, joita en ollut arkistyössäni aiemmin huomionnut. Aloin tunnistaa sitä ”tunnistamatonta” työtä ja niitä erilaisia tulkintamalleja, joita sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä asiakaskontakteissa liikkuu. Näitä asiakkaan perusoikeuksien turvaamiseen vaikuttavia sosiaalityöntekijöiden käyttämiä tulkintamalleja olen lopputyössäni tarkastellut. Koen onnistuneeni tulkintamallien tunnistamisessa tutkimustehtäväni mukaisesti. Mielenkiintoni kyseiseen asiaan on vahvasti herännyt ja pyrin jatkossa omassa sosiaaliasiameiestyössäni tuomaan niitä rohkeammin esille. Totean, että varsinaista tieteellistä tutkimusta olisi hyvä tehdä näiden tulkintakehysten tarkastelemiseksi ja mahdollisesti jatkohyödyntämiseksi rakenteellisen sosiaalityön työvälineenä. Tämä lopputyö on painottunut enemmän metaforisen käsityöläisyyden eli kokemuksellisen tarkastelun näkökulmaan sosiaaliasiameiestyön sisällä.

Tunnustettava kuitenkin on, että tarkastelukontekstini sosiaaliasiameiestyöhön ja ihmisoikeuskysymyksiin vahvasti sitoutuvana on ollut haasteellinen. Tämä on tosiasia siitä huolimatta, vaikka olen seurannut asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa sosiaaliasiameiestyössäni ja pyrkinyt vaikuttamaan siihen edistävästi. Edelleen korostan, että olen reflektoinut lakeja, ohjeistuksia ja aiempaa sosiaaliasiameiestyöstä tehtyä tutkimusta yhteiskuntatieteilijänä, rakenteellisen sosiaalityön opiskelun ja oman sosiaaliasiameiestyön pohjalta, en lakiasiantuntijana. Kaikki huomiot olen tehnyt yhdistäen tieteellisen ajattelun, tiedontuotannon ja sosiaalityön ja sosiaaliasiameiestyön käytännön.

Lopputyössäni kysyin: millaisia sosiaalityöntekijöiden käyttämiä tulkintamalleja tunnistan sosiaaliasiamiestyössäni koskien asiakkaan ihmis- ja perusoikeuksien turvaamista. Lopputyössä käymäni käsitteellisen tarkastelun ja oman sosiaaliasiamiestyökokemukseni pohjalta vastaan seuraavasti. Asiakkaan asemaa voidaan perusoikeuksien turvaamisessa tarkastella 1. oikeudesta ihmisarvoiseen elämään ja riippumattomuudesta käsin 2. organisaatiosta, toimeenpanosta ja toteutuksesta käsin 3. yksilön omasta oikeusturvasta ja muutoksenhakujärjestelmästä käsin 4. asiantuntijuudesta ja ammatillisuudesta käsin 5. viestintäkulttuurista käsin sekä 6. valvonta- ja muutoksenhakujärjestelmästä käsin.

Tarkasteluni pohjalta totean, että asiakkaan perusoikeuksien turvaamisen kannalta ei ole yhdentekevää, mille tulkintamallilähtökohdalle sosiaalityöntekijä asemoituu omassa työssään. Samoin ei ole yhdentekevää käyttää vain yhtä tulkintamallikehystä tai katsoa asiaa vain yhdestä kehyksestä käsin, varsinkin silloin kun tekee asiakkaan itsemääräämisoikeuteen vaikuttavia viranhaltijapäätöksiä eri etuuksista tai palveluista. On erityisen tärkeää tunnistaa oma tulkintamallinsa ja tarkastella sen vaikutuksia sosiaalihuollon asiakkaan ihmis- ja perusoikeuksien turvaamisen kannalta. Millaisia seuraamuksia juuri tämän tulkintamallin käytöllä on ihmis- ja perusoikeuksien toteutumiselle? Miksi toteutan tällaista mallia? Miten ammattieettisesti ja tieteellisesti perustelen tällaisen tulkintamallin käytön?

Uskallan väittää, että näitä edellä esittämiäni tulkintamalleja on vaikea tunnistaa omasta ammatillisesta toimintavastaan. Minulle se ainakin on ollut ja on edelleen vaikeaa. Otan tulkintamallien käytännön esimerkiksi kunnasta harkinnanvaraista toimeentulotukea hakevan asiakkaan. Sosiaalityöntekijä, joka katsoo asiakkaan tilannetta ensimmäisestä mallista, *oikeus ihmisarvoiseen elämään* ja ihmis- ja perusoikeuksista käsin, toimii vahvasti eettisesti ja arvoperustaisesti, hänen mukaan toimeentuloturva on asiakkaan välttämätön ja viimesijaisin perusoikeus esimerkiksi asumisen mahdollistumiseksi.

Toisessa *järjestelmän toimeenpanomallissa* samainen sosiaalityöntekijä asemoituu vahvasti kotiohjeistuksen toimeentulotukilain soveltamisohjeistuksen taakse ja perustelee päätöstään asiakkaalle sitä kautta. Kolmannessa *yksilövalitusmallissa* sosiaalityöntekijä korostaa asiakkaan oikeusturvareittien käyttöä ja jo päätöstä antaessaan sosiaalityöntekijä voi sanoa asiakkaalle, sinulla on mahdollisuus kannella, valittaa tai hakea muutosta päätökseen. Neljännessä *asiantuntijuuden mittasuhteet* mallissa sosiaalityöntekijä asemoituu vahvaan sosiaalityön asiantuntija-asemaan ja käyttää lakiin perustuvaa, suoraa harkintavaltaansa asiakkaaseen nähden. Viidennessä *viestintä*

kulttuurisessa mallissa sosiaalityöntekijä asemoituu esimerkiksi tietosuojan taakse ja toteaa, ettei minulla ole oikeutta kertoa tai emme voi tai saa viestiä asiasta enempää. Kuudes *valvontamalli* korostaa valvonnan osuutta, jossa valtiolliset ohjeet ohjeistavat vahvasti kyseisen sosiaalityöntekijän tapaa toimia. Nämä tulkintamallit esiintyvät lähes poikkeuksetta yhden asiakkaan kohdalla limittäin ja samalla kertaa tai eri asiakastapaamiskerroilla. Vain kerran olen saanut vastaanotolleni asiakkaan, joka totesi sosiaalityöntekijän antaneen hänelle päätöksen käteen ja sanoneen ”*tee valitus*”.

Käsitteellisen tarkastelun ja oman sosiaaliasiamiestyöni pohjalta yhdyn täysin Pauli Niemelän (2014) toteamukseen, että ihmisarvo on olennaisin arvo ihmisen hyvinvoinnille ja sen edistämistyölle. Vuorovaikutuksen sisäänrakennetut tavat ja moraalisäännöt merkitsevät haastetta sosiaalityölle ja sen yksittäisille työntekijöille. Vastassa ei ole pelkkä asiakas, vaan ihminen kaikkine kasvoineen ja kasvotöineen. Ihmisen ihmisarvo on ylin arvo, ja sen kanssa sosiaalityöntekijä työskentelee koko ajan. Sosiaalityön tutkimukseen on toivottavaa saada aiempaa enemmän tämän ilmiön tutkijoita ja huomioida asia sosiaalityön koulutuksen sisällöissä. Ihmisen moniulotteisuus ja monitasoisuus tulee olla tällöin erityisen huomion kohteena (Niemelä 2014, 8).

Erityisesti tämä Niemelän (2014) peräänkuuluttama moniulotteisuus ja monitasoisuus tulisi huomioida asiakkaan ihmis- ja perusoikeuskysymyksenä sosiaalityöntekijöiden päivittäisessä asiakastyössä ja siinä käytetyissä tulkintamalleissa. Väitän että, kaikki esittämäni ja sosiaalityössä jo käytössä olevat tulkintamallit ovat erityisen käyttökelpoisia asiakkaan perusoikeuksien toteutumisen edistämiseksi, mikäli ne tunnustetaan asiakastyöhön vaikuttavina. Haluan myös muistuttaa, että niiden ”liiallinen tai yksioikoinen noudattaminen” yksittäin tai perusteetta, tahallisesti tai tahattomasti, voi johtaa negatiiviseen lopputulokseen asiakkaan perusoikeuksien turvaamisessa. Pitkään sosiaaliasiamiestyötä tehneenä totean, että erityisesti pitkäaikaiset päihde- ja mielenterveysasiakkaat tuottavat lähes poikkeuksetta, ihmisarvonsa olemattomuutta ja sitä, ettei heidän ihmisarvoaan kunnioiteta riittävästi tai ettei heidän mielipiteitään kuitenkaan kuulla tai oteta todesta. Tässä meillä kaikilla sosiaalityön toimijoilla on peiliin katsomisen paikka, vaikka nykypäivän sosiaalityön tekemisen reunaehdot ovat erityisen vaativat, kuten pohdinnassani seuraavaksi tämän tosiasian allekirjoitan.

6 Pohdinta

Asiantuntijatyössä jatkuva kehittyminen ja oppiminen ovat erityisen tärkeitä, koska kokemuksenkaan karttuminen ei välttämättä aina riitä asiantuntijaksi kehittymiseen. Asiantuntijuuden kehittymisen kannalta erikoistumiskoulutukseen on sisällytettävä asiantuntijuuden keskeiset elementit: käsitteellinen tieto, kokemuksellinen tieto, itsesäätelytieto ja sosiokulttuurinen tieto. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 44) Katson, että näiden avulla olen voinut asemoitua katsomaan sosiaaliamiestyötä yhteiskunnallisesta kehyksestä, ikään kuin ulkoa päin ja analysoida sosiaalityöntekijän tekemää arkityötä käytäntönä. Mitä siinä tapahtuu? Miltä käytäntö näyttää sosiaaliamiehelle asiakkaan ihmis- ja perusoikeuksien kannalta ajateltuna?

Suorittamani rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutus pohjautuu asiantuntijoiden käytäntöjen reflektiiviseen tarkasteluun teoreettisten käsitteellisten välineiden avulla. Erikoistumiskoulutukset sisältävät myös vaativimpia analyttisiä ja teoreettisia tietoja ja taitoja. Niillä on myös pysyvä merkitys yhteiskunnan eri toimintojen ja niiden uudistumisen kannalta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013, 14-17, 44.) Tätä analyttistä teoreettisten, käsitteellisten ja kokemuksellisten elementtien perusteellista tarkastelua olen soveltanut lopputyössä eri tulkintamallien tunnistamisessa ja nimeämisessä.

Anneli Pohjola (2014, 31) määrittelee rakenteellisen sosiaalityön koostuvan neljästä ydinalueesta: tietotyö, inklusiotyö, strategiatyö ja oikeudenmukaisuustyö. Jaan oikeudenmukaisuustyön oman työkokemukseni pohjalta omassa sosiaaliamiestyössäni juridiseen toimivaltatyöhön, yhteiseen viestintätyöhön, oikeudenmukaisuuden jakamistyöhön ja osallisuuden varmistajan työhön. Näitä ovat siis ne sosiaaliamiestyön vahvat käytännön elementit, jotta tutkimuksessani hyödynnän. Tunnistan vahvaa lakitaustaa, verkostoitumista laaja-alaisesti, ihmisyyden arvostamista ja osallisuuden korostamista tekemässäni sosiaaliamiestyössä. Arvostan yli kaiken asiakkuutta ja sen antoisaa moninaisuutta. Haluan puhua yhteisistä ”savotoista” oikean palvelun löytämiseksi ja tarjoamiseksi etenkin haavoittuvassa asemassa oleville, erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Haastan tarkastelullani pohtimaan perusarvoa ihmisyydessä, kunnioitusta, josta tutkimukseni johdannossa lähdin liikkeelle. Näkyykö ja vaikuttaako se oikeasti työssämme, jotta ihmis- ja perusoikeudet toteutuvat meillä kaikilla, niin asiakkaalla kuin sosiaalityön toimijoilla?

Rakenteellisen sosiaalityön asiantuntijuuden käsitän ennen kaikkea vahvaksi muutostyöksi, jossa on erityisen tärkeää tunnistaa myös sosiaalinen kenttä, jolla työskentelee. Tätä sosiaalisen kentän tunnistamista korostavat myös Laura Tiitinen ja Sanna Lähteinen (Tiitinen & Lähteinen 2014, 207) sosiaalityöntekijän julkisuuteen astumisessa. Myös Juha Hämäläinen (2014, 79) on nimennyt rakenteellisen sosiaalityön tärkeäksi työväliseksi tiedon tuottamisen ja viestinnän sosiaalisista ongelmista. Laura Tiitinen ja Arto Kauppi (2014) toteavat julkisen viestinnän käyttämisen vaikuttamistarkoituksessa paikantuvan etenkin rakenteellisen sosiaalityön työorientaatioon. He peräänkuuluttavat rakenteellisen sosiaalityön tavoitetta paljastaa ja muuttaa yhteiskunnan eriarvoistavia ja syrjiviä rakenteita.

Muutostyössä sosiaalityöntekijä on useassa eri roolissa, kuten Katriina Sirkka (Sirkka 2014, 127) sen määrittää, tutkijana aikalaisanalyytikko, joka tuottaa tietoa sosiaalisista kysymyksistä ja tekee sitä ympäristössään ymmärretyksi. Lisäksi Sirkkan (2014) mukaan sosiaalityöntekijä toimii eräänlaisena oikeusasianajajana seuraten oikeudenmukaisuuden toteutumista, lobbaajana vaikuttaen poliittiseen päätöksentekoon ja samalla vaikuttaen sosiaalialanalyttikon roolissa sosiaalipolitiikan edistämiseen. Myös nämä edellä mainitut tasot tunnistan vahvasti omassa sosiaaliasiamiestyössäni, mutta koen niiden tarvitsevan tutkimuksen jälkeenkin, edelleen runsaasti lihaa luiden päälle.

Tekemäni sosiaalityön ja sen sisälle asemoituneen sosiaaliasiamiestyön koen olevan rakenteellista sosiaalityötä. Kuitenkin se rakenteellisen sosiaalityön ohjenuora, josta Anneli Pohjola (2014, 33) puhuu viitaten Steven Webbiin, että hyvää sosiaalityötä ei voi saavuttaa ilman kriittistä käytäntöä ja poliittista kriittisyyttä, tarvitsee työssäni todellista vahvistusta. Olen siis tehnyt eräänlaista vaikuttamistyötä vaatimattomalla kuntayhteistyöllä ja vuosittaisen sosiaaliasiamiesraportin kautta välittänyt tietoa kuntapäätäjille asiakkaan aseman kehityksestä, mutta lähinnä vain asiakastasolta. Tunnistan, että varsinainen muutostyö ja oma ulostulo sosiaalityöntekijänä ja sosiaaliasiamiehenä on ollut vaatimatonta ja etenkin asiakkaan äänen kuuluville saamisen varmistaminen ontuvaa. Näihin asioihin lähdin hakemaan rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen kautta varmuutta ja vahvaa tieteellistä ja tutkimuksellista perustaa. Tässä koen onnistuneeni ja siksi lopputyössä analysoin sosiaalityöntekijöiden käyttämiä tulkintamalleja, joita olisi tärkeää pyrkiä sosiaalityössä oikeaoppisesti hyödyntämään ihmisarvokysymysten ja sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksien turvaamisen pohjana.

Tunnen itseni näiden kaikkien lopputyössä esittämiäni asioiden äärellä suhteellisen pieneksi. Ajattelussani herää kysymys, näitkö olen sosiaaliasiamiehenä turvaamassa. Noudatanko itsekään

riittävästi ihmis- ja perusoikeusajattelun periaatteita ja arvoja työssäni. Toiminko perustuslain mukaisesti kaikissa tilanteissa asiामीestyössäni? Haluan vastata, kyllä. Samanaikaisesti tiedän, että sosiaalityön arjen kiireessä ne muotoutuvat helposti vain tausta-ajatteluhelinäksi, jonka itsekin joudun pikaisesti vaimentamaan päästäni, kun selitän asiakkaalle toistuvasti kielteisen harkinnanvaraisen toimeentulotukipäätöksen perusteita ja viranhaltijan käyttämää perusteltua valtaharkintaa siinä.

Tässä paikassa peräänkuulutan itseltänikin ihmis- ja perusoikeusajattelun periaatteita ja vahvempaa asiakkaan ongelmien syiden tulkintamallini selvittelyä, varsinkin kun tiedän, että esimerkkiasiakastani uhkaa häätö kodistaan. Tunnistanko sittenkään perustavanlaatuisia, ihmisoikeuteen ja asiakkaan oikeuksiin pohjautuvia tulkintaongelmia omassa työssäni? Teenkö työtäni liian laki- ja käytäntökeskeisesti, rutiinilla? Onko asiakkaan oikeuksien turvaaminen ja arvoperustan esille tuominen sittenkään käytännössä totta omassa asiantuntijatyössäni? Rohkenenko tuoda ihmisoikeuksia toimijoille riittävästi esille? Joudun toteamaan näiden ihmis- ja perusoikeuskysymyksiä äärellä, että ajattelussani herää enemmän kysymyksiä kuin vastauksia.

Mikä tahansa rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen eri ulottuvuuksista, kuten esimerkiksi hyvinvointipolitiikka, strategiatyö, sosiaalipalveluiden kehittäminen, julkisuustyö ja viestintä, olisi voinut valikoitua lopputyöni ydinaihealueeksi. Kuitenkin ihmisoikeudet ja oikeudenmukaisuustyö kolahti minuun syvälle, johtuen pitkään tekemästäni sosiaaliasiामीestyöstä. Tästä syystä päädyin lopputyössäni pohtimaan kyseiseen aihealueeseen rakentuvaa asiakkaan perusoikeuskuvaa, erilaisia sosiaalityöntekijöiden käyttämiä tulkintamalleja ja niiden hyödyntämistä rakenteellisessa sosiaalityössä. Lopputulemana huomaan myös käsitelleeni osin kaikkia erikoistumiskoulutuksen aihealueita.

Kuten jo rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen ennakkotehtävässä ja lopputyöni johdannossa mainitsin, alan ammattilaisena tunnistan vahvimmin itsessäni Anneli Pohjolan (2014, 33) määrittelyn siitä, että rakenteellisessa sosiaalityössä on syvimmältään kysymys kontekstuaalisuuteen ja rakenteiden merkityksellisyyteen perustuvasta ajattelu- ja suhtautumistavasta sosiaalityön muutostyössä. Lisäksi Pohjola (2014) puhuu teoriakehyksistä, joita yhdistää kriittinen ja muutoshakuinen suhde todellisuuteen. Tällaisia kriittisiä, käsitteellisiä tulkintakehyksiä olen pyrkinyt lopputyössäni hahmottelemaan.

Lopputyöni ajatuksia ovat kirvoittaneet muun muassa rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen sisältyneet Anna Metterin (2018) luennot ihmisoikeuskysymyksiin liittyvistä kohtuuttomista tapauksista ja tilanteista sosiaalityön sisällä. Jäin myös laajemmin pohtimaan kohtuuttomuuden kuvia, joita sosiaaliamiehenä kohtaan työssäni. Mitä ne ovat? Tunnistanko niitä? Haluanko tai pystynkö antamaan niille tilaa omassa asiantuntijuudessa tai tulkintamalleissani. Syntyvätkö asiakastilanteet todellakin ilman mitään tahallisuutta? Pohdin Metterin (2012) tavoin, millaisia seurauksia asiakkaalle tulkintamallitilanteista aiheutuu oikeudellisesti, sosiaalisesti, henkisesti tai taloudellisesti.

Lopuksi totean, että sosiaalityöntekijöiden käyttämiä erilaisia tulkintamalleja on syytä tutkia tarkemmin ja sitä kautta mahdollisesti alkaa hyödyntämään rakenteellisen sosiaalityön vaikuttavina työmenetelminä. Ne näyttävät sosiaaliamiehelle ja mahdollisesti myös asiakkaalle kohtuullisen selkeästi, asiakkaan oikeusturvaan vaikuttavina. Kun taas sosiaalityöntekijälle toimijana ne voivat olla hämärän peitossa tai näyttäytyä toissijaisina.

Lähteet

- Ahonen, Karoliina (2020) Suomalainen mielenterveyspolitiikka. Julkisen vallan ohjaus mielenterveyden häiriöön sairastuneiden ihmisoikeuksien turvaamiseksi. Akateeminen väitöskirja 2020. Helsinki.
- Castells, Manuel (2012) Networks of Outrage and Hope. Polity press. Malden, MA.
- Haaki, Raili (2010) Kehittämistyön solmukohtia. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja nro.28. Jyväskylä.
- Harisalo, Risto & Miettinen, Esko (2004) Hyvinvointivaltio houkutteleva lupaus vai karvas pettymys. Tampere University Press. Tampere.
- Heuru, Kauko (2002) Kunta perusoikeuksien toteuttajana. Talentum. Helsinki.
- Hynninen-Joensivu, Eija (2016) Sosiaalihuollon ohjaus ja valvonta eri viranomaisten tehtävänä. Sosiaalityön erikoistumiskoulutus lisensiaatintutkimus. Hyvinvointipalvelujen erikoisala. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Hämäläinen, Juha (2014) Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. Teoksessa Pohjola, Anneli, Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. United Press Global, 64-86.
- International Federation of Social Workers.(2014).Global Definition of the Social Work. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> Viitattu. 4.5.2020.
- Jämsä, Ville (2010) Oikeusturvahavaintoja sosiaaliamiehen työssä. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 19/2010, 42-53.
- Jäppinen, Maija (2018) Naisiin kohdistuva väkivalta ja perheväkivalta ihmisoikeuskysymyksenä. Helsingin yliopisto. Luennot rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksessa. Jyväskylä. 8.2.2018.
- Kangas, Saira (2011) Aikuissosiaalityön asiakkaat tänään. Teoksessa Jouttimäki, Päivi, Kangas, Saija & Saurama, Erja. Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Socca, 15-51. http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva_ja_voimaannuttava_aikuissosiaalityo_-_Visio_vahvasta_aikuissosiaalityosta_hankkeen_loppuraportti.pdf
- Kuusikko, Kirsi, Lindroos, Mikko & Lohiniva-Kerkelä, Mirva (2019) Kuntien ja maakuntien muutoksenhakujärjestelmien kehittäminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja. 2019:40.
- Känkänen, Päivi (2016) Taide kommunikaation ja jäsentämisen tilana. Teoksessa (toim.) Satka, Mirja, Julkunen, Ilse, Kääriäinen, Aino, Poikela, Ritva, Yliruka, Laura, Muurinen, Heidi. Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris-instituutti ja Mathilda Wrede-institutet: Unigrafia, 208-226.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785) <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785> viitattu 15.6.2020

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. (2000/812)
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
Viitattu 15.6.2020

Liukkonen, Miikkael (2010) Näennäisoikeusturva sosiaali- ja terveydenhuollossa. Raportti 19/2010. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 54-63.

Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Juvenes Print. Tampere.

Metteri, Anna (2018) Kohtuuttomat tapaukset, ihmisoikeudet ja rakenteellinen sosiaalityö. Luennot rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksessa. 8.2.2018. Jyväskylä.

Moilanen, Merja (2009) Riippumaton sosiaaliasiamies turvaa asiakkaan oikeudet. Sosiaaliturva 2/2007. Helsinki, 8-11.

Myllärinen, Anna-Riitta & Tast, Eeva (2009) Sosiaalialan uuden asiantuntijuuden rakentuminen koulutuksen ja työelämän yhteistyönä. Sosiaalipedagoginen orientaatio ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa. Publisher. Hämeenlinna.

Niemelä, Pauli (2014) Ihmisarvo ja sosiaalityö. Teoksessa Jaakkola, Anne-Mari, Leinonen, Leena & Väänänen-Fomin, Marja (2014) Tutkiva sosiaalityö. Eettisyys ihmistyössä. Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura, 5-8.

Nummela, Tuija (2005) Nuorallatanssi- sosiaaliasiamiehet tuottamassa oikeushyvää. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatinkoulutus. Marginalisaatiokysymysten sosiaalityö-erikoisala. Kuopion yliopisto. Kuopio.

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2013) Asiantuntijuus edellä. Korkeakoulujen uusi erikoistumiskoulutus. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2013:7. Valtioneuvosto. Helsinki.

Palomäki, Susanna & Vanhala, Anni (2016) Terveydenhuollon muistutus asiakkaan arvioimana käytäntönä. Janus. Vol.24 (1), 45-61.

Pohjola, Anneli (2014) Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Pohjola, Anneli, Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. United Press Global, 16-36.

Saari, Juho, Behm, Miia & Lagus, Krista (2017) Sosiaalipummi!-Moraalipaniikki 2010-luvun Suomessa. Teoksessa: Saari, Juho (toim.) Sosiaaliturvariippuvuus. Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa. 2017. Juvenes Print. Tampere, 207-232.

Sirkka, Katriina (2014) Sosiaalityön rakenteellinen asiantuntijuus. Teoksessa (toim.) Pohjola, Anneli, Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana. Rakenteellinen sosiaalityö- sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. United Press Global, 118-134.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
Viitattu 12.6.2020

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017:5) <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80391>
Viitattu 12.6.2020

Stamm, Ingo (2017) The Human right to Social Security and Its Impact on Socio-Political Action in Germany and Finland. *Journal of Human Rights and Social work* 2017, 25-33.

Suomen perustuslaki (1999/731) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
Viitattu 12.6.2020

Suoranta, Juha & Ryyänen, Sanna (2016) *Taisteleva tutkimus*. Into. Riika.

Tiitinen, Laura & Kauppi, Arto (2014) Viisi vaientamisen tapaa- sosiaalialan työntekijöiden julkiseen viestintään kohdistuvat sananvapauden rajoittamisen ja vaientamisen käytännöt. *Oikeus* 2014 (43); 2, 125-146.

Tiitinen, Laura & Lähteinen, Sanna (2014) Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014*. United Press Global, 191– 212.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu (2009) *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin. osallistamiseen ja tiedon tuotantoon*. Tampere University Press. Tampere.