

# **”EI TÄÄ OO MIKÄÄN KOMPONENTTITEHAS”**

Teorialähtöinen sisällönanalyysi päihdehuollon sosiaalityön laadun ja vaikuttavuuden käsitteistä, selonteon vaateista ja sen toteuttamisen haasteista

HEIKKI RANTA  
Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja  
kulttuuritieteiden yksikkö  
Sosiaalityön pro gradu -  
tutkielma  
Helmikuu 2018

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

RANTA HEIKKI: ”ei tää oo mikään komponenttitehas”. Teorialähtöinen sisällönanalyysi päihdehuollon sosiaalityön laadun ja vaikuttavuuden käsitteistä, selonteon vaateista ja sen toteuttamisen haasteista.

Pro gradu -tutkielma, 120 sivua, 3 liitesivua.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Juhila, Kirsi

Helmikuu 2018

---

Julkisten palveluiden on nähty olevan tilanteessa, jossa niiden täytyy yhä enemmän todistella olevansa tuloksellisia. On lisäksi puhuttu palveluiden laadusta ja vaikuttavuudesta. Sosiaalityön tutkimuksessa puhutaan tilivelvollisuudesta tai selontekovelvollisuudesta (accountability). Tämä ei ole myöskään jäänyt puheen tasolle, sillä menneet vuosikymmenet ovat nähneet mittavan määrän erilaisia julkissektorin reformeja niin globaalisti kuin kotimaassakin. On jopa puhuttu ”vaikuttavuusyhteiskunnassa” elämisestä, missä ollaan kiinnostuneita erilaisen politiikkatoimien ja interventioiden seurauksista ja arvioinnista. Sosiaalityö ei ole ollut tästä keskustelusta osattomana. Julkisten palveluiden laatu ja vaikuttavuus ovat kuitenkin sekä käsitteinä että arvioinnin ja mittaamisen kohteina ongelmallisia: esimerkiksi niiden sisällöstä on epäselvyyttä ja niihin liittyy erilaisia arvostuksia riippuen, kuka on arvioitsija. Lisäksi, vaikka käsitteistä vallitsisi yksimielisyys, tulee ongelmaksi niiden raportointi ulkopuolisille tahoille esimerkiksi julkispalveluiden luonteen johdosta.

Tässä tutkielmassa on haluttu ensinnäkin selvittää niitä tekijöitä, jotka ovat muun muassa sosiaalityön laatu- ja vaikuttavuusvaateiden takana sekä selventää mitä näillä käsitteillä (laadulla ja vaikuttavuudella) tarkoitetaan. Kolmas tutkimuksen tavoite on jäsentää laadun ja vaikuttavuuden mittaamisen sekä arvioinnin haasteita. Tutkielma lähestyy näitä kysymyksiä teoreettisesti, etsien kirjallisuudesta mahdollisia vastauksia. Tämän jälkeen teoriaa on peilattu empiriaan, joka koostuu päihdehuollon parissa toimivien sosiaalityöntekijöiden haastatteluista. Aineisto on analysoitu käyttäen teorialähtöistä sisällönanalyysiä.

Teoria ja aineisto ovat pitkälti yhtenevät. Selontekovaateiden taustalla voidaan nähdä lukuisia tekijöitä, kuten sosiaalityön profession omat pyrkimykset laadukkaaseen ja muutosta aikaansaavaan toimintaan, hallinnon selontekovaateet, uudeksi julkisjohtamiseksi (NPM) kutsutun johtamisopin vaikutukset sekä akateemisen tutkimuksen ja näyttöön perustuvan käytännön vaatimukset. Laadun ja vaikuttavuuden käsitteet jäsentyvät teorian ja empirian kautta hallittavaksi kokonaisuudeksi, jossa laadulla tarkoitetaan teknisiä seikkoja, hyvää arviointia, juridiikan ja hallinnon osaamista, hyvää työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta, moniammatillisuutta ja verkostotyötä, asiakasosallisuutta sekä sosiaalityön näkökulman esiintuomista ongelmien ratkaisemisessa. Vaikuttavuus määrittyy luontevasti tavoitteiden saavuttamisena, ja nämä tavoitteet ovat moninaiset ja usein samanaikaiset monilla eri tasoilla.

Mitä tulee selontekovelvollisuuden haasteisiin, voidaan tunnistaa ensinnäkin sosiaalityön luonteesta johtuvia ongelmia. Sosiaalityötä vaivaa esimerkiksi tavoitemoninaisuus sekä usein myös niiden ristiriitaisuus. Vaikutusten arvioinnissa arvioinnin aikajänne sekä klassinen kausaliteetin ongelma tuottavat päänsäivää. Toisaalta ongelmia on käytetyissä mittareissa, jotka eivät sovellu kovinkaan kummoisesti erityisesti vaikutusten todentamiseen. Kolmanneksi, materiaalistien resurssien puute tai työn organisoinnin ongelmat sekä mittaamisen ja arvioinnin vähäinen esilläolo koulutuksessa ja työelämässä voivat vaikeuttaa arviointia. Muita esiin nousseita haasteita ovat sosiaalityön ja muiden ammattiryhmien vuorovaikutuksen puute, sidosryhmien (toimijoiden) puute, poliittinen haluttomuus tiettyjen asiakasryhmien osalta, osaoptimointi sekä tietojärjestelmiin liittyvät ongelmat.

**Avainsanat:** sosiaalityö, päihdehuolto, selontekovelvollisuus, tilivelvollisuus, laatu, vaikuttavuus, mittaaminen, arviointi, sisällönanalyysi, teoria

UNIVERSITY OF TAMPERE

The School of Social Sciences and Humanities

RANTA HEIKKI: Theory-based content analysis: concepts of quality and effectiveness of social work in the field of substance abuse services, accountability and it's challenges.

Master's Thesis, 120 pages, 3 appendix pages

Social Work

Supervisor: Kirsi Juhila

February 2018

---

Demands for higher performance have been directed towards public services. The quality and effectiveness of these services has also been a subject of public and academic discourse. In the field of social sciences and social work research, the concept of accountability is used to describe these demands. This development has materialized over the last decades through waves of public sector reforms in a multitude of countries around the world, including Finland. Some even say we live in an "outcome-oriented society", where all the more attention is directed towards the effects of different social interventions and policies. Social work as a public service has naturally been a part of this process. Concepts such as quality and effectiveness in the context of public services like social work are, however, vague by nature. There are differing opinions about their contents and these opinions are usually accompanied by biased value judgements. Even if the concepts were not contested, there are also difficulties in their measurement and evaluation due to the problematic nature of the public services themselves.

Firstly, this thesis attempts to locate the factors that drive the accountability of public services. Secondly, there follows an examination of the meaning of the concepts of quality and effectiveness in social work. Thirdly, the problems and challenges of measurement and evaluation are mapped out. The thesis starts by a theoretical investigation of the topics. Then, the theory framework is compared to empirical data, which consists of interviews of social workers in the field of substance abuse services. The data is analysed by means of a theory-based content analysis.

The theory and the data seem consistent in general. Efforts in the field of social work, administrative demands, the effects of New Public Management (NPM), academic research and Evidence-Based practice (EPB) seem to constitute the broad basis of accountability. Concepts of quality and effectiveness of social work are specified using the theory and data: quality means technical matters, good evaluation, legislative and administrative competence, good relationship between worker and client, multidisciplinary orientation, client involvement, and the presence of the perspective of social work in the problem solving process. Effectiveness is defined as the degree to which goals are accomplished. These goals are multiple and usually pursued at many different levels simultaneously. The challenges faced while carrying out the accountability process stem first of all from the nature of social work itself. This includes, for example, the fact that the sheer number of differering and often competing goals is a problem in and of itself. Evaluationwise, the timespan necessary for the effects of social work to take place creates some difficulties and thus the classical problem of causality also arises. On the other hand, even if these problems were solved, there remains the question of indicators, that are, at least at the time, insufficient or inadequate. A third broad category of problems and challenges relates to insufficient material resources, working arrangements and a lack of training in the measurement and evaluation of social work in education and work-life. The thesis also points out that the absence of dialogue across disciplines, a lack of stakeholders, political reluctance towards certain groups, suboptimization and issues with information systems may create additional problems.

**Keywords:** social work, alcohol and substance abuse services, accountability, quality, effectiveness, measurement, evaluation, content analysis, theory

## SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO.....	1
2. TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT.....	4
2.1 Tausta ja relevanssi .....	4
2.2 Tutkimuksen luonne .....	5
2.3 Tieteenfilosofiset lähtökohdat .....	7
3. TEOREETTINEN VIITEKEHYS .....	10
3.1 Sosiaalityön selontekovelvollisuuden tausta .....	10
3.1.1 Sosiaalityön oma selontekovaade.....	10
3.1.2 Hallinnon selontekovaateet .....	10
3.1.3 Uusliberalismi ja New Public Management.....	13
3.1.4 Näyttöön perustuva käytäntö.....	19
3.2 Sosiaalityön laadun ja vaikuttavuuden käsitteet .....	27
3.2.1 Sosiaalityön laatu.....	27
3.2.2 Sosiaalityön vaikuttavuus.....	32
3.3 Selontekovelvollisuuden toteuttamisen haasteet .....	39
3.3.1 Sosiaalityön luonteesta johtuvat haasteet.....	39
3.3.2 Mittareista ja mittaamisesta johtuvat haasteet.....	46
3.3.3 Resurssien tuottamat haasteet.....	48

4. TUTKIMUSASETELMA .....	50
4.1 Aineisto ja aineistonhankinnan prosessi.....	50
4.2 Sisällönanalyysi menetelmänä .....	51
4.2 Sisällönanalyysin kulku.....	53
5. SELONTEKOVOLLISUUDEN TAUSTATEKIJÄT SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUISSA.....	57
6. SOSIAALITYÖN LAATU JA VAIKUTTAVUUS SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUISSA.....	65
7. SELONTEKOVOLLISUUDEN TOTEUTTAMISEN HAASTEET SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUISSA.....	82
8. TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS .....	99
9. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	101
10. KIRJALLISUUS .....	107
11. LIITTEET.....	121

## **TAULUKOT JA KUVIOT**

Taulukko 1. Aineiston pelkistäminen ja kategorioiden käyttö teorialähtöisessä sisällönanalyysissa. Sivu 56.

Taulukko 2. Sosiaalityön selontekovelvollisuuden tausta teoreettisen viitekehyksen mukaan. Sivu 57.

Taulukko 3. Uusliberalismi ja NPM: alakategoriat. Sivu 60.

Taulukko 4: Näyttöön perustuvan sosiaalityön alakategoriat. Sivu 62.

Taulukko 5. Laadun komponentit. Sivu 65.

Taulukko 6. Vaikuttavuuden ulottuvuudet analyysirungon mukaisesti. Sivu 73.

Taulukko 7: Sosiaalityön luonteesta johtuvat haasteet. Sivu 82.

Taulukko 8: mittareista ja mittaamisesta johtuvat haasteet. Sivu 90.

Taulukko 9. Resurssikysymysten tuottamat haasteet. Sivu 93.

Kuvio 1. Tutkielman yhteenveto ja tulosten suhteet toisiinsa. Sivu 105.

## 1. JOHDANTO

Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Näin kysytään Kunnallisalan kehittämissäätiön tutkimuksessa (Saikkonen, Karjalainen, Kivipelto & Blomgren 2015). Kysymyksen ydin on sosiaalityön vaikuttavuudessa, eli siinä, kykeneekö sosiaalityö suoriutumaan yhteiskunnan sille antamasta tehtävästä. Vaikutus- ja vaikuttavuuskeskustelu on alkanut levitä laaja-alaisemmin muun muassa uusliberalismin, julkistalouden tasapainottamispyrkimysten sekä markkinaehtoisuuden lisääntymisen kautta (Rajavaara 2007, 197). Erityisesti OECD:n kautta alkoi levitä ympäri maailmaa valtiokriittisiä ajatuksia, jotka kohdistuivat erityisesti hyvinvointivaltiollisia toimintoja kohtaan (Yliaska 2014, 103). Kehitys ei ole jäänyt vain puheen tasolle: viime vuosikymmenillä onkin nähty ympäri maailmaa lukuisia reformeja, jotka ovat tähänneet muun muassa julkisten menojen leikkaamiseen sekä palveluiden toimivuuden parantamiseen (Hood & Dixon 2015, 1). Vaikuttavuuskeskustelun yhteydessä puhutaan usein myös laadusta. Tästä keskustelu alkoi Suomessa viimeistään 1990-luvulla (Haverinen 2003, 325).

Käsitteet ovat myös paraikaa yhteiskunnallisen keskustelun ytimessä. Tätä havainnollistaa erinomaisesti äskettäin uudistettu sosiaalihuoltolaki (1301/2014) sekä hallituksen esitys (HE 164/2014) kyseisen lain säätämiseksi, joissa sanat laatu ja vaikuttavuus mainitaan useita kertoja. Marketta Rajavaara toteaa, että elämme nykyään vaikuttavuusyhteiskunnassa, jonka leviäminen on vaikuttanut jopa kielenkäyttöön: puhutaan vaikuttavuuden lisäksi esimerkiksi tuottavuudesta, taloudellisuudesta ja evidenssin merkityksestä (Rajavaara 2007, 11). Kehitys on liittynyt ennen kaikkea siihen, että sosiaalityöstä, jota on pidetty vanhanaikaisena, on haluttu muokata moderni tieteeseen perustuva professio (McDonald & Gray 2006, 10). Tämä on tarkoittanut erityisesti yhteensulautumista näyttöön perustuvaan käytäntöön. Vain tällä tavoin sosiaalityö voi kilpailla muiden vakavasti otettavien ammattien kanssa. (Olson 2007, 47.)

Kuitenkin laatu ja vaikuttavuus ovat käsitteinä haasteellisia. Laatua on kritisoitu muun muassa liiallisesta väljyydestä ja subjektiivisuudesta (Sipilä 1995, 21). Myöskään vaikuttavuuden käsite ei ole täysin selkeä, ja sen suhde laatuun jää usein myös hämärän peittoon. Sosiaalityön laadun ja vaikuttavuuden todentamisessa on myös erityisiä haasteita. Marketta Rajavaara näkee erityisesti yhteiskunnallisen vaikuttavuuden monimutkaiseksi ilmiöksi. Toisin kuin luonnontieteissä, yhteiskunnassa ei voi tehdä samalla tavalla laboratoriokokeita ja todeta hyviä käytäntöjä joita sitten soveltaa. (Rajavaara 2007, 18.) Tämä ilmentää sosiaalityön kohdetta, eli niin kutsuttuja ilkeitä ongelmia. Murto (2006, 135) toteaa ”ilkeiden ongelmien” (wicked problems) olevan haaste hyvinvointipalveluille. Ilkeitä ongelmia on Murron mukaan vaikea jäsentää, koska tällaiset ongelmat

eivät selkeästi ala mistään tai pääty mihinkään. Näiden ongelmallisuutta pitää lisäksi yllä pirstaloitunut palvelujärjestelmä.

Haasteista huolimatta käytännön elämässä on kuitenkin mitattava vaikuttavuutta ja tehtävä päätöksiä mittareiden valinnasta. Kuten Sinervo (2009, 210) toteaa, mittareihin liittyvää monitulkintaisuutta itsessään ei voida poistaa esimerkiksi kehittämällä parempia mittareita, vaan niiden kanssa on vain tultava toimeen. Julkisen sektorin toiminnassa mittarin valinta onkin täten aina arvovalinta. Sosiaalityön parista on esitetty huolta siitä, että vaikuttavuuden arvioinnissa on painotettu liikaa hallinnolle tyypillisiä lähestymistapoja, kuten määrällistä mitaamista joka taas on sosiaalityölle epätyypillistä (Pohjola 2012, 28; Juhila 2006, 76). Tästä johtuen on tärkeää ymmärtää laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseen ja arviointiin liittyviä käsitteitä ja rajoitteita syvällisemmin, jotta mahdollisesti pahimpia sudenkuoppia voitaisiin välttää, sekä kehittää jatkuvasti toimintaa paremmaksi (joskaan ei välttämättä ikinä täydelliseksi).

Vuoden 2008 globaalin finanssikriisin ja sitä seuranneen pitkän taantuman jälkeen keskustelu myös Suomessa on liittynyt yhä enemmän julkistalouden rahoitusongelmiin. Hyvinvointivaltion rahoituspohja ja demografiset muutokset tuovat jatkossakin painetta talouskurin ylläpitoon. Oman lisänsä tuovat käyttöön otetut EU:n budjettikurisäännöt, ylikansallinen kontrolli sekä luottoluokituslaitosten ylläpitämä markkinakuri, jotka pitävät yhteiskuntien poliittisen liikkumavaran entistä kapeampana. Tämän johdosta selviytymiskeinoiksi uhkaavat tulla vaihtoehdottomuus ja pakkosopeutuminen uuteen tilanteeseen. (Kiander 2014, 28-29.) Näidenkään perusteella muutosta sosiaalityön tuloksellisuuspaineisiin ei liene nähtävissä.

Tutkimuksessa lähdetään selvittämään sosiaalityön laadun ja vaikuttavuuden moninaisuutta. Tarkemmin tavoitteena on selvittää, mistä syistä sosiaalityöltä vaaditaan selontekoa sen toiminnan tuloksista. Toiseksi tarkoituksena on jäsentää, mitä oikeastaan tarkoitetaan laadukkaalla ja vaikuttavalla sosiaalityöllä päihdehuollon kontekstissa. Viimeisenä tavoitteena on löytää niitä haasteita ja ongelmia, joita tämän laadun ja vaikuttavuuden todentaminen sosiaalityön ulkopuolelle tuottaa.

Tutkimuskysymykset ovat siis:

- 1. Mitä tekijöitä sosiaalityön selontekovelvollisuuden taustalla on?*
- 2. Mitä tarkoitetaan laadulla ja vaikuttavuudella päihdehuollon sosiaalityössä?*
- 3. Mitä haasteita laadun ja vaikuttavuuden selonteko tuottaa?*



On huomattava, että tässä tutkimuksessa kysymyksiin vastataan ikään kuin kahdella tasolla. Ensimmäinen tulos on se, mitä aiheeseen liittyvä kirjallisuus niistä kertoo. Toinen taso on empiirinen, jota edustaa päihdetyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden avulla tuotettu haastatteluaineisto ja sen analyysin kautta saadut tulokset. Lopuksi tehdään johtopäätöksiä näiden kahden tason yhteneväisyydestä.

## 2. TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Tausta ja relevanssi

Tutkimuksen taustalla on henkilökohtaisen mielenkiintoni lisäksi myös aikaisempi koulutushistoriani. Hallintotieteiden opinnoissa olen tutustunut julkisen sektorin tuloksellisuusarviointiin ja sen problematiikkaan. Tutkimuksen asetelmaan on vaikuttanut Lotta-Maria Sinervon väitöskirja, jossa hän tutkii kunnan talouden tasapainoa monitulkintaisena ilmiönä<sup>1</sup>. Kunnat ovat soveltaneet liikekirjanpitoa 1990-luvulta alkaen. Liikekirjanpito tuottaa kunnan tilinpäätöksessä muun muassa tuloslaskelman, jonka viimeisellä rivillä oleva tunnusluku kertoo, onko talous tasapainossa. Miinusmerkkinen alijäämä kuvaa talouden olevan epätasapainossa. Kunnalla on kuitenkin erityinen luonne, jonka takia hyvin toimivaan kuntaan liitetään tulojen ja menojen sopusuhdan lisäksi myös abstrakteja asioita, kuten esimerkiksi oikeudenmukaisuus. (Sinervo 2011, 19, 21.) Kuten kunnan talouden tasapaino, selkeästi myös esimerkiksi sosiaalityön vaikuttavuus voidaan täten nähdä monitulkintaisena ilmiönä. Taustalla on jo pitkään jatkunut keskustelu hyvinvointivaltion tulevaisuudesta. Niin kutsutussa uuden julkisjohtamisen (New Public Management) doktriinin keskiössä ovat muun muassa tehokkuus, vaikuttavuus ja laatu. Koska sosiaalityön käyttöön annetaan yhteisiä resursseja (verorahoja), tulee sen olla ”sijoituksen arvoinen”. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden tulevaisuus näyttäytyy heikossa valossa, mikäli sosiaalityön ei nähdä auttavan erilaisiin yhteiskunnallisiin ongelmiin, joihin sen oletetaan vastaavan. (Juhila 2006, 73, 93-94.) Tutkielmaa on motivoinut siis myös huoli sosiaalityön kaltaisen profession oikeutuksesta. Tutkielman tarkoitus on valaista lukijalle sosiaalityön kaltaisen taloudellista voittoa tuottamattoman toiminnan ominaispiirteitä, joiden takia sen tuloksellinen toiminta ei ole yksinkertaisesti määriteltävissä. Olen ehdottomasti sitä mieltä, että sekä vaikuttavuutta että tehokkuutta tulee edelleen mitata, kunhan tunnustetaan sosiaalityön moninaisuus ja vältetään mustavalkoisuutta esimerkiksi mittareiden rakentamisessa ja soveltamisessa sekä niistä tehtävistä johtopäätöksistä. Tutkielman relevanssia lisää myös se, että vaikuttavuus on nähdäkseni olennainen osa sitä mitä kansalaiset odottavat palveluilta. Anna Metteri on kirjoittanut hyvinvointivaltion lupauksista, jotka on kirjoitettu muun muassa lainsäädäntöön ja erilaisiin poliittisiin ohjelmiin ja tuottavat kansalaiselle oikeuden odottaa tiettyjä asioita. Työntekijöiltä odotetaan ammattitaitoa sekä osaamista: työ täytyy hoitaa asianmukaisesti. (Metteri 2012, 33, 38.) Sosiaalityöltä pitää mielestäni voida olettaa, että se edistää

---

<sup>1</sup> Sinervo (2011, 21) toteaa: ”Jos kunnan talouden tasapaino olisi pelkästään tuottojen ja kulujen välistä tasapainoa, olisi sen mittaaminen yksinkertaista, helppoa, ja kenties mittarin tulos olisi yhdellä tavalla aina ja kaikkialla samalla tavalla tulkittavissa (yksitulkintaisuus). Tasapainomittarin tulosta – ylijäämää, alijäämää tai nollatulosta – voidaan kuitenkin tulkita edellisestä poikkeavilla tavoilla. Tällöin tulkinta riippuu tulkinnan tekijästä, esimerkiksi hänen preferensseistään, arvomaailmastaan ja näkökulmastaan.”

parhaiten sitä, mitä sen on tarkoitus edistää. Tai mikäli tämä on ongelmallista, niin aktiivisesti pyrkiä kehittämään toimintaansa, jotta näitä tavoitteita paremmin saavutettaisiin. Selontekovelvollisuus uudessakaan muodossa ei siis ole lähtökohtaisesti huono asia, mikäli ymmärretään haasteet ja rajoitteet selonteon toteuttamisessa.

Viimeinen taustalla oleva syy tutkimuksen aiheelle on lainsäätäjien preferenssit. Uudessa sosiaalihuoltolaissa esiintyy erityisesti sana vaikuttavuus useita kertoja. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 15 § määrittelee sosiaalityön seuraavanlaisesti:

*”Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta.”*

Sosiaalihuoltolaki määrittelee siis eksplisiittisesti sosiaalityön yhdeksi tehtävänkuvaksi vaikuttavuuden arvioinnin. Myös hallituksen esityksessä sosiaalihuoltolaiksi (HE 164/2014) vaikuttavuus mainitaan useita kertoja. Vaikuttavuus kytketään lain esitöissä erityisesti osaksi rakenteellista sosiaalityötä.

## **2.2 Tutkimuksen luonne**

Tutkimus on luonteeltaan laadullinen. Perinteisesti tutkimus jaetaan määrälliseen ja laadulliseen. Seuraavaksi hahmotetaan karkeasti näiden kahden eroja. Vilkan (2007,13) mukaan määrällisen tutkimuksen perusominaisuuksia ovat tiedon strukturointi, mittaaminen, numerot, objektiivisuus ja määrältään suuret aineistot. Tarkoitus on antaa yleinen kuva tutkittavasta asiasta. Kuten Vilka toteaa, määrällinen kvantitatiivinen tutkimus vastaakin tyypillisesti kysymyksiin ”kuinka paljon” tai ”miten usein”. Kvantitatiivisessa analyysissä huomio on usein kiinnittynyt lukuihin ja niiden välisiin suhteisiin tilastollisessa mielessä. Yleisesti ottaen se noudattaa perinteistä luonnontieteellisestä koeasetelmaa. (Alasuutari 2011, 34.) Määrällinen tutkimus pyrkii luomaan erilaisia hypoteeseja, soveltamaan teoriaa mittauksen yhteydessä sekä havainnoimaan ja selittämään eroja. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään löytämään myös syy-seuraussuhteita. (Vilka 2007, 18.) Laadullisessa analyysissä pelkät tilastolliset tunnusluvut eivät riitä, tai niiden luominen on vaikeaa tai mahdotonta (Alasuutari 2011, 38-39). Laadullisen tutkimuksen on tyypillisesti nähty tutkivan syvällisemmin sosiaalista maailmaa, kuten arkielämää, ymmärryksiä ja kokemuksia. Laadullisessa metodologiassa annetaan arvoa sellaisille asioille kuin rikkaus, syvällisyys, nyanssit, konteksti, moniulotteisuus ja kompleksisuus. Toisin sanoen laadullisella tutkimuksella on ylivoimainen kyky tuottaa perusteltuja käsityksiä siitä, kuinka asiat toimivat tietyissä konteksteissa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita etteikö laadullinen tutkimus voisi tuottaa myös muualla hyödynnettävää, yleistettävää tietoa

esimerkiksi poikittaiskontekstuaalisessa (cross-contextual) mielessä. (Mason 2002, 1.) Eräs keskeinen ominaisuus laadullisessa tutkimuksessa on myös se, että tutkimuksen tuloksia ei voida erottaa menetelmästä ja tutkijasta. Tuomi ja Sarajärvi käyttävätkin termiä ”havaintojen teoriapitoisuus”, joka tarkoittaa sitä, että tutkijan käsitykset, välineet sekä yleiset merkitykset, jotka tutkittavaan asiaan liittyvät, vaikuttavat vääjäämättä tuloksiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 19).

Laadullista ja määrällistä tutkimusta on hahmoteltu kahtena erillisenä lähestymistapana kuitenkin lähinnä havainnollistamismielessä. Onkin tunnustettava, ettei näiden liiallinen asettaminen toisiaan vastaan ole mielekästä. Alasuutari (2011, 31-32) toteaa:

*”Tällainen kaksijakoisuus ja vastakkainasettelu näyttää kyllä houkuttelevan selkeältä. Yhteiskuntatieteen metodinen kenttä jäsentyy siinä kaksipuoluejärjestelmäksi, jossa kukin voi mieltymyksensä mukaan valita puolensa. Kyseinen jäsenitys vastaa kuitenkin huonosti todellisuutta.”*

Vastakkainasettelu ei ole mielekästä muun muassa sen takia, että kaikkea tutkimusta yhdistävät loppujen lopuksi tietyt yhteiset ominaisuudet, kuten looginen päättely sekä neutraalisuus siten, että perusteluita pyritään löytämään aineistosta eikä esimerkiksi omasta maailmankatsomuksesta. Myöskin se tosiasia, että näitä kahta lähestymistapaa voidaan soveltaa samassa tutkimuksessa, vie pohjaa tarpeelta pitää yllä liiallista kahtiajakoa. Niitä voitaisiinkin pitää enemmänkin jatkumona, kuin kahtena ääripäänä. (Alasuutari 2011, 32.)

Vaikka tähän tutkielmaan onkin kerätty laadullinen haastatteluaineisto, se on silti vahvasti teoreettinen. Teoria voidaan käsittää näkökulmana tutkittavaan aiheeseen. Teoreettisen viitekehyksen tai teoriataustan avulla pohjustetaan tutkimusta ja suunnataan sen fokusta. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi aiheesta käydyn tieteellisen keskustelun läpikäyntiä. Teoria voi sisältää monia eri näkökulmia kohteena olevaan ilmiöön. Tutkija pyrkii tätä kautta esittämään, mitä aiheesta jo tiedetään, sekä avaamaan mahdollisia jatkotutkimuksen tarpeita. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009,11.) Teoreettinen viitekehys muodostaa suhteellisesti ison osan tästä tutkielmasta. Kuitenkaan se ei koostu yhdestä lähestymistavasta tai ”grand teoriasta”, vaan monista aiheeseen liittyvistä näkökulmista.

Käsillä olevan tutkielman voi nähdä olevan myös käsiteanalyttinen, vaikka käsiteanalyysiä ei käytetäkään varsinaisena menetelmänä. Puusan (2008, 38-39) mukaan käsiteanalyysillä voidaan tavoitella käsitteiden yhdenmukaista määrittelyä. Tämä on tarpeen esimerkiksi siksi, että aiheen piirissä työskentelevät tutkijat kykenisivät keskustelemaan kohteena olevasta ilmiöstä täsmällisesti. Tavoitteita voi kuitenkin olla muitakin: esimerkiksi käsitteen eri merkitysten löytäminen, käsitteen operationalisointi, jo olemassa olevan tiedon täydentäminen tai hypoteesien luominen. Käsiteanalyysi

liittyy erityisesti deduktiivisella päättelyllä suoritettuun tutkimukseen, jossa käsitteiden selkeä määrittely on edellytys tutkimuksen validiteetille. Tulee kuitenkin huomata, että kaikkien käsitteiden kohdalla spesifejä määrittelyjä on vaikea tehdä. Nähdäkseni käsiteanalyttisellä otteella on tässä tutkimuksessa juuri näitä mainittuja tehtäviä: esimerkiksi jotta sosiaalityön laatua ja vaikuttavuutta voitaisiin tutkia, tulisi kaikilla olla jokseenkin yhtenäinen käsitys siitä, mitä niillä tarkoitetaan.

### **2.3 Tieteenfilosofiset lähtökohdat**

Ontologia tarkoittaa näkemystä siitä, mikä on todellisuuden perimmäinen luonne (Raunio 1999,30). Tämän pohtiminen on tärkeää, koska käsitys tutkittavan kohteen luonteesta vaikuttaa siihen, miten kohde ylipäättään ymmärretään ja selitetään. Tämä on hyvin tärkeä asia juuri sosiaalitieteissä. (Kuusela 2006, 13.) Jakolinja on usein kulkenut realismin ja antirealismen välillä (Niiniluoto 2006, 23). Yleisesti ottaen realismilla tarkoitetaan, että todellisuus itsessään on olemassa eikä sen olemassaolo riipu ihmismielestä (Kuusela 2006, 13). Todellisuus muodostuu Niiniluodon (2006, 23) mukaan olioista, joilla ei tarkoiteta vain konkreettisia asioita vaan myös esimerkiksi tapahtumia tai prosesseja. Jakolinja on historiassa kulkenut myös välillä realismi – idealismi. Niitä, jotka uskoivat ajattelevan subjektin ulkopuolella olevan jotakin aineellista totta, kutsuttiin realisteiksi, kun taas vastapuolta idealisteiksi. (Niiniluoto 2006, 23-24.) Usein puhutaan myös konstruktivismista, joka olevaa koskevana kannanottona ymmärtää todellisuuden muodostuvan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa (Raunio 1999, 82). Konstruktivistisen katsannon mukaan sellaiset asiat, kuin vaikkapa vallitseva talousjärjestelmä tai rasismi, ovat sosiaalisesti luotuja ilmiöitä, vaikka ne ovat samaan aikaan tietenkin hyvin todellisia (Wood & Tully 2006, 1). Tämä ei kuitenkaan tarkoita samaa kuin äärisubjektivismi, eli sitä, että jokaisella on täysin oma subjektiivinen ymmärryksensä (Raunio 1999, 82).

Toinen perustavanlaatuinen tieteenfilosofinen kysymys koskee sitä, miten tietoon suhtaudutaan. Käsitystä tiedosta ja sen saavuttamisesta kutsutaan epistemologiaksi (Niiniluoto 1980, 37). Raunio (1999, 77) erottaa objektivistisen ja subjektivistisen metodologian todellisuuden ja tiedon ymmärtämisessä. Objektivismiin kallellaan oleva käsittää, että subjekti ei vaikuta todellisuuteen tai tietoon, ja subjektivistisesti taas näkee, että todellisuus ja tieto paikantuvat itse subjektiin. Konstruktivistisen katsannon mukaisesti tietoa ei ”löydetä”, vaan pikemminkin luodaan. ”Tietäjän” ja tiedettävän asian (knower and to-be-known) välinen suhde on eräänlainen prosessi, joka on väistämättä luonteeltaan subjektiivinen. Tämä johtuu siitä, että kyseiseen prosessiin vaikuttavat sellaiset asiat kuin aikaisempi kokemus ja tieto, status, sukupuoli sekä kulttuuriset piirteet. (Guba & Lincoln 2013, 40.) Näiden kysymysten yhteydessä usein puhutaan myös positivismista ja interpretivismista. Positivismi tarkoittaa yleisesti ottaen realismin tapaan sitä, että on olemassa

todellisuus, jota hallitsevat mekaaniset luonnonlait. Tietoa on sen mukaan mahdollista tuottaa objektiivisesti. Interpretivismiin mukaan ihmisen toiminnasta ei voida tehdä yleistäviä päätelmiä. Tieto rakentuu aina kommunikaatiossa muiden kanssa ja tehden tulkintoja, eikä ole olemassa arvoista ja uskomuksista vapaata ja staattista ”todellisuutta”. Koska havainnoijaa ei voida erottaa havaitsemisen kohteesta, kuten positivistit väittävät, luonnontieteelliset metodit eivät sovellu sosiaalisten ilmiöiden tutkimiseen. (Evans, Hardy & Shaw 2010, 20-21, 26.)

Omassa lähestymistavassani on piirteitä useammista näistä lähestymistavoista. En esimerkiksi jaa äärimmäistä positivistista ajattelua siinä mielessä, että sosiaalisten ilmiöiden tutkiminen olisi yhtä ongelmatonta kuin luonnonilmiöiden. Toisaalta ymmärrän, että on olemassa jonkinlainen ihmisestä irrallaan oleva todellisuus, kuten positivistit ja realistit sanovat. Onkin huomattava, että on mahdollista olla ontologisesti realisti, eli käsittää ihmisestä riippumattoman maailman olevan olemassa, mutta epistemologisesti päinvastaista mieltä. Tähän perustuu esimerkiksi kantilainen filosofia, jossa hän erotti ”oliot” ja ”oliot sinänsä”. On olemassa riippumaton todellisuus (oliot sinänsä), mutta siitä ei ole mahdollista saada tietoa sellaisenaan. Kantin ajattelua voidaan kuvata tietoteoreettiseksi agnostismiksi juuri, koska tietoa voidaan saada vain korvikkeina toimivista ilmiöistä, ei siitä mitä ne ovat ihmisen tajunnan ulkopuolella. (Niiniluoto 2006, 24, 33.) Epistemologisesti lähtökohtani ovat selkeämmin konstruktivistisia. On monia vakuuttavia perusteluja sille, että tieto on sosiaalisen toiminnan kyllästävä. Tieteenhistorioitsija Theodore Porter kuvaa esimerkillä sitä, miten edes arki ajattelussamme pätevimpinä pidetty luonnontieteellinen tieto ei ole sosiaalisesta vapaata:

*”Oletetaan hetkeksi, että tieteellinen menetelmä kykenee tuottamaan täysin objektiivista tietoa maailmassa olevista objekteista ja prosesseista. Sen täytyy joka tapauksessa tehdä tämä sosiaalisten prosessien kautta, ei ole muuta vaihtoehtoa. (...) Jokainen tutkija, joka menisi julkistamaan tutkimustulokset lehdistölle alistamatta ensin niitä vertaisarvioinnille, luokiteltaisiin huomionhakuiseksi.”* (Porter 1995, 11, 12.)

Myös Lotta-Maria Sinervo toteaa, että konstruktivismiin mukaan tieteelliset teoriat ovat neuvottelujen tulosta, ja esimerkiksi tiedeyhteisön sisäiset valtasuhteet vaikuttavat siihen, millaiseksi tieteellinen tieto rakentuu (Puolimatka 2002, 73-74; ref. Sinervo 2011, 41). Myös yhteiskunnallisessa keskustelussa sellaiset kysymykset, kuin mitä vaikkapa vaikuttavuus on, voivat riippua siitä kenen ääni pääse kuuluviin. Sosiaalityössä on monia sidosryhmiä, joilla saattaa olla jopa ristiriitaisia näkemyksiä ja odotuksia sen tehtävistä. Ratkaisuihin päädytäänkin usein neuvottelun tuloksena. (Lumijärvi 1994a, 58.)

Thomas Kuhn on myös vaikuttanut monien käsityksiin tieteestä ja sen edustamasta maailmankatsomuksesta. Kuhnin mukaan vanhat paradigmat korvautuvat uusilla versioilla dynaamisessa prosessissa. Vanhat koulukunnat lakkaavat hiljalleen olemasta, kun uudet ajatukset vetävät puoleensa uusia tutkijoita, ja vanhojen ajatusten kannattajat vaihtavat leiriä. Ulkopuolelle jäävät ne, jotka eivät suostu hyväksymään uusia paradigmoja. (Kuhn 1962, 31.)

Konstruktivistisen filosofian voi nähdä selkeästi tässä tutkielmassa. Ehkäpä parhaiten tämä ilmenee, kun laadun ja vaikuttavuuden käsitteitä puretaan auki. Tämän yhteydessä tulee toivon mukaan selkeästi esille se, että tällaiset ilmiöt (esimerkiksi jonkin asian laatu) ovat sosiaalisesti luotuja, ikään kuin ihmisten tekemiä sopimuksia. Tällaisten ”sopimusten” välttämättömyys on ilmeistä, koska julkiset palvelut ovat kompleksista toimintaa. Kuten politiikan tutkija Colin Talbot (2010, 22) toteaa, julkisen sektorin tuloksellisuutta mitattaessa törmätään monenlaisiin haasteisiin, kuten siihen, mitä oikeastaan pitäisi mitata. Aiheen yhteydessä joudutaan ottamaan huomioon monenlaisia seikkoja, kuten hallinnon monitasoisuus ja julkisten organisaatioiden monien samanaikaisten tavoitteiden lukumäärä. Koska toiminta on niin moniulotteista, tarvitaan välttämättä joitakin yhteisiä pelisääntöjä. Vaikka tutkielman teoriaan mahtuu vain osa moninaisista näkökulmista, tarkoitus ei ole esittää, että tutkimukseen valikoidut lähestymistavat muodostaisivat tyhjentävän listauksen. Toiseksi konstruktivistinen filosofia näkyy myös siinä, kuinka tutkijana ymmärrän selonteon vaateen syntymekanismit. Sen sijaan, että tällaiset vaateet olisivat jonkinlaisten täysin objektiivisten asiantilojen seurausta, niihin ovat vaikuttaneet monet pidemmän ja lyhemmän aikavälin historialliset ja filosofiset ideat sekä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa muotoutuneet kehityskulut. Tästä voisi ottaa esimerkkinä johdantoluvussa viittamani kohdan, jossa todetaan laatu keskustelun alkaneen Suomessa 1990-luvun laman aikana. Emme yhtäkkiä vain keksineet tai ”löytäneet”, että tuolla jossakin on laatu ja nyt se sitten pitää tuoda mukaan myös kunnalliselle sektorille. Sen sijaan talousjärjestelmän ongelmat, kuten lama, toimivat katalysaattorina sille, miksi laatua alettiin vaatia juuri silloin.

### **3. TEOREETTINEN VIITEKEHYS**

#### **3.1 Sosiaalityön selontekovelvollisuuden tausta**

##### **3.1.1 Sosiaalityön oma selontekovaade**

Vaikuttavuus- ja laatu keskustelussa keskeistä on se, että näiden kahden toteen näyttämistä vaaditaan. Selontekovelvollisuus tarkoittaa käytännössä sitä, että toimijoiden on raportoitava siitä, mitä on tai ei ole tehty, ja tähän kuuluu olennaisesti näiden tekojen ja ratkaisujen selittäminen ja oikeuttaminen (Banks 2012, 593). Selontekovelvollisuutta on kuitenkin aina ilmennyt sosiaalityön piirissä jopa olennaisena osa-alueena. Tämä on toisaalta luonnollista, koska sosiaalityön ammattietiikkaan kuuluu vahvasti asiakaslähtöisyys. (Juhila 2009, 297-298; Burton & Van Den Broek 2009, 1339.) Erityisesti selontekovelvollisuus asiakkaita kohtaan on ollut aina perustavanlaatuinen arvo (Banks 2004, 150). Sosiaalityössä on siis itsessään jo jotakin sellaista, joka tuottaa vaateita siitä, että työ tulisi suorittaa asianmukaisesti, ja että sillä tulisi olla kohderyhmien näkökulmasta suotuisia vaikutuksia.

Sen sijaan se, mitä tarkoitetaan sosiaalityön tutkimuksessa uudella selontekovelvollisuudella, poikkeaa tästä. Banks (2004, 152) erittelee uuden selontekovelvollisuuden kahdeksi keskeisimmäksi ilmentymäksi keskittymisen proseduureihin sekä ennalta asetettuihin standardeihin, tavoitteisiin, tuotoksiin sekä vaikutuksiin. Uudenlaisten raportointitekniikoiden käyttöönoton myötä muutosta voidaan luonnehtia myös siirtymäksi professionaalista sosiaalityöstä kohti byrokraattista työtettä. Sosiaalityön resurssit ja huomio kohdistuvat tämän myötä yhä enemmän ylöspäin suuntautuvan tilivelvollisuuden toteuttamiseen, ja pois päin palveluiden järjestämistoiminnasta ja asiakkaiden tukemisesta. (Burton & van den Broek 2009, 1339.) Uusi selontekovelvollisuus perustuu epäluottamukselle sosiaalityötä kohtaan. Juhila (2009, 297) toteaa, että selontekovelvollisuus tulee esille vahvimmin, kun toiminta joutuu epäilyksen alaiseksi. Myös Banks (2004, 151) sanoo, että uuden selontekovelvollisuuden käyttämät teknologiat ovat saaneet alkunsa juuri aikana, jolloin luottamus sosiaaliseen auttamistyöhön on alkanut rakoilla. Michael Power (1999) jopa kutsuu nyky-yhteiskuntaa auditointiyhteiskunnaksi (audit society).

Seuraavaksi käsitellään uuteen selontekovelvollisuuteen liittyviä ilmiöitä, kuten hallinnon tuottamia selontekovaateita, uusliberalismia ja uuden julkisjohtamisen oppia sekä näyttöön perustuvan sosiaalityön vaadetta.

##### **3.1.2 Hallinnon selontekovaateet**

Erään keskeisen selontekovaateen lähteen voidaan nähdä olevan hallinto. Modernissa mielessä julkishallinnon tuloksellisuusmittauksen juuret voidaan jäljittää 1900-luvun alun New Yorkiin



(Williams 2003). Mittaamista alettiin kuitenkin harjoittaa jo huomattavasti aiemmin. Eräät tutkijat näkevät modernien byrokratioiden synnyn tärkeimmiksi ajureiksi 1800-luvun lopulla keskiöön nousseet luonnontieteen, historian ja lääketieteen luokittelujärjestelmät. Muutoinkin 1800-luvulla ihmiset alkoivat kiinnittää entistä enemmän huomiota ympärillä oleviin asioihin, kuten mikrobeihin ja bakteereihin, jota kuvasi kasvava kiinnostus hygieniaan niin yksilö- kuin organisaatiotasolla. Samaan aikaan alkoi kaikenlaisen toiminnan, kuten ihmisryhmien, eläinten, kirjojen, lääkkeiden, verojen, työpaikkojen ja sairauksien, luokittelu, mittaaminen ja standardointi. Julkiset instituutiot, kuten virastot, olivat keskiössä monien asioiden virallisten luokittelujen luomisessa. (Bowker & Star 1999, 3, 16-17.)

1900-luku oli tärkeä monista syistä, niin yhteiskunnallisen muutoksen kun kaikenlaisen tuloksellisuus-, tehokkuus- ja vaikuttavuusmittauksenkin näkökulmasta. 1900-luvulla on ollut lukuisia merkittäviä liikkeitä, jotka ovat ajaneet julkishallinnon tuloksellisuusinformaation käyttöönottoa ja kehittämistä. Varhaisin näistä on niin kutsuttu Social survey -liike, joka tavoitteena oli tuottaa tietoa erilaisista sen aikaisista sosiaalisista ongelmista. Myöhemmin asiaa ajettiin eteenpäin monien muiden tahojen kautta, jotka liittyivät muun muassa tieteellisen liikkeenjohdon periaatteisiin, kustannuslaskentaan, tuloksellisuusbudjetointiin, sosiaali-indikaattoreihin, uuteen julkisjohtamiseen (NPM) sekä näyttöön perustuvaan päätöksentekoon. Vaikka liikkeillä oli myös paljon eroja, niitä kaikkia yhdisti halu määrällistää julkisen sektorin toimintaa. (van Dooren, Bouckaert & Halligan 2015, 51.) Vaikka halulla tuottaa tietoa julkishallinnon toiminnasta on pitkät juuret historiassa, vasta 1980-luvulta alkaen sen merkitys kasvoi räjähdysmäisesti, ja tämän vaikutukset ulottuvat globaalisti valtion ja kuntien lisäksi myös perinteiselle voittoa tuottamattomalle sektorille (Poister, Hall & Aristigueta 2014, 3).

Kun asiaa katsoo nykyhetkessä, voidaan todeta, että yhteiskunnat todella seuraavat ja mittaavat toimintaansa aktiivisesti. Hallinnon tutkija Sven Modell on havainnut, että kun julkishallinnon raportointiin on perehdytty tarkemmin, on huomattu, että siellä on valtava määrä erilaisia mittareita. Kuitenkin ne, joille annetaan eniten painoarvoa, ovat pääsääntöisesti taloudellisia tai organisaatioiden sisäisiä panoksiin ja tehokkuuteen liittyviä mittareita. Vaikutuksia seuraaville mittareille on annettu kaikista vähiten painoarvoa, vaikka ne loppujen lopuksi tuottavat olennaisinta tietoa julkisten organisaatioiden tavoitteiden saavuttamisesta. (Modell 2005, 57-58.) Kehitys on ollut samansuuntaista myös Suomessa. Vuonna 2016 Terveiden ja hyvinvoinnin laitos kartoitti sosiaali- ja terveystaloudessa käytettyjä indikaattoreita erityisesti laadun ja vaikuttavuuden näkökulmista. Kaiken kaikkiaan toimintaan liittyviä indikaattoreita löytyi yhteensä 1232 kappaletta, joista 211 liittyi

jollakin tavalla laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016, 92-93.)

Toiminnan seuraaminen ja mittaaminen liittyy teoreettisella tasolla yhteiskunnan rationalisaatioon<sup>2</sup>. Kuuluisa sosiologi Max Weber näki erityisesti byrokratian, professiot ja markkinat rationalisaation keskeisinä ilmenemismuotoina (Ritzer 1975, 628). Weberille byrokratia edusti instituutiota, joka toimii muun muassa tehokkaasti, vaikuttavasti ja luotettavasti. Syvässä mielessä byrokratisoitumisen taustalla voidaan nähdä tarve kontrolloida sosiaalista todellisuutta erilaisten standardoitujen ratkaisujen muodossa. (Blokland 2006, 191, 189.) Organisaation nähdään kuvastavan loppujen lopuksi yksilöiden preferenssejä kokonaistasolla. Organisaatio keskittää huomionsa niihin tekniikoihin ja mekanismeihin, joilla näiden preferenssien toteutuminen voidaan varmistaa. Tämä vaatii sen, että tavoitteiden tulee olla selkeitä ja yksityiskohtaisia, ja valittujen menetelmien suhteen ei saa olla monitulkintaisuutta vaan niiden tulee yksiselitteisesti edistää tavoitteiden tehokasta saavuttamista. (Townley 2008, 31-32.) Weberillä oli kuitenkin huoli siitä, että byrokratisoituminen johtaa mekaanisten rutiinien käyttöön vieden työntekijöiltä harkintavallan, jota hän kuvasi rautahäkin (iron cage) metaforalla (Ritzer 1975, 633). Tämän voi myös ilmaista siten, että niin kutsuttu välineellinen rationaalisuus saa yliotteen arvorationaalisuudesta. Tämä tarkoittaa sitä, että ihmiset tai organisaatiot näkevät entistä enemmän vaivaa mahdollisimman tehokkaiden käytäntöjen löytämiseen, mutta entistä vähemmän huomiota kiinnitetään itse tavoiteltuun päämäärään: miksi sitä ylipäätään tavoitellaan tai miten se käsitetään? Ihmisten voidaan nähdä ajattelevan ja toimivan tällä tavoin yhä enenevässä määrin eri yhteiskunnan osa-alueilla. (Blokland 2006, 2.)<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Rationalisaatioon liitetään sellaiset käsitteet kuin tieteellinen liikkeenjohto (taylorismi) ja fordismi. Frederich Tayloria (1856-1915) pidetään tieteellisen liikkeenjohdon uranuurtajana (Blake & Moseley 2010, 27). Tehtailija Henry Ford sovelsi tieteellisen liikkeenjohdon periaatteita autoteollisuudessa, jota kutsuttiin sittemmin fordismiksi. David Harveyn mukaan fordismi kuitenkin erosi taylorismista siten, että Fordin ideat liittyivät myös uudenlaiseen yhteiskunnalliseen tilaan. (Harvey 1989, 125-126.)

<sup>3</sup> George Ritzerin (2004) mukaan yhteiskunnan rationalisaatiossa on kyse siitä, että yhä isompi osa elämän osa-alueista, mukaan lukien sosiaali- ja terveydenhuolto, koulutus sekä vapaa-aika alkavat muistuttaa pikaruokaravintolan toimintaa. Weberiä soveltaen hän käyttää esimerkkinä McDonalds-ketjua, jonka toiminta perustuu seuraaville tukipilareille: tehokkuus (efficiency), ennustettavuus (predictability), laskettavuus (calculability), ihmisen korvaaminen teknologialla sekä epävarmuuden hallinnan (control). Tätä kehitystä Ritzer kutsuu yhteiskunnan ”McDonaldisaatioksi”. Rationalisaation merkitys tulee ilmeiseksi juuri siinä, kuinka yhteiskunnat ja instituutiot aikojen saatossa järjeistävät toimintaansa, joka tarkoittaa erilaisten mittareiden, standardien ja proseduurien kehittämistä. Kun asiat tehdään tehokkaasti ennalta määritetyillä tavoilla, erilainen mittaaminen, seuranta ja vertailu tulevat mahdollisiksi. Kun jotain asiaa taas voidaan tehdä, voidaan selontekoa eri toimijoilta vaatia.

On väitetty, että hallinnon toimintalogiikka on muuttunut viime vuosikymmenien aikana. On puhuttu muun muassa uusliberalistisesta käänteestä ja julkisen sektorin markkinoistamisesta, joita siirrymmekin seuraavaksi käsittelemään.

### **3.1.3 Uusliberalismi ja New Public Management**

Sosiaalityötä ei voida koskaan katsoa erillään siitä yhteiskunnallisesta kontekstista, jossa kullakin hetkellä eletään. Harris (2008, 676-677) on liittänyt Iso-Britanniassa uusoikeiston ja Tony Blairin ja Gordon Brownin johtaman ”new labourin” aikakausiin sosiaalityön muuttumisen kapeammaksi ja laskelmoivaksi toiminnaksi. Julkishallinnon toimintalogiikka onkin muuttunut vuosikymmenien saatossa. Uudeksi julkisjohtamiseksi (New Public Management) kutsuttu doktriini on pyrkinyt tuomaan ja soveltamaan yritysmaailman oppeja julkisella sektorilla (van der Meer 2007, 166). New Public Managementin ideologinen tausta on jäljitetty uusliberalismiin. Tarkemmin ottaen se on uusliberalismin sovellus julkisella sektorilla. (Juhila 2006, 71; Eräsaari 2014; 126.)

Harvey (2005, 2) tiivistää uusliberalismin seuraavanlaisesti: uusliberalismi korostaa ajatusta, että ihmisten hyvinvointia voidaan luoda parhaiten edistämällä vapaata yksityisyrittäjyyttä ympäristössä, jossa vallitsevat vahvat omistusoikeudet, vapaat markkinat ja vapaakauppa. Steger ja Roy (2010, luku 1) lähestyvät käsitettä kolmen jäsenyyksen kautta: ideologiana, hallinnan muotona ja poliittisten toimenpiteiden välineistönä. Myös Wendy Brown tuo esiin, että neoliberalismi voidaan nähdä yhtäaikaaisesti talouspolitiikkana, tietynlaisena hallintana sekä spesifinä järkeilyn tyyppinä, joka on samaan aikaan kansainvälinen, mutta samaan aikaan riippuvainen kontekstista. Sama ilmiö voidaan siis nähdä niin Ruotsin kaltaisessa perinteisesti hyvinvointivaltiota kannattavassa maassa kuin apartheidin jälkeisessä Etelä-Afrikassa tai yhdysvaltalaisessa valtiokriittisyyteen nojautuvassa yhteiskunnassa. (Brown 2016, 4.) Uusliberalismi ideologiana korostaa kuluttajapainottunutta ja vapaiden markkinoiden täyttämää maailmaa. Uusliberalismi hallinnan muotona pohjaa yritysmäisille arvoille, kuten kilpailukyvyille, oman edun tavoittelulle ja hajauttamiselle. Kolmanneksi uusliberalismi voidaan nähdä käytännön politiikkatoimina tai suosituksina. Näihin kuuluvat esimerkiksi sääntelyn purkaminen, vapauttaminen, yksityistäminen, veronalennukset erityisesti yrityksille ja suurien tulojen saajille, sosiaalipalvelujen ja ohjelmien vähentäminen, valtion pienentäminen, työnväenliikkeen vastustaminen tuottavuuden ja ”joustavuuden” nimissä sekä kansainvälisten pääomien liikkeiden esteiden poistaminen. (Steger & Roy 2010, luku 1.)

Uusliberalismiin on liitetty usein ekonomismi, jota lähestyn Bulgakovin (2000, 40) kautta siten, että siinä on kyse maailman kokemisesta kotitalousnäkökulmasta, jossa varallisuus määrittää ihmisen vallan. Elämä on tässä katsannossa ennen kaikkea talusprosessi. Yksilöt nähdään tuottajien ja

kuluttajien roolissa. Yksilön tarkoitus on maksimoida oma hyötynsä, joka tapahtuu kuluttamalla markkinoilla erilaisia tuotteita. (Juhila 2006, 69; Dustin 2007, 24.) Yksilön tehtävänä on olla vastuullinen ja yrittäjähenkinen. Tähän liitettyjä ominaisuuksia ovat muun muassa autonomia ja itsensä kehittäminen. Yksilön täytyy ajatella itseään ja perhettään kuten yritystä, joka pyrkii tehostamaan toimintaansa tekemällä laskelmia ja investointeja. (Rose 1999, 139,164.) Wendy Brown kuvaa tällaista uudenlaista ihmiskuvaa termillä ”homo economicus”, joka on perua taloustieteen oppisä Adam Smithiltä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita enää smithiläisessä mielessä vain kaupankäyntiin pyrkivää ihmistä. Brown toteaa: ”Nykyajan homo economicus on inhimillisen pääoman täyttämä rakennelma, jonka tarkoitus on pyrkiä jatkuvasti parantamaan kilpailukykyään suhteessa muihin, sekä ylläpitämään ja kasvattamaan ”portfolioidensa” arvoa, olivat ne sitten rahamääräisiä tai ei-rahamääräisiä.” (Brown 2015, 10.) Ekonomismia voisi ajatella myös talousfilosofi Michael Sandelin termein ajattelutapana, joka on vallalla markkinayhteiskunnassa, erotuksena markkinataloudesta. Siinä missä markkinatalous on tehokas väline, jonka hyödyllisyydestä ei liene epäselvyyttä, markkinayhteiskunnassa kaikki ihmisen toiminta on markkinalogiikan kyllästävä (Sandel 2013, 10-11).<sup>4</sup>

Uusliberalistinen katsantokanta jakaa ihmiset ansaitseviin ja ansaitsemattomiin. Suurella yleisöllä on vahvoja moraalimielipiteitä esimerkiksi sosiaalityön asiakaskunnasta, joista joitakin nähdään autettavan liikaa ja joitakin taas liian vähän. Sosiaalityö on siis käytännössä tilivelvollinen lähes kaikille yhteiskunnan jäsenille. (Juhila 2009, 299.) Valtion tulee pyrkiä minimoimaan kaikki, mikä voisi lisätä yksilön passiivisuutta ja riippuvuutta valtiosta, kuten sosiaaliturvan vastikkeettomuus (Rose 1999, 144).

### **Uusliberalismin historia**

Uusliberalismin syntyhistoria on usein paikannettu vuonna 1947 perustettuun Mont Pelerin -järjestöön. Vaikka uusliberalismi on monivivahteinen ilmiö, järjestö loi ensimmäisen kerran systemaattisia taloudellisia periaatteita, joihin uusliberalismi nojaa. Järjestön tarkoitus oli pysäyttää kollektivistinen yhteiskunnallinen kehitys, ja haastaa siihen asti valtavirraksi muodostunut keynesiläisyys. (Steger & Roy 2010, luku 1) Mont Pelerin -järjestön jäsenistä useat ovat olleet kuuluisia taloustieteilijöitä, muun muassa Friedrich Hayek, Milton Friedman, George Stigler, Gary Becker ja James Buchanan (Löppönen 2017, 73).

---

<sup>4</sup> Sandelin mukaan taloustieteilijä Gary Becker on ollut yksi vaikutusvaltaisimpia tämän näkökulman levittäjiä. Vuonna 1976 julkaistussa teoksessaan ”The economic approach to human behavior” hän rinnasti ihmisen kaiken toiminnan taloudelliseen laskelmointiin, oli kyse sitten kuolemanvakavista kysymyksistä, kahvikupin ostamisesta tai kumppanin valinnasta. (Becker 1976; ref. Sandel 2013, 49.)

Käänte kohti uusliberalismia on tyypillisesti sijoitettu 1970-luvulle. Kyseisen vuosikymmenen aikana tapahtunut öljykriisi aiheutti sen, että luottamus valtioiden kykyyn taloussääntelyssä alkoi rapautua (Kujala & Danielsbacka 2015, 33). Öljyshokkeina tunnetut kriisit nelinkertaistivat petrolin hinnan (Steger & Roy 2010, luku 1). Myös kyllan ja dollarin välinen kytkös poistettiin Yhdysvaltain presidentti Nixonin johdolla. Asiantuntijat, kuten taloustieteilijät, alkoivat vaatia markkinoiden suurempaa vapauttamista erilaisesta sääntelystä. Puhuttiin, kuinka esimerkiksi deregulaatio, yksityistäminen ja julkisten menojen leikkaaminen olisivat menestyksen avain. Vaadittiin lisäksi inflaation ja julkisten budjettien kurissapitoa. (Kujala & Danielsbacka 2015, 33.) Uusliberalismin läpimurtoon kuului siis olennaisena osana vanhojen yhteiskunnallisten rakenteiden kritisointi tehottomaksi, ja niiden korvaaminen ”paremmilla” toimintatavoilla. Tämän kritiikin sanoma oli Julkisen (2006, 62) mukaan se, ettei valtio kykene poistamaan tehokkaasti sosiaalisia ongelmia yhteiskunnassa. Toisaalta myös argumentoitiin, että hyvinvointipalveluiden kysyntä on liian suuri verrattuna valtion kykyyn vastata niihin. Vaatimuksia ihanneyhteiskunnasta kuvaavat muun muassa aikakauden keskeisen teoreetikko Milton Friedmanin näkökulmat, joita hän toi esiin alun perin vuonna 1962 ilmestyneessä teoksessaan *Capitalism and freedom*. Friedman pohti valtion ja kansalaisten suhdetta toisiinsa ja sitä, kuinka valtiota voisi estää muuttumasta, kuten hän kuvailee, ”Frankensteinin hirviöksi”. Hän tunnisti valtiolla tietyt rajatut ja markkinoiden ylläpitoon liittyvät tehtävät, kuten lakien säätämisen. Valtion roolin tuli hänen mukaansa siis ensinnäkin olla rajattu, ja kaikenlaisen toiminnan piti perustua lähtökohtaisesti vapaaehtoiseen yhteistoimintaan sekä yksityisyrittäjyyteen. Toiseksi perusperiaatteeksi hän mainitsee julkisen vallankäytön hajauttamisen. Hänen mukaansa vapaaseen yksityisyrittäjyyteen nojaava kapitalistinen järjestelmä olisi ainoa tapa, jolla yhteiskunnan lukuisat yksilöt saataisiin toimimaan yhteisymmärryksessä ilman pakkokeinoja. (Friedman 2002, 2-3, 13.)<sup>5</sup> Steger ja Roy (2010) jakavat neoliberalismin historian kahteen aaltoon, joista ensimmäiseen liitetään tyypillisesti Ronald Reaganin hallintokausi Yhdysvalloissa ja Margaret Thatcherin valtaannousu Iso-Britanniassa. Vaikka heitä yleensä kuvataan yhdessä, oli kummankin poliittisissa näkemyksissä myös eroja. Siinä missä Thatcherin huomio kohdistui julkistalouden alijäämien sekä kulutuksen leikkaamiseen, Reaganin painopiste oli veronalennuksissa. Uusliberalismin toisella aallolla viitataan presidentti Bill Clintonin ja pääministeri Tony Blairin soveltamaan politiikkaan, joka tunnusti myös sosiaalisia ulottuvuuksia, mutta jatkoi suurilta osin

---

<sup>5</sup> Friedman käsitteli monia aiheita aina rahapolitiikasta koulutukseen kuin sosiaaliturvaankin. Muun muassa koulutuksen tuli hänen mielestään perustua yksilöille annettaviin korvauksiin, joita yksilö sitten käyttäisi valikoidessaan itselleen sopivimman koulutusinstituution. Samalla tämä mahdollistaisi resurssien tehokkaimman käytön. Hänen mukaansa markkinamekanismi myös toimisi tehokkaasti syrjintää, kuten rasismia, vastaan. Friedmanin mukaan markkinat erottelevat talouden kannalta irrelevantit seikat. Tuotteen ostaja ei tiedä, onko sen valmistanut musta- vai valkoihoinen, tai mihin uskontokuntaan tämä kuuluu. (Friedman 2002, 99, 109.)

edeltäjiensä toimia. Tarkoituksena oli luoda keskustavasemmistolainen niin kutsuttu ”kolmas tie” (third way), jolla pitää lupaus yhteiskunnan solidaarisuudesta kansalaisiaan kohtaan samalla säilyttäen markkinat ja yrittäjäyys talouskasvun vetureina. Tämä vaati myös muutoksia maiden sosiaalipolitiikkaan: ”sosiaalivaltiorippuvuuden” tilalle tuli workfare-filosofia. Clinton totesikin, että hyvinvointivaltio on tullut loppuun sellaisena kuin olemme oppineet tuntemaan (welfare as we know it). (Steger & Roy 2010, luvut 2-3.) Tämä toistui myös Suomessa. Julkusen (2001, 163) mukaan leikkausten rinnalla siirryttiin ”kannustavaan sosiaaliturvaan”, jossa huomiota kiinnitettiin sosiaalietuuksien tason lisäksi niiden saamisaikoihin ja kriteereihin. Kuten voidaan nähdä, uusliberalistista yhteiskuntaa rakensivat eri hallitukset erilaisilla kokoonpanoilla. Täten uusliberalismia ei voida määritellä perinteisellä oikeisto-vasemmisto -akselilla. Niin ikään sitä ei tule rinnastaa pelkästään talouspoliittisiin suosituksiin, kuten yksityistämiseen tai julkisten menojen leikkaamiseen. Mirowskin mukaan uusliberalismin kriitikot tekevät yleensä kaksi perustuvanlaatuista virhettä. Ensinnäkin uusliberalismi rinnastetaan uskalsiseen taloustieteeseen, joka on 1870-luvulla alkunsa saanut taloustieteen koulukunta. Uusliberalismi on Mirowskin mukaan laaja-alaisempi markkinayhteiskuntafilosofia, jota ei voida pelkistää yksittäisiin opinkappaleisiin. Toinen väärinkäsitys on se, että uusliberaalit vastustaisivat väistämättä valtion puuttumista yhteiskunnan toimintaan. Hänen mukaansa esimerkiksi David Harvey tekee juuri tämän virheen samaistaessaan uusliberaalit ja libertarismien kannattajat. (Mirowski 2016, 588-589.)

### **Uusliberalismi ja selontekovelvollisuus**

Uusliberalismi on siis moniulotteinen ilmiö. Se muuttaa perustavanlaatuisesti käsitystä yksilöistä, ihmisryhmistä, valtiosta sekä näiden suhteista toisiinsa. Valtion tulee edistää markkinoiden toimintaa mahdollisimman hyvin, mutta tämä ei missään nimessä tarkoita, että valtion tulisi olla heikko ja passiivinen. Neoliberalismin tarkoitus ei ole Mirowskin mukaan koskaan ollut valtion tuhoaminen vaan sen muuttaminen. Koska kuitenkin aina on vaara, että valtio voi myös toimia vastoin uusliberaalien toiveita, keskeistä sille onkin yrittää monitoroida sitä erilaisilla teknis-managerialistisilla tekniikoilla. (Mirowski 2009, 436.) Valtiolla on siis keskeinen rooli neoliberalin yhteiskunnan rakentamisessa, mutta samanaikaisesti se täytyy pitää aisoissa. Myös Nikolas Rose näkee, että tässä uudessa ajattelussa ei ollut tarkoituksena palata laissez-faire -järjestelmään. Sen sijaan politiikkaa tulee käyttää siten, että markkinat voidaan luoda ja varmistaa niiden sujuva toiminta. Julkinen sektori tulee rakentaa uudestaan taloudellisen logiikan mukaisesti. (Rose 1999, 141.) Uusliberalismi on siis muuttanut valtion olemusta pikemminkin kuin syrjäyttänyt sen markkinoiden edeltä. Tämä on paradoksaalisesti luonut tilalle jopa uudenlaista sääntelyä, kun markkinoiden sääntöjä ja politiikkaa on juurrutettu yhteiskuntaan. (Munck 2005, 63; myös Juhila

2009, 301.) Valtion tehtäväksi tuli säädellä yhteiskuntaa suorien interventioiden sijaan epäsuorasti: tällä Rose tarkoittaa esimerkiksi *tuloksellisuuden korostamista, tavoitteiden ja standardien asettamista, valvontaa* sekä *auditointia* (Rose 1999, 146). Työntekijöiden tehtäväksi nähdään tuottaa riskienhallintaan tarvittavaa informaatiota, kuten erilaista arviointia. Tällä informaatiolla valtio ja muut toimijat pystyvät arvioimaan työntekijöiden tuloksellisuutta sekä hallitsemaan heitä esimerkiksi auditoinnin hengessä. Tämä johtaa siihen, että asiantuntijat, kuten sosiaalityöntekijät, alkavat yhä enemmän tekemään päätöksiä perustuen kustannus-hyöty -ajatteluun: heidän tulee kuvata oma toimintansa siten, että ne voidaan ilmaista uhrattuina resursseina ja saavutettuina hyötyinä, joille tulee voida antaa kirjanpidolliset arvot. (mt 1999, 147, 152.)

### **New Public Management**

Uuden julkisjohtamisen mallimaan on sanottu olleen Margaret Thatcherin Iso-Britannia, jossa julkiseen hallintoon alettiin soveltaa markkinalogiikkaa. Uusi julkisjohtaminen on tuonut julkisen sektorin toimintaan sellaiset asiat kuin kilpailuttaminen ja ulkoistaminen. Näistä voidaan käyttää myös nimitystä vaihtoehtoiset tavat tuottaa palveluita. (Haveri & Anttiroiko 2009, 202-203.) Suomessa New Public Managementin ilmestymistä on perinteisesti perusteltu modernisaatiokertomuksella, jossa on tarkoitus tehostaa ja leikata julkista sektoria. Ville Yliaska kuitenkin toteaa, että suomalainen NPM-aalto liittyi kahteen suurempaan kokonaisuuteen. Ensimmäinen niistä oli resurssivallan keskittäminen. Tämän jälkeen tätä asetelmaa käytettiin julkisten voimavarojen siirtämiseen pois hyvinvointivaltiolta uusille lupaaville kärkialoille, kuten elektroniikkateollisuuteen. (Yliaska 2014, 518-519.)<sup>6</sup>

Heinämäen (2012, 17) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon hallinto Suomessa on nähnyt merkittäviä muutoksia verrattain lyhyessä ajassa. Vielä 1980-luvulla valtio ohjasi keskitetysti esimerkiksi kuntien toimintaa hyvinkin yksityiskohtaisella sääntelyllä. 1980-luvun lopulta alkaen hallinnollisista reformeista valtion tasolla merkittävimpiä ovat olleet liikelaitos-yhtiöittäminen, keskusvirastojen ja normeihin perustuvan ohjauksen lakkauttaminen, valtionosuusuudistukset sekä tulohajautus (Julkunen 2006, 80). Näiden lisäksi suomalaisiin NPM-uudistuksiin sisältyivät niin kutsutut näennäismarkkinamallit (quasi-markets) eri hallinnon tasoilla aina kuntasektorille asti. Yliaska tulkiten näillä uudistuksilla oli ikään kuin hierarkia. Ensin valtaa julkisissa resursseissa keskitettiin ministeriötasolle, tärkeimpänä näistä valtiovarainministeriö. Tämä tehtiin erityisesti hallintoa hajauttamalla ja valtionosuusuudistuksilla. Samalla tehtiin leikkauksia hyvinvointipalveluiden

---

<sup>6</sup> Muita reformiaallon taustalla olevia tekijöitä oli esimerkiksi politiikka. Erityisesti SDP halusi lanseerata itsestään ”modernimman” puolueen, koska byrokratian kritiikki liitettiin erityisesti tähän puolueeseen. Syitä on löydetty myös uusvasemmiston sekä postmodernismin itse tuottamista hyvinvointivaltiokritiikeistä. (Yliaska 2014, 521- 524.)

rahoitukseen. Tämän jälkeen erilaisia uuden julkisjohtamisen oppeja, kuten näennäismarkkinamalleja ja johtamisoppeja (esim. tulos- ja laatujohtaminen), esiteltiin ratkaisuna talousvaikeuksissa painiville kunnille. Yliaskan mukaan tällä tavalla leikkaukset sulautettiin kehittämistoimintaan ja -puheeseen, minkä jälkeen näissä tavoitteissa epäonnistuneita tahoja voitiin syyttää vastahakoisuudesta, tai kuten Yliaska kuvaa: ”tsaarinaikaisista työ- ja johtamistavoista”. (Yliaska 2014, 496, 518-519, 521.)

New Public Managementin vaikutuksiin liittyen on paradoksaalista, että julkisten menojen leikkaaminen ja tehostaminen voi johtaa entistä suurempaan kontrolliin tilivelvollisuuden nimissä. Sarah Banksin mukaan näin kävi esimerkiksi Englannissa, jossa leikkaukset tarkoittivat sitä, että jäljelle jääville palveluille asetettiin entistä enemmän erilaisia tulos- ja tehokkuusvaatimuksia, vaikka julkilausuttuna tavoitteena oli karsia byrokratiaa (Banks 2011, 11). Uusi julkisjohtaminen liittyy siis uusliberalismin tapaan myös julkisen sektorin toiminnan mittaamiseen ja arviointiin. Esimerkiksi Lane (2000, 14) toteaa, että NPM -ajattelulle olennaista on keskittyminen tuotostehokkuuteen, toisin sanottuna siihen, että käytetyillä panoksilla tuotetaan mahdollisimman optimaalisesti tuotoksia. Julkusen mukaan tähän on syynä NPM:lle tyypillinen value for money (VMF, vastinetta rahalle) -ajattelu. Käytettyjen verorahojen vastineeksi on saatava tehokkaasti tuotoksia. Tämän rinnalle on noussut erilaisia tekniikoita, joilla tätä voidaan seurata, kuten kirjanpito, tilintarkastus ja monitorointi. Lisäksi yksiköiden toimintaan tulivat kaikenlaiset standardit, tuloskriteerit ja arvioinnit, joita Julkunen kutsuu etä- ja jälkikontrollin välineiksi. (Julkunen 2006, 82.)<sup>7</sup> Tarkastustoiminta on alun alkujaan kehitetty sen takia, että selontekovelvollisuutta parannettaisiin luottamuspuolan ja informaation epäsymmetrian takia. Tarkastustoiminnan käsitteet, kuten kustannukset, suhdeluvut, yli- ja alijäämät, arvonnousut ja alennukset sekä voitot ja tappiot, on tuotu sittemmin mukaan myös julkisiin palveluihin. (McDonald 2006, 33.)

Näiden reformien takana on nähty ennen kaikkea julkisen valinnan (public choice) teoria, joka on Denhardtin ja Denhardtin (2007, 10) mukaan keskeisin uuden julkisjohtamisen taustalla olevista teorioista. Lähdesmäki (2003, 43) sijoittaa liikkeen kulta-ajan 1960- ja 1970-luvuille. Teorian keskeisiä kehittäjiä ovat olleet Gordon Tullock, William Niskanen, Dennis Mueller sekä Vincent ja Elinor Ostrom. Mueller tiivistää julkisen valinnan teorian ”taloustieteelliseksi tutkimukseksi, joka kohdistuu päätöksentekoon sellaisessa ympäristössä, jotka eivät ole markkinoiden piirissä.” (Mueller 2003, 585). Julkisen valinnan teoria pohjautuu tiettyihin taustaoletuksiin ja -ideoihin. Ihmisten itsekkyyden ja oman edun tavoittelun nähdään olevan lähtökohta päätöksenteolle (Denhardt &

---

<sup>7</sup> Mielenkiintoista onkin, että Hoodin (2012, 586) mukaan numeroihin perustuva tuloksellisuusmittaus oli käytetty toimintatapa kuitenkin myös neuvostoblokkiin kuuluneissa suunnitelmatalouksissa.



Denhardt 2007, 76). Julkisen valinnan teoria suhtautuu täten epäluuloisesti myös poliitikkoihin ja byrokraatteihin: virkamiehet pyrkivät maksimoimaan virastojensa ja ohjelmiensa rahoituksen. Tämä johtaa siihen, etteivät ne vastaa todelliseen yhteiskunnalliseen kysyntään. Niin ikään poliitikot pyrkivät maksimoimaan äänisaaliin vaaleissa, ja täten maksimoimaan myös hyötynsä. (Denhardt & Denhardt 2007, 92; Hughes 2003, 11.) Julkinen valinta ei anna arvoa sellaisille asioille kuin julkinen etu tai vastuu. Julkisen valinnan teoreetikoiden on sanottu jopa kieltävän, että tällaiset asiat ovat ylipäättään mielekkäitä käsitteitä. (Denhardt & Denhardt 2007, 76.) Byrokraatit eivät julkisen valinnan teorian mukaan ole tilivelvollisia kenellekään (Hughes 2003, 11). Sen sijaan, että toiminta pohjaisi esimerkiksi arvoperustalle, tehokkain ja paras toiminta perustuu omaa etuaan ajavien yksilöiden tekemille päätöksille markkinapaikalla (Denhardt & Denhardt 2007, 76). Esimerkiksi koulutuksen järjestäminen palvelusetelien (vouchers) avulla lisäisi kilpailua, joka taas parantaisi tuotetun palvelun laatua. Kilpailu pakottaisi koulun etsimään tehokkaampia toimintatapoja. (mt, 92.) Julkisen valinnan teoria kannustaa organisaatioita kiinnittämään huomioita toiminnan tuotoksiin (outputs) sekä tuloksellisuusmittaamiseen (Clarke & Newman 1997, 85). Päämies-agenttiteoria on julkisen valinnan teorian sovellus. Teoria nimensä mukaisesti keskittyy päämiehen (principal) ja agentin väliseen suhteeseen. Agenttius tarkoittaa tilannetta, jossa jokin toimija (esimerkiksi sosiaalityöntekijä) toimii toisen tahon puolesta toteuttaen tämän asettamaa tehtävää. (McDonald 2006, 26.) Millerin mukaan päämies-agenttiteoriassa oletetaan, että agentilla on informaation suhteen etulyöntiasema suhteessa päämieheen. Agentilla ja päämiehellä myös oletetaan olevan erilaisia motiiveja, joten teoria keskittyykin siihen, kuinka päämies (esimerkiksi kunta) voi varmistua siitä, että agentti todella toimii päämiehen etujen mukaisesti. (Miller 2005, 203-204.) Lyhyesti sanottuna julkisen valinnan teoria antoi siis teoreettiset perustelut sille, miksi julkista sektoria tulee valvoa ja arvioida.

On hahmoteltavissa vielä yksi mahdollinen lähde sosiaalityön selontekovelvollisuudelle jo läpikäytyjen näkökulmien lisäksi. On puhuttu muun muassa tietoperustaisuudesta ja tutkimustiedon merkityksestä. Nähdäkseni tämä liittyy näyttöön perustuvan käytännön ja sosiaalityön vaateeseen, joka käydään seuraavaksi läpi.

### **3.1.4 Näyttöön perustuva käytäntö**

Eräs ilmiö, joka liittyy sosiaalityön uudenaikaiseen selontekovelvollisuuteen, on näyttöön perustuvan käytännön vaade. Näyttöön perustuva käytäntö koostuu kahdesta palasesta: ensimmäinen näistä on toimenpiteiden ja interventioiden pohjaaminen tieteelliseen ja empiiriseen todistusaineistoon, ja toinen osa-alue on prosessi, jossa näitä interventioita sovelletaan käytäntöön. (Soydan ja Palinkas 2014, 11.)

Rajavaaran mukaan ”vaikuttavuusyhteiskunnan” kielenkäyttö muun muassa taloudellisuus- ja tuottavuuspaineineen sekä näyttövaatimuksineen kuvaakin sitä, että yhteiskunta nähdään jonakin sellaisena, jota voidaan hallita (Rajavaara 2007, 11). Näyttöön perustuvan sosiaalityön voi nähdä olevan pyrkimys käsitellä sosiaalityössä ilmenevää monitulkintaisuutta ja epävarmuutta, joka sijaitsee kaikkialla missä kyseistä työtä tehdään. Näyttöön perustuva käytäntö on lisäksi liittynyt sosiaalityön professionalistumiseen. Tässä uudessa ympäristössä sosiaalityöntekijät ovat yhä suuremmissa määrin velvoitettuja näyttämään muille osapuolille ja sidosryhmille, että heidän toimintansa on vaikuttavaa. (Gray & McDonald 2006, 12-13.) Vaikka sosiaalityö varhaisemmassa vaiheessa perustuikin muun muassa Mary Richmondin ja Sigmund Freudin teorioihin, vasta 1970-luvulla se alkoi identifioitua akateemiseksi sosiaalitieteeksi. Tämä on tarkoittanut sitä, että sosiaalityön professionalistumisen tavoitteeksi on tullut kehittää standardoituja, näyttöön perustuvia interventioita, joita voidaan implementoida sosiaalityön moninaisilla kentillä. Vain tällä tavoin sosiaalityö kykenee kilpailemaan muiden ammattien kanssa. (Olson 2007 52, 47.)

### **Taustalla luonnontieteellis-positivistinen ajattelu**

Ennen näyttöön perustuvan käytännön tarkempaa kuvailua, on paikallaan asettaa se historialliseen kontekstiin. Kun ajattelemme käsitettä ”näyttö”, yleensä se liitetään juuri luonnontieteellisten menetelmien ja koeasetelmien tuottamaan tietoon. Tämä perustuu klassiseen tieteiden hierarkiaan (hierarchy of sciences), jossa luonnontieteiden ja sosiaalitieteiden välillä on arvioitu olevan perustavanlaatuisia eroja (Cole 1983, 111). Luonnontieteellisen ajattelun synnyn osalta merkittävä oli 1600-luku, jolle historioitsijat jäljittävät tieteelliseksi vallankumoukseksi kutsutun aikakauden. Erityisesti astronomian kautta tieteellinen tiedonhankinta levisi myös muille alueille. Tieteellisen vallankumouksen merkitys filosofiaan oli myös merkittävä, ja tämä ilmeni empirisminä ja rationalismina kutsuttuina koulukuntina. (Mortimer 2015, 164-166, 168-169.) Yleisesti ottaen tieteellinen vallankumous tarkoitti siis ajanjaksoa, jolloin nykyaikaisen tieteen käsitteelliset, metodologiset ja institutionaaliset juuret luotiin. Vallankumouksen kolmen keskeisimmän piirteen voidaan sanoa olleen lisääntynyt matematiikan käyttö luonnon ymmärtämisessä, kokemus- ja havaintokeskeisyys<sup>8</sup> sekä usko siihen, että tieto maailmasta on käyttökelpoista. (Henry 2002, 1, 13.) Tämän rinnalla on kulkenut myös positivismiksi kutsuttu suuntaus, joka on ollut osa yhteiskuntien modernisaatiokehitystä. Kyseessä on ollut universaalinen, järjenkäyttöön ja tieteeseen pohjautuvan, totuuden löytäminen. (Dustin 2007, 15.) Sintonen (2002, 45) kuvaa positivismia yhdeksi

---

<sup>8</sup> Francis Bacon muotoili tällaisen empirismin seuraavasti: ”uskon mysteerejä koskevaa jumalan ilmoitusta lukuun ottamatta kaikki muu tieto on aistihavainnoista lähtöisin.” (Niiniluoto 1980, 45).

merkittävimmistä tieteenfilosofisista ajattelun suuntauksista 1800- ja 1900-luvuilla. Positivistisen ajattelun synnyn taustalla on nähty olleen valistusajattelijoiden, kuten Francis Baconin, lisäksi brittiläiset empiristit, kuten John Locke, David Hume ja George Berkeley (Niiniluoto 1980, 45; Sintonen 1986, 3). Sintonen (2002, 45) kuitenkin toteaa, että vaikka positivismilla ja empirismillä on historialliset juuret, ne eivät ole täsmälleen sama asia. Positivismi hylkää ajatuksen siitä, että kokemuksen ja havaintojen ulkopuolella olevista asioista voitaisiin saada tietoa, kuten metafysiikka väitti. Muita positivismin keskeisiä piirteitä ovat pyrkimys luoda tieteellinen filosofinen viitekehys, tieteellisen tiedon asema ainoana oikean tiedon tuottajana, havaintojen, kokemuksen ja koeasetelmien toimiminen tämän tiedon hankkimisen välineinä, tieteellisen yhtenäisyyden korostaminen, faktojen ja arvoasetelmien erottaminen toisistaan sekä tieteen merkitys kehityksen moottorina. (Nekrašas 2016, 2.) Positivismi ei rajaudu pelkästään ottamaan kantaa oikeanlaiseen tietoon, vaan se on laajempi filosofinen rakennelma, joka ottaa kantaa myös itse todellisuuden luonteeseen. Positivistiselle tieteennäkemykselle on tyypillistä olettaa siitä, että inhimilliset ilmiöt ja luonnonilmiöt ovat perustaltaan pitkälti samanlaisia. Tästä seuraa myös johtopäätös, että niitä voidaan tutkia käyttäen samanlaisia menetelmiä. (Raunio 1999, 20.)

Positivismi voidaan jakaa niin kutsuttuun ranskalaiseen klassiseen positivismiin ja loogiseen positivismiin (Raunio 1999, 111). Klassiseen positivismiin liittyy olennaisesti ajatus tieteen ylivertaisuudesta sekä siitä, että oikeaa tietoa voidaan saada vain ja ainoastaan tieteen kautta. Toiminta, joka ei perustu kokemukseen (apriori, ennen kokemusta) ei ole mielekäästä eikä sallittua. Se vastustaa yliluonnollista ja henkistä. (Sintonen 2002, 48.) Yhdeksi keskeiseksi henkilöksi määritellään usein ranskalainen Auguste Comte (Kon 1979, 29).<sup>9</sup> Comten ajattelussa näkyi kielteinen suhtautuminen niin kutsuttuun nojatuolifilosofiaan sekä yliluonnolliseen. Hänen mukaansa tieteestä, myös yhteiskuntatieteistä täytyi poistaa kaikki teologiaan tai metafysiikkaan liittyvä aines. (Sintonen 2002, 50.) Niiniluoto (1980, 45) kuvaa Comten positivistista ajattelua seuraavanlaisesti: se ”hylkää teologian ja metafysiikan sekä rajoittaa inhimillisen tiedon ”positiivisen tieteen” tuloksiin, so. havaittavia ilmiöitä koskevien säännönmukaisuuksien kuvailuun.” Comte näki, että yhteiskunnallinen kehitys on pitkälti samanlaista kuin luonnossa. Tätä havainnollistaa hyvin hänen ajatuksensa siitä, että politiikkaa tulisi nimittää sosiaalifysiikaksi. (Kon 1979, 29-30.) Loogisella positivismilla tarkoitetaan yleensä 1900-luvun alussa alkunsa saaneen niin kutsutun ”Wienin piirin”

---

<sup>9</sup> Yhteiskunnan kehityksen hän näki kuuluisassa teoriassaan käyvän läpi kolme vaihetta. Ensimmäinen ja alkeellisin vaihe on teologinen. Siinä arvot johdetaan uskonnosta ja jumalista. Teologista vaihetta kuvaa esimerkiksi animismi, jossa uskottiin elottomilla luontokappaleilla olevan sielu ja sitä kautta esimerkiksi haluja ja aikomuksia. Toisessa vaiheessa uskonnolliset selitykset korvataan metafysisellä pohdiskelulla. Tätä kutsutaankin siksi metafysiseksi vaiheeksi. Viimeisessä vaiheessa tällainen pohdiskelu korvataan kokemukseräisyydellä ja niihin liittyvillä lainalaisuuksilla. Comte kutsui tätä viimeistä positiiviseksi vaiheeksi. (Sintonen 1986, 4-5.)

tunnetuksi tekemää työtä. Tämä ryhmä koostui muun muassa filosofiista ja matemaatikoista, jotka pyrkivät jälleen yhtenäistämään tiedettä: niin luonnontieteet kuin sosiaalitieteet tuli saada saman lähestymistavan piiriin. (Puolimatka 2009, 375-376.) Wienin piiri ei kuitenkaan ollut ainoa instituutio, joka ajoi loogisen positivismin filosofiaa: esimerkiksi Hans Reierbach perusti Berliinissä Tieteellisen filosofian yhdistyksen. Moritz Schlickin johtama Wienin piiri oli kuitenkin näistä vaikutusvaltaisimman osittain sen takia, että siihen lukeutui useita saksalaisia tiedemiehiä, jotka pakenivat Hitlerin johtamaa natsi-Saksaa ulkomaille. Näin looginen positivismi levisi myös muille mantereille. Sintonen tiivistää, että looginen positivismi oli ikään kuin ”tutkimusohjelma”, jonka keskeiset ideat koskivat muun muassa havaintojen ensisijaisuutta epistemologiassa (tiedon saavutettavuudessa), niin kutsuttua todennettavuusehtoa (verifikaatioteesi)<sup>10</sup> sekä vaatimusta siitä, että toteamusten tulisi olla kognitiivisesti mielekkäitä. (Sintonen 1986, 8, 10-11.) Äärimmäistä koulukuntaa edusti esimerkiksi Moritz Schlickin havaintokielellinen näkemys, jonka mukaan mielekkäät ja todet lauseet olivat sellaisia, jotka vastasivat välitöntä aistikokemusta. Tämä johti kuitenkin äärimmäiseen subjektiivisuuteen, joka olisi tehnyt esimerkiksi tieteellisen keskustelun mahdottomaksi. Järjestön muut tunnetut jäsenet, Rudolf Carnap ja Otto Neurath sen sijaan lähtivät luomaan käsitystä siitä, että mielekkäät toteamukset tuli voida esittää fysikalistisella kielellä. Tämä tarkoitti sitä, että ihminen ja ihmisen toiminta olisi palautettavissa fysiikkaan. Tällainen lähestymistapa tarkoitti reduktionismia, eli sitä, että kokonaisuus voitaisiin selittää sen pienillä osatekijöillä. Ihminen on siis tämän tulkinnan mukaan vain atomiryppäs, jolla on ennalta määrätty tehtävä. (Puolimatka 2009, 382-383.)

Looginen positivismi äärimuodossaan ei elänyt kuitenkaan ikuisesti. Kritiikkiä esitettiin muun muassa siitä, ettei looginen positivismi onnistunut täyttämään itse omia kriteereitään tieteestä. Lisäksi Puolimatka kertoo, että 1900-luvun toisella puoliskolla monet tunnetut positivismin kriitikot, joukossaan muun muassa Thomas Kuhn, asettivat kyseenalaiseksi esimerkiksi positivistien käsityksen tieteen kehittymisen prosessista. (Puolimatka 2009, 396, 404.) Vaikka positivismia sellaisenaan ei siis liene nykypäivänä enää nähtävissä, se on silti Raunio mukaan vaikuttanut yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen vahvasti (Raunio 1999, 17). Teoksessaan *Pirullinen positivismi*, Pertti Töttö sanookin, että positivismin tietyt äärimmäiset kriitikot ovat oikeassa vain, jos jostakin tosiasiassa löytyy Carnapin ja Neurathin fysikalismin nimeen vannovia henkilöitä (Töttö

---

<sup>10</sup> Kuuluisan verifikaatioteesin mukaan toteamus on mielekäs, mikäli se voidaan todentaa havainnoilla, toisin sanoen toteamuksen merkitys vastaa sitä menetelmää, jolla se voidaan todeta. Todennettavuusehto johtaa myös toiseen ehtoon, eli käännettävyyden vaatimukseen. Lauseet on voitava pystyä kääntämään sellaiselle kielelle, joka on sovittu yhteiseksi tieteelliseksi kieleksi. (Sintonen 1986, 13.) Puolimatka (2009, 389) havainnollistaa asiaa: ”Lauseetta ”jumala on olemassa” on loogisten positivistien mielestä mahdotonta todentaa aistikokemusten pohjalta. Siksi se on heidän mielestään mieletön. Havaintojen pohjalta on mahdotonta positivistien mukaan todentaa myöskään eettisiä lauseita kuten ”On väärin tuottaa ihmiselle tarpeetonta kärsimystä”.”

1997, 40). Nykyistä positivismia voitaisiinkin kutsua pikemminkin jälkipositivismiksi (Raunio 1999, 18).

### **Näyttöön perustuva lääketiede**

Näyttöön perustuvalla käytännöllä (EBP, evidence-based practice) on historialliset juurensa näyttöön perustuvassa lääketieteessä (EBM, evidence-based medicine). Vaikka itse käsite ei ole kovinkaan vanha, sen idea muodossa tai toisessa on ollut olemassa jo kauan. Ensimmäisen hyvin dokumentoidun vertailukokeen (controlled trial) tekijänä pidetään Englannin laivaston lääkäri James Lindiä vuonna 1747, kun merillä ollut laivaston henkilöstö sairasti C-vitamiinin puutteesta johtuvaa keripukkia. (Soydan & Palinkas 2014, 12 -15.) Keskeiset näyttöön perustuvan lääketieteen perustat kehittyivät historiallisesti suhteellisen pitkän ajan kuluessa. Nämä olivat ennen kaikkea ihmisen ajatustapojen muuttuminen, joka tarkoitti vertailevan, kokeellisen ja numeraalisen ajattelun vahvistumista. Modernissa mielessä eräänlainen käännöskohta oli epidemiologi Archie Cochranen vuonna 1972 julkaisema teos *Effectiveness & efficiency: random reflections on health services*. Teoksesta tuli näyttöön perustuvan lääketieteen perusteos, jossa korostettiin juuri satunnaisuutta koeasetelmissa sekä erityisesti satunnaistettujen vertailukokeiden (RCT) merkitystä parhaimpana evidenssin lähteenä. Vuonna 1993 aloitti toimintansa Cochrane collaboration (entinen Cochrane-keskus), joka on nykyään merkittävimpiä yksittäisiä terveydenhuollon vaikuttavuustutkimuksia kokoava ja arvioiva taho. Toinen merkittävä kehitysaskel oli David Sackettin ja kollegoiden 1960-luvun loppupuolella kehittämä uusi koulutusnäkökulma, joka painotti enemmänkin vaikuttavien interventioiden soveltamista käytännön elämässä. Sackettin ja kumppaneiden työ kulminoitui 1990-luvulla julkaistuun teokseen *Evidence-based medicine: how to practice and teach EBM*. (mt 2014, 20-22.) Vaikka näyttöön perustuvalla käytännöllä (EBP) on juurensa lääketieteen vaikuttavuustutkimuksen historiassa, on sillä ollut kuitenkin samaan aikaan oma erillinen historiallinen kehityksensä sosiaali- ja käyttäytymistieteiden piirissä. Ajatus, että tieteellistä tietoa voisi käyttää sosiaalisten ongelmien ratkaisemiseen, juontaa juurensa ainakin 1700-luvulle. Kenties tärkein yksittäinen tapahtuma tämän tiimoilta oli metodologi David Cambellin työ sekä ajatus kokeellisesta yhteiskunnasta (experimental society). Cambell kehitti eteenpäin mahdollisuutta soveltaa kokeellisia ja puolikokeellisia asetelmia sosiaali- ja käyttäytymistieteissä. (mt 2014, 23-24, 26.)

## Näyttöön perustuvan käytännön hyödyt

Näyttöön perustuvan käytännön eduiksi on sanottu muun muassa se, että se mahdollistaa näytön soveltamisen kriittisesti. Näyttö voi olla sekä määrällistä että laadullista, mutta lisäksi käytännössä esiin noussutta tietoa. Kriittisyys näkyy myös siinä, että mikäli jokin ei toimi, täytyy olla valmis muuttamaan käytäntöjä. (Korteniemi & Borg 2008, 9, 11.) Lähtökohtana tulisi olla monipuoliset menetelmät, eli poikkitieteellisyys. Lisäksi on otettava huomioon aina paikallinen konteksti, kun sovelletaan ulkopuolelta tuotuja käytäntöjä. (Arnkil & Seikkula 2005, 640-641, 647-648.) Grayn, Plathin ja Webbin mukaan näyttöön perustuvassa käytännössä on kuitenkin positivistiseen ajatteluun kuuluva niin kutsuttu evidenssihierarkia, jossa siis jokin näyttö on toista parempaa. Arvojärjestyksessä suurimman painoarvon saavat satunnaistetut vertailukokeet (randomized controlled trials) sekä puolikokeelliset (quasi-experimental) asetelmat, pienimmän taas muun muassa laadulliset tutkimukset. (Gray, Plath & Webb 2009, 53, 31-36.) Vahvaa tieteellistä ja objektiivista evidenssiä pidetään suurimmassa arvossa. RCT-kokeita ja niistä tehtyjä meta-analyysejä kutsutaankin evidenssin ”kultastandardiksi” (mt, 29). Russo ja Williamson muistuttavat, että tässä luokittelussa ei ole kuitenkaan välttämättä kyse tarkalleen evidenssien paremmuuksista toisiinsa nähden, vaan näytön tuottamisen keinojen hierarkiasta. Esimerkiksi RCT-kokeet ovat yksi keino tuottaa evidenssiä, jota toki ensisijaisesti suositaan, mutta saman tai samankaltaisen näytön voi tuottaa myös muilla hierarkiaan kuuluvilla tavoilla, kuten ei-kokeellisilla tutkimuksilla. (Russo & Williamson 2011, 572-573.) Toisaalta RCT-tyyppisten asetelmien vahvuutena on juuri se, että niillä on hyvin tehtynä mahdollista tuottaa kaikkein vähiten biasoituneita (vääristyneitä) arvioita interventioiden vaikuttavuudesta. Soydan ja Palinkas luettelevat Shadishin ja kumppaneiden (2002) pohjalta tällaisia erilaisia vääristymiä. Tunnetuin lienee koehenkilöiden valintavääristymä (selection bias). (Soydan & Palinkas 2014, 41, 45.) Voidaan myös sanoa, että RCT-kokeilla on vahva sisäinen validiteetti, joka tarkoittaa, että spesifin intervention ja vaikutusten yhteydestä voidaan tehdä hyvin luotettavalla tasolla johtopäätöksiä (Gray, Plath & Webb 2009, 32).

Näyttöön perustuvan sosiaalityön yksi kuuluisimmista puolestapuhujista, Eileen Gambrill, erottaa artikkelissaan kaksi lähestymistapaa, jolla sosiaalityössä voidaan käyttää tietoa. Hän asettaa vastakkain auktoriteettiperustaisen (authority-based) ja näyttöperustaisen (evidence-based) käytännön. Auktoriteettiperustaisessa lähestymistavassa suositaan sellaisia tiedon lähteitä, jotka eivät ole luotettavia. Esimerkkejä tällaisista ovat toisten työntekijöiden mielipiteet, anekdoottinen tieto tai ”yleinen mielipide” jostakin asiasta. Näyttöperustaisessa lähestymistavassa taas tehdään selkeä pesäero tieteellisesti testatun ja testaamattoman tiedon välille. Tämä on lisäksi muutakin kuin tietoa siitä, mikä on tieteellisesti tutkittua. Sosiaalityöntekijä tässä työotteessa etsii aktiivisesti parhainta

mahdollista tietoa, joka auttaa ratkaisemaan kyseessä olevan ongelman ja arvioi sitä kriittisesti. Asiakas pyritään ottamaan tässä lähestymistavassa mukaan prosessiin. Esimerkitapauksessa sosiaalityöntekijä siis keskustelee asiakkaan kanssa ja antaa tälle tiedoksi, onko tarjottavalle palvelulle olemassa tieteellistä näyttöä. Asiakkaat ovat Gambrillin mukaan EBP-ajattelussa informoituja osanottajia. (Gambrill 1999, 348, 346.) Gambrillin mukaan näyttöön perustuva sosiaalityö on siis myös samalla eettinen tapa toimia.

Vaikka näyttöperustaisuuden vaatimuksen voidaan sanoa vahvistuneen, Raunio (2010, 392) toteaa, että suomalaisissa sosiaalipalveluissa ei ole vielä omaksuttu merkittävästi evidence-based -ajattelua, toisin kuin terveydenhuollossa. Suomessa ei ole esimerkiksi Ruotsin tapaan aktiivisesti edistetty sen juurruttamista sosiaalialalle. Suomessa kuitenkin esimerkiksi FinSoc -yksikkö on vastannut näyttöperustaisuuden kehittämisestä muun muassa Hyvät käytännöt -ohjelman kautta (Korteniemi & Borg 2008, 13,52).

EBP-ajattelu on saanut osakseen myös kritiikkiä. Kyösti Raunio mukaan suomalaisen sosiaalityön tutkimuksen piirissä ollaan oltu epäileväisiä kokeellisten menetelmien suhteen. Vaikka Raunio itse on sitä mieltä, että näyttöön perustuva käytäntö on tullut jäädäkseen myös sosiaalityön tutkimukseen, ei se hänen mukaansa tarkoita, että positivistista ajattelua tulisi soveltaa umpimähkäisesti. (Raunio 2009, 172, 177.) Näyttöön perustuvan käytännön osakseen saamaan kritiikkiin syvennyttään tarkemmin teoriaosuuden viimeisessä luvussa.

Tähän asti teoreettisessa viitekehyksessä on hahmoteltu niitä tekijöitä, joiden johdosta sosiaalityöltä vaaditaan selontekoa toiminnastaan. Ensin paikannettiin näitä tekijöitä sosiaalityöhön itsessään. Kuitenkin merkittävässä roolissa ovat myös erilaiset hallinnon vaatimukset. Uusliberalisaation yhteys selontekovelvollisuuteen tulee useita reittejä pitkin. Ensinnäkin sitä hallitsee markkinoiden piiristä tullut tehokkuus- ja taloudellisuusihanne, joka on tuotava myös julkiselle sektorille. Tästä johtuen se suhtautuu epäilevästi julkiseen toimintaan, toisin sanoen toiminta on lähtökohtaisesti tehotonta. Lisäksi uusliberalistinen filosofia arvottaa ihmiset eri tavalla riippuen heidän tuottamastaan hyödystä. Käytännön tasolla uusliberalismi on vaatinut reformeja ja muutoksia hyvinvointivaltiollisissa toiminnoissa. NPM-johtamisjärjestelmän kautta nämä reformit ovat tarkoittaneet muun muassa uudistuksia, joilla julkista toimintaa voidaan paremmin seurata ja mitata. Lopuksi sulautuminen näyttöön perustuvan käytännön kanssa on tuonut sosiaalityölle omat paineensa näyttää olevansa moderni ja tieteeseen perustuva ammatti, joka kykenee ratkaisemaan yhteiskunnassa vallitsevia ongelmia.

Tähän asti on puhuttu yleisluontoisesti vain selontekovaateista, sen enempää erittelemättä, mitä oikeastaan vaaditaan. Vaatimuksia lienee useita, kuten se, että toiminnan tulisi olla vaikkapa läpinäkyvää, tehokasta ja taloudellista. Tässä tutkimuksessa on kuitenkin kiinnostuttu kahdesta käsitteestä, laadusta ja vaikuttavuudesta, joiden käsittelyyn nyt siirrymme.



## 3.2 Sosiaalityön laadun ja vaikuttavuuden käsitteet

### 3.2.1 Sosiaalityön laatu

Laatukeskustelu Suomessa paikallistetaan alkaneeksi 1990-luvulla. Rinnalla kulki samaan aikaan talouslama sekä keskustelu leikkauksista ja uudistamisesta. Laatu liitettiin juuri uudistamiseen, ja käsite tuotiin liike-elämästä, jossa se liittyy kuluttamiseen. Keskustelulla ja suosituksilla pyrittiin myös vastaamaan laman aiheuttamiin haasteisiin, kuten eriarvoistumiseen. 1990-luvulla toteutettiin sosiaalipalveluissa lukuisia hankkeita, jotka liittyivät laadunhallinnan, laatujohtamisen ja laatujärjestelmien parantamiseen. (Haverinen 2003, 325, 327.) Laatukeskustelu on kuitenkin saanut osakseen myös kritiikkiä. Sipilä (1995, 21) pohtii laatukeskustelua, koska käsitteen väljyydestä ja monitulkintaisuudesta johtuen kukin taho pystyy määrittelemään sen omista lähtökohdistaan. Suhonen kutsuu laatua ”keruullaskäsitteeksi”, joka tarkoittaa käsitettä, johon mahtuu tarpeettoman paljon erilaisia tapoja tulkita mitä se tarkoittaa. Useinkaan ei käsitellä sitä, että laadun käsite saa sisällön yhteiskunnallisten intressien välisessä mittelössä. Laatu on siis myös poliittinen kannanotto. (Suhonen 1995, 43.)

Yleisessä keskustelussa laatu on esimerkiksi määritelty kokonaisuudeksi, joka pystyy täyttämään ne vaatimukset ja odotukset, jotka sille on annettu (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 20). Myös Lumijärvi (1997, 32) jäljittää laaduksi yhdessä mielessä sen, että palvelu on asiakkaalle miellyttävää ja käy yhteen siihen liitettyjen odotusten kanssa. Laadun on sanottu olevan lisäksi ”sitä, mitä asiakas saa”. Laatu konkretisoituu aina arjen toiminnassa, kun asiakas kohtaa työntekijän ja sitä kautta koko järjestelmän. Tästä johtuen tärkeitä tekijöitä ovat esimerkiksi työntekijöiden eettinen työtapo sekä käytettävät menetelmät ja niiden hallinta. Lisäksi on kiinnitettävä huomiota palveluiden saamisen ehtoihin, palvelutasoon, suunnitelmien tekoon ja hyvään kohteluun. (Haverinen 2003, 331.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on antamissaan päihdepalveluiden laatusuosituksissa sijoittanut laatuun sellaisia asioita kuin ammattitaitoinen ja eettinen palvelutarpeiden arviointi, kustannustietoisuus, juridinen tietoisuus ja resurssien allokoinnin osaaminen. Laatua voidaan lisäksi tarkastella niin asiakkaan, ammatillisten toimijoiden kuin johtamisenkin näkökulmasta. (Päihdepalveluiden laatusuositukset 2002, 23.)

Koska laatua on mahdotonta tiivistää ytimekkäästi siten, että se sisältäisi kaikki mahdolliset näkökulmat, joudutaan pakostakin rajaamaan sitä, mitä laadun ulottuvuuksia otetaan lähempään tarkasteluun. Tähän tutkimukseen on valikoitunut neljä näkökulmaa. Ensinnäkin laaduksi nähdään

yleiset teknisluonteiset<sup>11</sup> seikat, kuten saatavuus, henkilöstömitoitukset ja viihtyvyys. Myös nopea reagointi (palvelujen saamisaika) sekä luotettavuus voivat jossain määrin olla tässä kategoriassa. Toiseksi laatutekijäksi nähdään työntekijän kyky ja ammattitaito tehdä erilaista arviointia. Tähän liittyy erityisesti palvelutarpeen arviointi. Kolmas laajempi laatukokonaisuus on asianmukainen hallinnollinen menettely sosiaalityön prosesseissa. Neljänneksi laadun pääkomponentiksi muodostuu työntekijän ja asiakkaan välinen suhde. Tämän jaottelun taustalla on muun kirjallisuuden lisäksi toiminut vuonna 2002 annettu päihdepalveluiden laatusuositus, jossa yhtenä tapana määritellä laatu on nähty sen hahmottelu sekä 1) teknisinä että 2) prosessuaalisina kysymyksinä (Päihdepalveluiden laatusuositukset 2002, 24). Kaikki neljä edellä mainittua laadun osa-aluetta ovat jommassakummassa luokassa: tekniset seikat kuuluvat luonnollisesti ensimmäiseen. Muut tekijät, eli niin arviointi, juridis-hallinnollinen toiminta (esim. päätöksenteko) kuin asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus, ovat taasen pikemminkin prosesseja.

### **Tekninen laatu**

Teknisluontoisia laatutekijöitä on usein helppo seurata. Valitusten ja muistutusten määrä voi olla yleisesti ottaen laadun mittari, tällainen voi konkreettisesti olla esimerkiksi muistutusten suhde hoitojaksoihin. Niin ikään laatu voi olla sitä, että palveluihin päästään nopeasti, sujuvasti ja säännöllisesti. Mittarina voi toimia myös viestinnän toimivuus: tällaista on muun muassa riittävä neuvonta, oheismateriaalit ja ohjeet sekä niiden selkeys. Laaduksi voidaan nähdä tässä mielessä myös se, että palvelussa on mahdollisimman vähän virheitä, tai että fyysiset ja taloudelliset puitteet palvelun toteuttamiselle ovat kunnossa: esimerkiksi sijainti ja henkilöstö jolla on riittävä pätevyys sekä välineet tehdä työtänsä. (Lumijärvi 1994b, 30; Lumijärvi 1997, 33-34.) Osa tällaisista teknisistä laatukriteereistä liittyy niin sanottuun rakenteelliseen laatuun. Haverisen mukaan näitä ovat muun muassa tilat ja välineet, henkilöstömitoitukset sekä kelpoisuusehdot. (Haverinen 2003, 328.) Martin ja Kettner määrittelevät kahdeksi tärkeäksi laadun kriteeriksi luotettavuuden ja nopean reagoinnin (responsiveness). Luotettavuudessa on kyse palvelun johdonmukaisuudesta. Mikäli esimerkiksi henkilökunta toimii tietyllä tavalla, luotettavuus tarkoittaa, että sitä voidaan myös odottaa kun palvelua käytetään seuraavan kerran. Nopea reagointi liittyy palvelun saamiseen liittyvään aikaan, toisin sanoen se on palvelun tarpeen syntymisen ja siihen vastaamisen välisen ajan erotus. Näiden

---

<sup>11</sup> Sanaa ”tekninen” käytetään tässä hyvin löyhästi kuvaamaan sellaisia tekijöitä, jotka on kohtalaisen helppo tuottaa (joskin ei esimerkiksi taloudellisista tai poliittisista syistä mahdollista) tai järjestää samalla tavalla paikasta riippumatta, kuten esimerkiksi virheettömät viranomaispäätökset tai viihtyisät toimitilat. Niihin liittyy siis vain vähän monitulkintaisuutta.

kahden laatudimension tulisi olla peruslähtökohtana kaikissa ihmistyötä tekevissä organisaatioissa. (Martin & Kettner 1996, 43-44.)

### **Laatuna arviointi**

Sosiaalityön laatu voidaan yhdistää myös erilaiseen arviointiin. Juutinen (1995, 57, 60) lähestyy laatua sosiaalityön oikeudenmukaisen työprosessin kautta. Prosessi alkaa tarpeen määrittelystä, jonka jälkeen tehdään valintoja keinoista, joilla tähän vastataan. Laatua voi olla siis tarvearvion ja tehtyjen ratkaisujen tarkoituksenmukaisuus. Päihdepalvelujen laatusuosituksissa (2002, 23) muun muassa palvelutarpeiden arvion tekeminen eettisesti ja ammattitaitoisesti nähdään laadun osatekijänä:

*”Sosiaali- ja terveydenhuollossa laadun voi määrittellä kyvyksi tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaitoisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla, edullisin kustannuksin sekä lakien, asetusten ja määräysten mukaan. Laatuun kuuluu myös kyky kohdentaa voimavarat ensisijaisesti eniten tarvitseville.”*

Tarpeen määrittely on noussut esiin uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) myötä, johon kirjattiin velvoite tehdä palvelutarpeen arviointi. Lain mukaan kiireellisen avun tarve tulee arvioida välittömästi ja mahdollinen palvelutarpeen arviointi suoritetaan, ellei se ole tarpeetonta. Laissa on korostettu, että arvioinnin suorittajalla tulee olla asianmukainen sosiaalialan koulutus. Erityisesti sosiaalityön näkökulmasta tärkeäksi nousee laissa mainittujen erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi, jonka tekijällä tulee olla nimenomaisesti sosiaalityöntekijän pätevyys. Voitaisiin siis nähdä, että laadukasta tarpeen arviointia sosiaalityössä on juurikin sen tunnistaminen, milloin henkilö on erityisen tuen tarpeessa.

Miller ja kumppanit liittävät arvioinnin prosessiin, joka koostuu seulonnasta (screening), arvioinnista (evaluation) sekä diagnoosista, jotka toimivat hoidon tukena ja mahdollistavat suunnitelmien muutoksen tarpeen niin vaatiessa. Arvioinnin avulla tuotetaan tietoa muun muassa siitä, mikä interventio tai hoitomuoto sopii asiakkaalle parhaiten, tai miten erilaiset tarpeet laitetaan tärkeysjärjestykseen. (Miller, Forcehimes & Zweben 2011, 66-82.)

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tulee mukaan myös sosiaalityöntekijöiden tieteellisen osaamisen merkitys. 1990-luvulla tehty Match-projekti tuotti tietoa, jonka mukaan perinteinen ”mätsäys”, eli asiakkaalle sopivan spesifin terapiamuodon löytäminen, ei olekaan ollut niin

tuloksellista kuin aikaisemmin on arveltu. Pikemminkin on alettu kiinnittää huomiota yleisiin tekijöihin hoidossa. (Saarnio 2004, 294-295.)<sup>12</sup>

Tämän yhteyteen voi kuulua myös case management -tyyppinen työmuoto, jossa asiakkaan pääasiallista hoitomuotoa täydennetään esimerkiksi etsimällä päihdeettömyyttä tukevia muita palveluita ja tukitoimia (Miller et al. 2011, 132). Laadukas päihdehuolto tarkoittaa siis teknisten seikkojen lisäksi edellä mainittujen prosessien ammattimaista suorittamista.

### **Laatuna juridis-hallinnollinen osaaminen**

Tarvearviointivaiheen lisäksi itse työprosessin kuuluu olla oikeudenmukainen. Vaikka täysin samanlaisia ratkaisuja ei voidakaan välttämättä käyttää kaikkien asiakkaiden kohdalla, menettelytavat voidaan kuitenkin vakioida. Tämä tarkoittaa esimerkiksi hallintolainsäädännöllisiä periaatteita. (Juutinen, 1995, 62.) Vaikka siis esimerkiksi kaksi päihdehuollon asiakkaaksi tullutta henkilöä ei saisikaan samanlaista viranomaispäätöstä, voidaan viranomaisprosessi kuitenkin hoitaa samalla tavalla. Tämä tarkoittaa erityisesti hyvän hallinnon periaatteiden toteuttamista. Hallintolain (2003/434) 6 § määrittelee hallinnon oikeusperiaatteiksi tasapuolisuuden, tarkoitussidonnaisuuden, puolueettomuuden, suhteellisuuden sekä luottamuksensuojan. Näiden lisäksi hyvän hallinnon muodostaa palveluperiaate, neuvonta, hyvän kielenkäytön vaatimus sekä viranomaisten yhteistyö. Hallintolaissa on kuitenkin myös lukuisia spesifejä muita vaatimuksia, kuten oikeus käyttää edustajaa sekä oikeus tulla kuulluksi. Hallintolainsäädännön lisäksi erityislaeissa on omia menettelyvaatimuksia. Esimerkiksi päihdehuoltolain (1986/41) 8 § toteaa, että päihdehuoltoon on voitava hakeutua oma-aloitteisesti itsenäistä suoriutumista tukien. Lisäksi muissa keskeisissä laeissa, kuten sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta, (2000/812) on vielä tarkemmin eriteltyä, millä tavoin sosiaalihuoltoa toteutettaessa on toimittava. Täten laadukkaan päihdehuollonkin yksi kriteeri on oman alueensa substanssilainsäädännöllinen sekä hallinto-oikeudellinen tuntemus.

### **Laatuna yhteistyösuhde**

Viimeiseksi laadun osa-alueeksi muodostuu työntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyösuhde. Usein puhutaan myös terapeutisesta allianssista. Terapeutin allianssin käsitettä voidaan lähestyä Edward Bordinin jaottelun kautta. Ensinnäkin siihen kuuluu yhteisymmärrys niistä tavoitteista (agreement on goals), joita työskentelyllä pyritään saavuttamaan. Toiseksi yhteisymmärrys tulee olla myös niiden

---

<sup>12</sup> Tämä todetaan myös alkoholiongelman käypä-hoito suosituksessa (Duodecim): ”Toistaiseksi ei tunneta sellaisia kriteereitä, joiden perusteella alkoholiongelmalliselle voitaisiin valita hänelle parhaiten sopiva hoitomuoto” (<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/suositus?id=hoi50028>).

toimenpiteiden (tasks) suhteen, joilla näitä tavoitteita kohti päästään. Viimeinen yhteistyösuhteen osa-alue on yhteyden saaminen terapeutin ja asiakkaan välille (bonds). Tähän yhteyden luomiseen liittyy olennaisesti luottamus sekä kiintymys asiakkaan ja työntekijän välillä. (Bordin 1979, 253-255.) Horvathin (2001) artikkeli havainnollistaa tiivistetysti sitä, miksi tämä on valikoitunut mukaan laadun teoreettiseen käsittelyyn: vuosikymmenien tutkimus on systemaattisesti linkittänyt terapeutin allianssin sekä hoidolliset lopputulokset toisiinsa. Myös muut tutkijat ovat havainneet, että työntekijän ja asiakkaan välisellä suhteella on merkitystä (Meier, Barrowclough & Donmall 2005; Meier, Donmall, McElduff, Barrowclough & Heller 2006). Vaikka luonnollisesti sosiaalityön lopputulokseen vaikuttaa myös asiakas, pelkästään työntekijällä itsessäänkin on siis merkitystä. Työntekijän ominaisuuksien on tutkimuksissa todettu olevan yhteydessä sekä itse terapeutin allianssin syntymiseen että myös myönteisiin lopputuloksiin (Horvath 2001; Miller et al. 2011, 49). Eräs tuoreempi tutkimus on lisäksi implikoinut, että allianssin synnyttyä, työntekijä saattaisi itse asiassa jopa asiakasta enemmän ennakoita lopputuloksia (Del Re, Flückiger, Horvath, Symonds & Wampold 2012).<sup>13</sup>

Bordinin allianssin kolmesta osa-alueesta viimeisen voidaan nähdä olevan ikään kuin edellytys muille. Rostilan mukaan yhteistyösuhteeseen tulee voida liittää muun muassa sellaiset asiat kuten turvallisuus ja myönteisyys ennen kuin työskentely itsessään voi alkaa. Ilman tätä ennakkoehtoa asiakas ei välttämättä avaudu, eikä tuo työskentelyn kannalta olennaisia asioita ilmi. (Rostila (2001, 60-61.) Tällaiset ennakkoehdot liittyvät selkeästi sosiaalityön arvoihin ja eettisiin periaatteisiin, joten tätä kautta myös sosiaalityölle perustavanlaatuinen eettinen työtapana tulee osaksi laadun käsitettä.

Mitä tarkalleen ottaen työntekijä voi tehdä, jotta voisi edistää suotuisia lopputuloksia? Miller kollegoineen puhuvat muun muassa empatiasta ja reflektiivisen kuuntelun menetelmästä (Miller et al. 2011, 49-55). Empaattinen työote on olennainen, koska konfrontoivan työorientaation on, hyvistä aikomuksista huolimatta, todettu tuottavan vain harmia (White & Miller 2007, 23).<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Saarnio, Kuusisto ja Artkoski (2015, 238) ovat tutkimuksessaan huomanneet, että työntekijän sukupuolella on iso merkitys isolle osalle asiakkaista. Lähes joka toinen tutkimukseen osallistuneista naisista toivoi samaa sukupuolta olevaa työntekijää. Myös miehistä yli neljännes toivoi naisterapeuttia.

<sup>14</sup> White ja Miller jäljittävät konfrontoivan työotteen juuret 1900-luvun puoliväliin. Konfrontointi oli verbaalista, ja vaihteli lievemmistä muodoista jopa päihderiippuvaisten tarkoitukselliseen häpäisyyn. Tunnetuista alkoholismien hoitomuodoista esimerkiksi Minnesota-mallissa konfrontointi tuli hiljalleen osaksi hoitoa, vaikka se ei alun perin siihen kuulunut. Tätä lähestymistapaa puolustettiin ”tough love” -metaforalla. Toinen keskeinen käsite oli ”mahdollistaminen” (enabling), jonka mukaan usein hyvää tarkoittavien läheisten toimet vain ylläpitivät alkoholistin juomista. (White & Miller 2007, 2, 9.)

### **3.2.2 Sosiaalityön vaikuttavuus**

#### **Tuloksellisuus ja vaikuttavuus**

Vaikuttavuuden määrittelyssä lienee syytä aloittaa tekemällä käsitteellinen ero sen ja toisen usein käytetyn termin, tuloksellisuuden, välille. Tuloksellisuusmittaamisen määrittelyjä on Suomessa pyritty tekemään jo 1980-luvulta alkaen. Tuloksellisuutta on pidetty esimerkiksi eräänlaisena osatekijöihin jakautuvana yläkäsitteenä. (Lumijärvi 1997, 12; Pohjola 2012, 24; Rajavaara 2007, 14.) Tuloksellisuutta on usein lähdetty hahmottamaan niin kutsutun kolmen E:n mallin kautta: efficiency (tehokkuus), economy (taloudellisuus) sekä effectiveness, joka tarkoittaa vaikuttavuutta (Lapsley 1996, 111). Tehokkuudella viitataan joskus tuottavuuteen (Lumijärvi 2009, 27). Tuottavuus tarkoittaa karkeasti suoritteiden ja panosten (tuotannontekijät) suhdetta. Taloudellisuus on samankaltainen käsite kuin tuottavuus, jossa merkitystä on kustannusten ja suoritteiden suhteella. Tuottavuus ja taloudellisuus kertovat toisin sanoen, että asioita on tehty taloudellisesta lähtökohdasta ajatellen ”oikein”, mutta vaikuttavuus taas kertoo, että on tehty ”oikeita asioita”. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelu saattaa olla menestyksenkäs tuottavuuden ja taloudellisuuden näkökulmasta, mutta ei saa aikaan sitä mitä sen pitäisi saada. Esimerkiksi sairaala voi olla taloudellinen, mutta tuottaa enemmän komplikaatioita leikkausten yhteydessä. (Meklin, Rajala, Sinervo & Vakkuri 2009, 248-249.) Julkisessa toiminnassa pelkästään esimerkiksi taloudellisen menestymisen on nähty perinteisesti olevan vierasta. Meklinin (2001, 95) mukaan julkisessa toiminnassa on ajateltu, että huomio kiinnitetään aikaansaatuihin vaikutuksiin, eikä siihen, kuinka paljon resursseja ne ovat kuluttaneet. Esimerkiksi ylioppilastutkinnon vaikuttavuudessa ei huomioida, kuinka paljon oppilas on kuluttanut julkisia varoja.

#### **Vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisena**

Vaikuttavuudet voidaan rinnastaa yleisesti ottaen vaikutuksiin. Mielenkiinnon kohteena on täten se, miten tehty toimenpide on vaikuttanut kohteeseen verrattuna siihen, jos toimenpidettä ei olisi tehty. Jos esimerkiksi lonkkavammaiselle laitetaan tekonivel, voidaan kysyä, miten se muuttaa henkilön elämää, ja mikä olisi elämänlaatu, jos sitä sen sijaan ei olisikaan laitettu. (Meklin 2001, 107-108.) Vaikutuksia voi olla lukematon määrä: esimerkiksi työllisyysvaikutuksia, alueellisia vaikutuksia, ympäristövaikutuksia sekä tulonjako- ja sosio-ekonomisia vaikutuksia (Lumijärvi 1997, 42).

Lumijärvi (1994a, 23) toteaa, että tyypillisesti vaikuttavuus on määritelty tasoksi, jolla tavoitteet on saavutettu (tavoitteiden saavuttamisen aste). Tämä tarkoittaa sitä, että vaikutukset tulee voida kytkeä niihin odotettuihin vaikutustiloihin, jotka on tuotu ilmi. Millaisia tavoitteita sosiaalityössä, ja erityisesti päihdesosiaalityössä, konkreettisesti sitten on? Seuraavaksi käydään läpi, miten tavoitteet

on mahdollista jäsentää sosiaalityössä. Näitä tavoitteita on yhteensä kuusi: päihhteettömyys ja haittojen vähentäminen, toimintakykyyn liittyvät tavoitteet, lyhyen tähtäimen tavoitteet, verkostotason tavoitteet, yhteiskuntatason tavoitteet sekä organisaatiotason tavoitteet.

### **Päihhteettömyys ja haittojen vähentäminen**

Päihdehuollon tavoitteissa on historiallisessa mielessä kulkenut jakolinja täyspäihhteettömyyden ja haittojen vähentämisen kesken (Mignon 2014, 21). Täyspäihhteettömyys on keskeinen osa ja vaatimus AA-filosofiassa, joka nojaa käsitykseen riippuvuudesta kroonisena sairauden kaltaisena ongelmana. Riippuvuuden alkoholista nähdään tarkoittavan kontrollin menettämistä ja toivottomuuden tunteita, kuten syövän kaltaisissa sairauksissa. Sairauskäsitys on saanut osakseen kuitenkin myös kritiikkiä. Esimerkiksi teorit kontrollin menettämisestä ja kohtuukäytön mahdottomuudesta on haastettu tieteellisen tutkimuksen piirissä. (Thombs & Osborn 2013, 30-32, 23.) Tästä huolimatta täyspäihhteettömyys lienee joskus luonnollisesti ainoa realistinen vaihtoehto esimerkiksi vakavien terveystieteiden takia, joita pienikin aineen jatkaminen voi aiheuttaa.

Vaihtoehto täyspäihhteettömyydelle on kuitenkin tarpeellinen, ja tärkeämpää kuin miltä ensi katsomalta voisi vaikuttaa. Tätä havainnollistaa hyvin Millerin ja kumppaneiden tekemä tutkimus, jossa esitellään erään potilaan tapaus. Kyseinen potilas oli hoidossa alkoholinkäytön johdosta, ja kulutus oli keskimäärin 96 annosta viikossa ennen hoitoa. Intervention jälkeen asiakas retkahti useita kertoja juomaan, mutta vähensi kulutustaan huomattavasti. Potilaan hoitotulos kirjattiin epäonnistuneeksi, vaikka alkoholinkäyttö oli tosiasiallisesti vähentynyt 89 % hoidon aikana, ja 96 % hoidon jälkeisenä aikana. (Miller et al. 2011, 301-302.) Vaikuttavuuden arvioinnissa on siis syytä ottaa huomioon myös muut muutokset, vaikka päihdekäyttö ei olisikaan lakannut. Alkoholismi- ja riippuvuustutkija Stanton Peele tiivistää haittojen vähentämisen koostuvan kolmesta osa-alueesta tai periaatteesta. Ensimmäinen tulisi hyväksyä se, että vaikka täysraittius olisi suositeltavaa, ei ole realistista odottaa kaikkien pystyvän siihen. Toiseksi kaikki myönteiset muutokset päihderiippuvaisen henkilön toiminnassa ja elämässä on nähtävä tärkeitä. Tällaisia ovat esimerkiksi muutokset elämäntavoissa. Kolmas periaate on se, että kaikki edellä mainitun kaltaiset muutokset on nähtävä osana pidemmän aikavälin strategiaa eli esimerkiksi riippuvuudesta irtipääsystä. (Peele 2004, 291-292.) Laillisten päihhteiden, kuten alkoholin, kanssa voi tulla kyseeseen kontrolloitu juominen (Thombs & Osborn 2013, 148). Rotgersin, Kernin ja Hoeltzelin mukaan kontrolloitu juominen on perusteltu tavoite muiden rinnalla. Käyttäen Yhdysvaltojen tilastoja he osoittavat, että vain pieni osa alkoholin ongelmakäyttäjistä on lääketieteellisesti alkoholiriippuvaisia. He pystyvät täten lopettamaan tai kontrolloimaan alkoholinkäyttöään niin halutessaan. Tätä lähestymistapaa kutsutaan myös englanniksi nimellä moderation management (MM). (Rotgers, Kern & Hoeltzel et 2002, 7, 6.)

Tunnettu esimerkki haittoja vähentävästä päihdehoidosta on lisäksi opioidiriippuvaisten korvaushoito, joka perustuu sosiaali- ja terveysministeriön asetukseen (33/2008) opioidiriippuvaisten vieroitus- ja korvaushoidosta eräillä lääkkeillä. Vaikka asetuksessa korvaushoidonkin yhdeksi tavoitteeksi asetetaan vieroittautuminen huumeesta, eli päihteettömyys, siinä esitetään toiseksi halutuksi vaikutukseksi myös haittojen vähentäminen. Tämä tarkoittaa muun muassa tartuntatautien ja muiden terveystaittojen ehkäisyä, sekä myös niiden huumeriippuvaisten elämänlaadun parantamista, joita ei välttämättä saada täysin lopettamaan päihteiden käyttöä.

### **Toimintakykyyn liittyvät tavoitteet**

Päihdekäyttöön vaikuttamisella kuitenkin tavoitellaan tyypillisesti jotakin pitkäaikaisempaa ja pysyvämpää. Lumijärvi (1994a, 43) kuvaa esimerkiksi päihdehoidon toiminta-ajatusta seuraavasti:

*”Päihdehuoltokin on kokonaisvaltaiseen hoitoon tähtäävää, jolloin sekin tähtää fyysisen ja psyykkisen kunnan kohentamisen ohella myös itsetuntemuksen lisäämiseen sekä ihmissuhdeverkoston parantamiseen.”*

Vaikka palveluilla siis usein ensimmäiseksi pyritään katkaisemaan akuutti päihdekierre, tämän lisäksi tunnustetaan laaja-alaisempia tavoitteita. Mignon toteaaakin, että pelkkä juomattomuus tai käyttämättömyys ei voi olla synonyymi sille, että päihdeongelmasta on kuntoutunut (Mignon 2014, 1). Kyseessä voidaan nähdä olevan siis asiakkaan toimintakykyyn vaikuttaminen. Toimintakykyä voidaan lähestyä esimerkiksi Amartya Senin capabilities-käsitteen kautta. Huomio täytyy kiinnittää ihmisten tosiasiallisiin mahdollisuuksiin saavuttaa elämässään tärkeänä pidettyjä asioita. Esimerkiksi vammaisella henkilöllä saattaa olla enemmän taloudellisia resursseja käytössään, mutta silti huonommat mahdollisuudet elää hyvänä pitämänsä elämää tai saavuttaa muita haluamia tavoitteita. (Sen 1999, 74.) Päihdehuollon laaja-alaisena tavoitteena on siis se, että ihminen pystyisi tosiasiallisesti osallistumaan yhteiskuntaan, eikä vain teknisesti päihteidenkäytön lopettaminen.

Kaikkien ihmisten kohdalla ei kuitenkaan ole realistista odottaa positiivisia muutoksia esimerkiksi päihteen aiheuttamien pysyvien vammojen tai sairauksien takia. Tämän johdosta laaja-alaisemmaksi tavoitteeksi tuleekin nähdä myös tilanteen pitäminen ennallaan tai tilanteen pahentumisen estäminen. Pentti Meklin toteaaakin, että jokin vaikutus voi tarkoittaa muutoksen lisäksi myös sitä, kun jokin asiointila säilyy, eli ei muutu suuntaan tai toiseen. Myös jonkin estäminen tapahtumasta voidaan nähdä vaikutukseksi. (Meklin 2001, 108.)



## Lyhyen tähtäimen tavoitteet

Sosiaalisten ongelmien parissa tehtävässä työssä tarvitaan myös lyhyemmän tähtäimen tavoitteita, koska pysyvämpien muutosten aikaansaaminen, oli tavoite mikä tahansa, voi viedä aikaa: lyhyen tähtäimen tavoitteilla kuitenkin viedään prosessia kohti päätavoitteita. Päihdehuoltoon onkin tullut paljon vaihtoehtoisia tavoitteita, joiden uskotaan madaltavan kynnystä hakea apua päihdeongelmaan. Kehitys on ollut sen suuntaista, että halutaan yhdistellä erilaisia tavoitteita sopivalla tavalla. (Mignon 2014, 35.) Monet muutokset, kuten ihmisen saaminen harkitsemaan lopettamista, voivat vaikuttaa ulkopuolisen silmiin pieniltä. Sosiaalityöntekijät ovat kuitenkin antaneet arvoa juuri pienille, inkrementaalisille tavoitteiden saavuttamisille osana suurempaa strategiaa (Shaw 1996, 50). Voidaan kenties ajatella, että vastahakoisen asiakkaan saaminen tasolle, jossa hän suunnittelee muutokseen ryhtymistä, ei voi mitenkään olla mitätön saavutus. Tavoite voi olla vaikkapa muutoshalukkuuden herättäminen asiakkaassa. Tätä voi ajatella niin kutsutun muutoksen vaihemallin<sup>15</sup> (The transtheoretical model of behaviour change) kautta. Siinä ihmisen nähdään liikkuvan eri muutoksen tasoilla, jotka ovat esiharkinta-, harkinta-, valmistautumis-, toiminta- ja ylläpitovaiheet (West & Brown 2013, 80). Mikäli siis sosiaalityö ja asiakas saavuttavat lyhyen tähtäimen tavoitteenaan esimerkiksi siirtymisen esiharkintavaiheesta harkintavaiheeseen, tulisi tämä nähdä vaikuttavuutena. Lyhyen tähtäimen tavoite voi myös olla esimerkiksi asiakkaan kompetenssin<sup>16</sup> (self-efficacy) vahvistaminen. Self-efficacy tarkoittaa sitä, millaisia uskomuksia ihmisellä on omasta kyvykkyydestä saavuttaa tavoitteitaan. Kompetenssin merkitys tulee ilmi siinä yksinkertaisessa tosiasiasa, että mikäli ihminen ei usko pystyvänsä muutokseen, hänellä tuskin on motiivina yrittää saada aikaan muutosta. (Bandura 1997, 2-3.) Vaikka päihdeongelmainen henkilö retkahtaisi käyttämään onnistuneen katkaisui- tai vieroitusyrityksen jälkeen, käsitys pystyvyydestä kierteen katkaisuun voi näytellä merkittävää osaa, kun henkilö harkitsee seuraavan kerran avun piiriin hakeutumista (Ghodse 2010, 245). Millerin ja kumppaneiden mukaan retkahdus päihdekäytön katkaisun jälkeen on pikemminkin sääntö kuin poikkeus. He toteavat, että suurin osa alkaa käyttämään uudestaan intervention jälkeen, tyypillisesti muutamien kuukausien sisällä ensimmäisestä hoidosta. (Miller et al. 2011, 303.) Lyhyen tähtäimen tavoitteena voi täten olla myös pyrkiminen ehkäisemään retkahduksia (relapse prevention) tai kehittämään taitoja, joiden avulla retkahdus ei välttämättä johda

---

<sup>15</sup> Muutoksen vaihemalli kehitettiin alun alkujaan tupakointitutkimuksen piirissä, jonne suurin osa tutkimuksesta on myös painottunut (West & Brown 2013, 82). Teoria on kuitenkin saanut myös kritiikkiä. On epäilty esimerkiksi sitä, että mallin esittämät muutoksen vaiheiden väliset rajat ovat mielivaltaisia, eivätkä kuvasta todellisuutta. Eräs vakava syytös mallia kohtaan myös esittää, että sen noudattaminen johtaa siihen, ettei asiakkaille tarjota heidän tarpeitaan vastaavia interventioita. (West 2005, 1037-1038.)

<sup>16</sup> Käsite on keskeinen osa psykologian uranuurtajan Albert Banduran sosiaalis -kognitiivista teoriaa (Thombs & Osborn 2013, 160).

takaisin täysmittaiseen käyttöön (Marlatt & Witkiewitz 2007, 1). Käytännön sosiaalityössä lieneekin niin paljon erilaisia lyhyen tähtäimen tavoitteita, ettei niiden luetteleminen tässä ole mahdollista.

### **Verkostotason tavoitteet**

Päihdekäyttöön vaikuttamalla pyritään usein vaikuttamaan yksilön lisäksi perheen ja yhteisön hyvinvointiin erilaisilla aikajäniteillä. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi perheen sekä vanhempien, lasten ja koulun vuorovaikutuksen lisääntymistä tai lasten suojelua haitoilta. Yhteisön tasolla voidaan pyrkiä vaikkapa lisäämään ihmisten osallisuutta ja vähentämään väkivaltaa ja sen uhkaa. (W. K. Kellogg Foundation 1998; ref. Unrau, Grinnell & Gabor 2007, 203-204.)

### **Yhteiskuntatason tavoitteet**

Sosiaalityöllä tavoitellaan vaikutuksia myös yksilö- ja verkostotasoa laajemmilla areenoilla. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi palvelujärjestelmään vaikuttamista. (Saikkonen, Blomgren, Karjalainen & Kivipelto 2015, 10.) Laajemman näkökulmankin voidaan nähdä olevan hyvin tarpeellinen. Esimerkiksi pelkkä alkoholinkulutus aiheuttaa yhteiskuntatasolla välittömiä kuolemantapauksia muun muassa maksasairauksien, tapaturmien ja väkivallan johdosta, päihtyneiden säilöönottoja, väkivaltaa, rattijuopumuksia, yhteisöllisiä haittoja sekä vaikutuksia lapsiperheisiin, jotka realisoituvat muun muassa lastensuojelullisina toimenpiteinä. Alkoholien kustannukset rasittavat lisäksi julkista taloutta. Vuonna 2010 alkoholikäytöstä johtuneet kustannukset olivat kokonaisuudessaan vuositasolla 1,3 miljardia euroa. (Karlsson, Kotovirta, Tigerstedt & Warpenius 2013, 30-36, 39.) Tällainen vaikuttaminen on osa rakenteellista sosiaalityötä, joka mainitaan myös sosiaalihoitolain (1301/2014) 7 pykälässä: sen mukaan rakenteellinen sosiaalityö koostuu tiedon tuottamisesta, toimenpiteiden ja toimenpide-ehtotuksien tekemisestä sekä sosiaalihoillon liittämistä osaksi muiden sidosryhmien toimintaa. Woodin ja Tullyn mukaan käytännön rakenteellisella sosiaalityöllä on neljä tehtävää. Ensinnäkin asiakkaita tulee auttaa saamaan tarvitsemansa resurssit. Toiseksi, sosiaalityön tulee tarvittaessa pyrkiä vaikuttamaan sosiaalisiin rakenteisiin. Kolmanneksi, ihmisiä pitää tukea ongelmallisten tilanteidensa selvittämisessä. Neljänneksi, sosiaalipoliittisia diskursseja tulee purkaa siten, että niiden mahdolliset yhteydet ihmisten kokemiin haittoihin voidaan havaita. (Wood & Tully 2006, 27.) Vain yksilöön vaikuttamalla ei siis voida ratkaista kaikkia ongelmia. On kannettu huolta, että sosiaalityö keskittyy hoitamaan oireita sen sijaan, että se yrittäisi vaikuttaa oireiden alkusyihin (Juhila 2006, 94).

## **Organisaatioon liittyvät tavoitteet**

Vaikuttavuus voidaan nähdä myös sitä kautta, mikä on kyseessä olevan organisaation tai palveluiden kyky saada aikaan haluttuja vaikutuksia niillä resursseilla, joita sillä on käytettävissä (Lumijärvi 1999, 15; Lumijärvi 2009, 19). Näitä voidaan kutsua sisäisiksi vaikutuksiksi, erotuksena ulkoisista vaikutuksista, jotka taas kohdistuvat organisaatiosta pois päin. Voidaan esimerkiksi kysyä, millä tavoin jokin asiakastilanne tai projekti vaikuttaa sosiaalityötä tarjoavaan yksikköön. Nämä voivat esimerkiksi tuottaa henkilöstölle uusia tietoja, taitoja tai näkemyksiä. Tilanteiden tai projektien kautta saatua uutta tietoa voidaan käyttää kehittämään yksikön tavoitteita eteenpäin. Vaikutuksena voi myös olla vaikkapa parempi yhteistyö eri verkostojen osapuolien välillä. (W. K. Kellogg Foundation 1998; ref. Unrau et al. 2007, 204.)

## **Laatu ja vaikuttavuus – mikä niiden ero on?**

Edellä on eritelty kahta tutkielman keskeistä käsitettä, laatua ja vaikuttavuutta. Vaikka laadun käsite onkin toisinaan hyvin väljä ja voi kärsiä subjektiivisuudesta, olen mielestäni onnistunut luomaan siitä suhteellisen hallittavissa oleva kokonaisuuden. Laatu on siis tämän tutkimuksen näkökulmasta sitä, että työn teknisluontoiset puitteet ovat kunnossa, arviointi tehdään asianmukaisesti, työntekijä hallitsee työtehtäviinsä liittyvän lainsäädännön ja hyvän hallinnon periaatteet, sekä asiakkaan ja työntekijän välistä hyvää vuorovaikutusta. Vaikuttavuus taasen on määrittynyt luontevasti tavoitteiden kautta: kun päämäärät on saavutettu, on sosiaalityö ollut vaikuttavaa. Kuten edellä on nähty, näitä tavoitteita voi olla lukuisia ja niitä kohti voidaan pyrkiä eri tasoilla. Laadun ja vaikuttavuuden välinen ero saattaa joskus hämätä aiheesta keskustelevia tahoja. Kuten olen esittänyt, ne ovat yhteydessä toisiinsa, mutta eivät kuitenkaan ole sama asia. Laadukkaalla sosiaalityöllä pyritään vaikuttavuuteen. Mielestäni käyttökelpoinen tapa on liittää laatu yhtäältä päihdepalveluiden laatusuosituksen (2002) mukaan teknisiin seikkoihin ja prosesseihin sekä toisaalta Lumijärven (1994a, 16) tapaan välittömiin palvelutapahtumiin:

*”Vaikutusten arvioinnissa on kysymys palvelun synnyttämien ja vasta myöhemmin ilmenevien asiantilojen kuvaamisesta, kun taas laatuarviointi kytkeytyy välittömiin palvelutapahtumiin ja asiointiprosesseihin.”*

Voidaan ajatella, että esimerkiksi saavutettavat palvelut ja lyhyet jonotusajat sekä palvelutarpeen arviointi ja työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus, liittyvät aina johonkin hetkeen tai tilanteeseen. Sen sijaan vaikuttavuus on jotakin, jota tapahtuu näiden prosessien jälkeen. Koska vaikuttavuus on määritelty tavoitteiden saavuttamiseksi, onkin tavoitteellisuus yksi vaikuttavuutta määrittävä tekijä. Lisäksi, koska tavoitteiden saavuttaminen on myös jollakin tavalla todennettava, liittyy siihen myös

jälkikäteen tehty arviointi, jolla vaikuttavuus ikään kuin ”tuodaan eloon”. Lyhyesti voisi siis tiivistää, että vaikuttavuus on laadukkaasti tehtyä tavoitteellista sosiaalityötä, jonka vaikutukset arvioidaan jälkikäteen.<sup>17</sup> Ei toki ole tarkoitus väittää, etteikö palvelu voisi olla vaikuttavaa vaikka sitä ei tehtäisikään tavoitteellisesti ja seurattaisi. Kuitenkin, kuten Aino Kääriäinen (2005, 168) toteaa, asianmukaisen dokumentaation kautta sosiaalityötä voidaan arvioida paremmin. Tällöin mahdollistuu sosiaalityön vaikuttavuuden tutkiminen muidenkin tekijöiden kuin vain lopputulosten perusteella. Nojaudun tässä siis tukemaan realistisen arvioinnin periaatteita ja lähtökohtia, joissa ollaan kiinnostuttu vaikutusten lisäksi muun muassa sitä, kuinka lopputulokset tarkalleen ottaen tapahtuivat (Kazi 2003, 24).

---

<sup>17</sup> Päihdepalveluiden laatusuosituksissa (2002, 25) laatu on jossain tapauksessa rinnastettu myös vaikuttavuuteen. Tältä kohdin näkemykseni eroaa. Laatu ja vaikuttavuus eivät voi nähdäkseni missään tapauksessa olla synonyymejä, koska esimerkiksi sosiaalityö ei välttämättä voi saavuttaa haluttuja tavoitteitaan siitä huolimatta, että työ olisi tehty korkealaatuisesti. Tämä voi johtua esimerkiksi ulkopuolisista tekijöistä, joihin sosiaalityö tai asiakas eivät voi vaikuttaa.

### 3.3 Selontekovelvollisuuden toteuttamisen haasteet

#### 3.3.1 Sosiaalityön luonteesta johtuvat haasteet

Tässä osiossa käydään läpi niitä haasteita, joita kohdataan yritettäessä tehdä ulospäin selkoa siitä, että sosiaalityö on ollut hyvää tai onnistunutta. Kun aihetta käsitellään, huomataan, että erityisesti vaikuttavuus on aspekti, jonka todentamiseen liittyy paljon hankaluuksia. Sosiaalityö ja julkisen sektorin tuottamat palvelut eroavat monin tavoin siitä, mitä olemme tottuneet käsittämään ”tuotteella” tai palvelulla arkiajattelussa. Tästä huolimatta julkisen sektorin onnistuneisuutta arvioitaessa on usein lähdetty liikkeelle perinteisestä tavaratuotannon logiikasta, tai sitä jotenkin modifioiden. (Lumijärvi 1988, 24-25.) Julkispalveluiden vertaaminen tavaratuotantoon aiheuttaa kuitenkin monenlaisia haasteita. Perinteisen kuluttaja-ajattelun mukaan jokin asia on vaikuttavaa, mikäli asiakas on halukas ostamaan sen tiettyyn hintaan: erityisesti, mikäli asiakas palaa kuluttamaan tätä asiaa uudestaan, voidaan varmistua, että sillä on asiakkaalle merkitystä (Vakkuri 2009, 185). Monet julkisen sektorin järjestämistä palveluista, kuten poliisi ja oikeuslaitos, ovat lähtökohtaisesti taas sellaisia, jotka ovat vaikuttavimpia silloin, kun niitä ei tarvita ollenkaan. Suoritteiden tuottaminen ei täten korreloikaan onnistuneen toiminnan kanssa. (Lumijärvi 1988, 63-64.) Asiakkaan ”palaamista kuluttamaan” esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollossa ei voida välttämättä pitää merkinä onnistuneesta toiminnasta, pikemminkin se on merkki siitä, että palvelu on epäonnistunut tehtävässään. Toisaalta julkinen sektori tuottaa palveluita, joita asiakas ei välttämättä edes halua. (Vakkuri 2009, 185.) Sosiaalityössä asiakas törmääkin usein vaihtoehdottomuuteen: asiakkuudesta ei välttämättä voi kieltäytyä, eikä sen paremmin valita paikkaakaan, joka apua tarjoaa. Tämä voi johtua esimerkiksi köyhydestä (Juhila 2009, 302). Yksityinen sektori ei ole niin monitulkintainen toimintaympäristö kuin julkinen, koska sieltä on ylipäättään vaikea löytää täysin samanlaisia tehtäviä, joita julkishallinto joutuu hoitamaan. Esimerkiksi yksityiskoulukin eroaa julkisesta siten, että se voi yleensä valikoida oppilaitaan paremmin. (Pollitt 2003, 8.) Haasteita vaikuttavuuden mittaamiselle esimerkiksi päihdetyössä tuo se, että päihteidenkäyttäjät on hyvin heterogeeninen ryhmä. Ihmisillä on erilaisia ominaisuuksia sekä elämäntilanteita. Vaihtelua tuottaa myös muun muassa se, kuinka paljon ja kuinka vakava-asteisia päihteisiin liittyvät ongelmat ovat. Päihteidenkäyttö, sen aloittaminen ja sen seuraukset ovat monimutkainen ilmiö, jossa yksilö, päihde ja yhteiskunta ovat vuorovaikutuksessa. Tästä johtuen esimerkiksi yksi huumeriippuvainen saattaa päästä eroon huumeesta, kun taas toinen saattaa kuolla sen käytön yhteydessä. Joku taasen saattaa pystyä esimerkiksi korvaushoidon avulla pitämään addiktion riittävän kurissa. (Ghodse 2010, 244.)

Otan seuraavaksi tarkempaan käsittelyyn tekijöitä, joita kutsun sosiaalityön luonteesta johtuviksi haasteiksi. Nämä ovat tavoitteiden lukumäärä, aikajänteen ja kausaliteetin ongelma, päihdeongelman tekijät sekä näyttöperustaisuuden haasteet.

### **Tavoitteiden lukumäärä**

Eräs haaste on sosiaalityön moninainen sisältö. Jos otetaan esimerkiksi lastensuojelutyö, siinä tulee ensinnäkin tehdä ennaltaehkäisevää työtä, jotta ongelmilta alun perinkin vältyttäisiin, täytyy noudattaa menettelysääntöksiä, tehdä yhteistyötä muiden virastojen kanssa, taata asiakkaan turvallisuus sekä tarjota ihmiselle ammattiapua. Tämän lisäksi tulee tehdä jatkosuunnitelmia tulevaisuuden varalta. Sosiaalityö saattaa sisältää näiden lisäksi esimerkiksi muuta arviointia, ohjausta ja neuvontaa, tiedonantoa, erilaisten palveluiden järjestämistä sekä työtä yhteisöjen tasolla. Näitä tavoitteita saatetaan pyrkiä saavuttamaan jopa yhden ja saman asiakkaan kohdalla. (Cheetham 1992, 16, 12-13.) Pelkästään yhdellä sosiaalityön osa-alueella, voi siis olla lukematon määrä erilaisia tavoitteita. Julkisen sektorin toiminta on tavoitteiden suhteen ongelmallista myös, koska se sisältää kontrollielementtejä esimerkiksi lastensuojelun tai huumeiden vastaisen toiminnan muodossa (Pollitt 2003, 10).

Kirsi Juhila on analysoinut teoreettisesti sosiaalityön monenlaisia tehtäviä (ja täten tavoitteita), jotka menevät syvemmälle kuin perinteinen ”tuki ja kontrolli” -keskustelu. Kontrollitehtävän lisäksi sosiaalityöllä on huolenpitotehtävä, jossa ei välttämättä ole lainkaan vastavuoroisuuden elementtiä esimerkiksi asiakkaan toimintakyvyn puutteen takia. Kumppanuussuhde näyttäytyy taasen muita enemmän tasavertaisena suhteena työntekijän ja asiakkaan välillä. Kuitenkin reaali maailmassa nämä kaikki nivoutuvat yhteen, jota Juhila kutsuukin vuorovaikutussuhteeksi, jossa työntekijöiden ja asiakkaiden roolit muuttuvat hetkessä ja tilannekohtaisesti. (Juhila 2006.) Tämä aiheuttaa nähdäkseni lisää haasteita mittaamiselle ja arvioinnille. Mikäli hyväksymme sen, että tavoitteita on monenlaisia ja haluamme silti mitata laatua tai vaikuttavuutta, muodostuu ongelmaksi Juhilaa soveltaen sosiaalityön tavoitteiden dynaamisuus. Mittaaminen ja vertailu kuitenkin edellyttävät jollakin tasolla mitattavan kohteen stabiiliutta ja standardoimista, mutta koska tavoitteet voivat muuttua jopa yksittäisen asiakkaan kohdalla, tällaisesta tulee todella vaikeaa.

Erilaisten tavoitteiden johdosta sosiaalityötä arvioivat myös erilaiset sidosryhmät. Näitä ovat asiakkaiden lisäksi muun muassa työnantajaorganisaatio, kunta ja jopa yhteiskunta. Kaikilla näillä tahoilla on lukuisia omia tavoitteitaan, jotka saattavat lisäksi olla ristiriidassa keskenään. Esimerkiksi sosiaalityöntekijää ajaa halu saada aikaan positiivisia muutoksia asiakkaan elämässä, mutta usein

sosiaalityöntekijä julkista valtaa käyttäessään on sitoutunut myös määrärahojen tarkoituksenmukaiseen käyttöön.

### **Kausaliteetin ongelma**

Lumijärven mukaan kausaliteetti, eli toimenpide-vaikutussuhde, on keskeinen asia vaikuttavuutta mitattaessa. Sosiaalipalveluissa syy-seuraussuhteen varmistamiseen tulisi itse asiassa kiinnittää huomiota aina, kun asiakas ei ole ympärivuorokautisten palveluiden piirissä. (Lumijärvi 1994a, 14, 117.) Kausaalisuuden ongelma liittyy siis ennen kaikkea kysymykseen siitä, aiheuttiko toimenpide (sosiaalityö) halutun lopputuloksen (Unrau et al. 2007, 210). Martin ja Kettner havainnollistavat tätä esimerkillä: mikäli asiakkaat ovat saaneet työllistymistä edistäviä palveluita ja tämän jälkeen he työllistyvät, voidaanko suotuisat vaikutukset lukea palvelun ansioksi? Vai kenties sen, että paikkakunnalle on juuri avattu työvoimaa etsivä tehdas? Tämä tietenkin toimii myös toiseen suuntaan. Mikäli työvoimatoimenpiteitä toteutetaan vaikkapa kansantalouden taantumavaiheessa, ja vaikutukset jäävät heikoiksi, ei voida tehdä johtopäätöstä niiden toimimattomuudesta. (Martin & Kettner 1996, 55-56.) Tätä kysymystä, mikä oikeastaan on se lopputuloksen aiheuttanut tekijä, kutsutaan mustan laatikon ongelmaksi (Smith 2004, 10). Kausaliteetti ja sen arvioiminen ovat keskeinen osa sosiaalityötä, koska siinä tehdään jatkuvasti päätelmiä esimerkiksi tiettyjen ympäristöön liittyvien tekijöiden roolista asiakkaiden ongelmallisissa elämäntilanteissa. Tätä implikoidaan jopa sosiaalityön eettisissä ohjeissa. (Palinkas 2014, 540.) Kausaliteetin ongelma liittyy konkreettisen sosiaalityön lisäksi yleisesti yhteiskuntatieteelliseen selittämiseen. Vaikka syy-seuraussuhteiden osoittaminen on vaikeaa, sosiaalityöissä usein yritetään niitä osoittaa käyttämällä tiettyjä kriteerejä. Syyllä ja seurauksella on oltava ensinnäkin korrelaatio. Toiseksi syyn on ajallisesti oltava seurausta edellä. Kolmanneksi minkään ulkopuolisen tekijän ei tulisi aiheuttaa muuttujien välistä yhteyttä. Neljänneksi syyn ja seurauksen on oltava itsenäisesti havaittavissa. Viidenneksi syy-seuraussuhde tulee perustua teoriaan. (Allardt 1968; Uusitalo 1991, 99-111; ref. Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1999, 167.)

### **Aikajänteen ongelma**

Aikajänteen ongelmaa havainnollistaa erinomaisesti Gunvor Anderssonin raportoima pitkittäistutkimus 26 lastensuojelullisin perustein sijoitetusta lapsesta 1980-luvulla. Lapset voitiin aikuisina jakaa kolmeen luokkaan sen perusteella, kuinka hyvä tai huono heidän tilanteensa oli terveydellisessä ja sosiaalisessa mielessä. (Andersson 2005.) Tällaiseen asetelmaan liittyy tietenkin paljon epävarmuustekijöitä, eikä otoksenkaan perusteella voi juuri tehdä johtopäätöksiä sosiaalityön roolista. Tutkimus havainnollistaa silti hyvin sitä, että vaikka haluaisimme sanoakin jotakin

sosiaalisten interventioiden vaikutuksista, joskus tämä on mahdollista vasta usean kymmenen vuoden kuluttua toimenpiteestä. Hyvä esimerkki tästä on esimerkiksi päihdehuollon tavoite turvata lasten kasvu ja kehitys tukemalla vanhempia.

Vaikuttavuuden arvioinnin yksi suurimmista haasteista liittyy juuri ajallisuuteen (Lumijärvi 1994a, 113). Useimmissa palveluissa tarvitaan myöhemmin tapahtuvaa arviointia, koska interventiolla tyypillisesti pyritään vasta luomaan edellytyksiä suotuisille vaikutusten jatkumoille. Esimerkiksi, jos päihdeongelmainen halutaan palauttaa ”normaaliin elämään”, liittyy tähän usein kokonaisvaltainen muutos elämänasenteessa. (mt, 20, 19.)

Jälkikäteen tapahtuvaa seurantaa tarvitaan myös siksi, että useimmiten asiakkaat palaavat intervention jälkeen takaisin ympäristöön, jotka ainakin osittain ovat vaikuttaneet ongelmien syntyyn alun alkujaankin (Unrau et al. 2007, 210-211). Arvioinnin näkökulmasta on siis lisäksi tärkeää todentaa se, oliko vaikutuksilla pysyvä luonne vai ei.

### **Päihdeongelman etiologia**

Päihderiippuvuus on itsessään monimutkainen ilmiö. Päihdeongelman alkuperää ei voida välttämättä määrittellä tyhjentävästi vain yhdestä näkökulmasta. Miller ja kumppanit toteavat, että addiktiossa on kyse ihmisen toiminnasta ja tilanteesta seitsemällä eri osa-alueella: päihteenkäyttö itsessään, käytön aiheuttamat ongelmat, fyysinen adaptaatio, toiminnallinen riippuvuus, kognitiiviset häiriöt, terveydelliset ongelmat sekä motivaatio. Jokainen näistä toimii itsenäisesti, vaikka ovatkin kytköksissä toisiinsa. Koska ne ovat myös itsenäisesti toimivia, tarkoittaa se sitä, että ihmisen kuntoutuminen yhdellä osa-alueella ei välttämättä tarkoita sitä muualla. (Miller et al. 2011, 12-15.) Päihdeongelman synnyn monimutkaisuutta kuvastavat hyvin lukuisat teoriat, jotka tutkimuksen kautta ovat nousseet pinnalle. Thombsin ja Osbornin teoksessa luetellaan tällaisiksi teorioiksi muun muassa tautimallit<sup>18</sup> (disease models), behavioristiset mallit, kognitiiviset mallit ja psykoanalyttisetkin lähestymistavat. Lisäksi riippuvuutta on selitetty esimerkiksi sosiaalisiin ja kulttuurisiin näkökulmiin pohjautuen. (Thombs & Osborn 2013.) Laaja-alaisesti historiasta on tunnistettavissa kolme suurta päihderiippuvuutta selittävää koulukuntaa: nämä ovat päihdekäyttö moraalittomana toimintana, sairautena sekä epäsosiaalisena (maladaptive) käytöksenä. Näistä

---

<sup>18</sup> Addiktion tautimalli perustuu ajatukseen siitä, että riippuvuus aiheuttaa fysiologisia muutoksia aivoissa, joiden johdosta päihteenkäytön kontrollointi tulee mahdottomaksi. Tämän teorian kautta voidaan selittää, miksi päihdeaddikti saattaa jatkaa toimintaansa, vaikka samaan aikaan haluaa pyyteettömästi lopettaa sen. (West & Brown 2013, 96.) Erityisesti itsehoito- ja vertaistukiryhmät, kuten AA ja NA -järjestöt ovat suosineet tautimallia addiktiota selittävänä tekijänä. Tautimallia on kuitenkin myös kritisoitu. Esimerkiksi ”loss of control” -teoria on osoitettu vääräksi ainakin kärjistetyimmässä muodossaan. Suuri puute mallissa on se, että se ei huomioi tarpeeksi psykososiaalisia tekijöitä eikä oppimisen roolia päihdeongelman synnyssä. (Thombs & Osborn 2013, 30, 52-53.)



ensimmäisen suosion voi arvella johtuvan siitä, että se on hyvin yksinkertainen. Kun päihdeongelma nähdään vääränlaisena käytöksenä, tarvitsee ihmisiä vain konfrontoida ja rangaista, jotta he palaavat takaisin noudattamaan ”oikeanlaisia” ja usein perinteisiä arvoja. Täten asiaa ei tarvitse tutkia tieteellisesti eikä sen paremmin teoretisoidakaan. (Emt, 20-21.) Sosiaalityön voidaan nähdä olevan täynnä tällaisia haasteita myös muuallakin, koska se toimii hyvin usein kiisteltyjen asioiden, joihin liittyy ideologiaa ja arvoja, parissa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi hyvä vanhemmuus. (Cheetham 1992, 14.)

### **Näyttöön perustuvan käytännön kritiikki**

EBP ja sen ominaisuudet ovat saaneet osakseen kritiikkiä. Raunio (2009, 171) toteaa, että satunnaistettujen koeasetelmien soveltaminen ei ole välttämättä sosiaalityön kaikissa ilmiöissä tarkoituksenmukainen. RCT-koeasetelmia on kritisoitu muun muassa siitä, että ne yksinkertaistavat liikaa eivätkä asetelmat vastaa sitä todellisuutta, jossa interventioita sovelletaan. Lisäksi tällainen asetelma vaatii, että interventio on spesifi ja standardoitu, jotta se voidaan toistaa juuri sellaisenaan jokaiselle koehenkilölle. Tämä on usein mahdotonta, sillä esimerkiksi työntekijän ominaisuudet ja organisaation historia tuottavat sen, että ”tuotos” tai interventio ei ole joka kerta täysin samanlainen. Eräs rajoitus on myös se, että haluttujen vaikutusten mittaaminen voi olla hankalaa. Tämä johtuu siitä, että itse mittareiden validiteetti on usein kiistanalainen ja tulkinnanvarainen. (Gray, Plath & Webb 2009 32.) Toisaalta monet sosiaalityön näyttöperustaiset interventiot toimivat käytännön elämässä, vaikka tarkkaa tietoa mekanismeista ei olekaan (Soydan & Palinkas 2014, 43). Oman haasteensa tuo vielä se, että koeasetelmat ja niihin liittyvä satunnaistaminen saattavat olla sosiaalityössä hankalia tai mahdottomia esimerkiksi eettisistä ja lainsäädännöllisistä syistä (McNeece & Thyer 2004, 21).

Grey ja McDonald (2006, 10) toteavat, että näyttöön perustuva lähestymistapa rajaa sitä, millaisia ilmiöitä voidaan tutkia. Se rajaa teorioita, joita sosiaalityö voi käyttää ilmiöiden selittämiseen. Isoimman arvon saavat sellaiset ilmiöt, jotka ovat helposti havaittavia ja täten mitattavia. Tämä voi johtaa liialliseen ”yksi sopii kaikille” -lähestymistapaan. Myös Webbin ja kumppaneiden mukaan näyttöön perustuva käytäntö sosiaalityössä uhkaa johtaa siihen, että sosiaalityö nähdään vain mekaanisena toimintana ja työkaluna, joka mustavalkoisesti valmistaa suoritteita, jotka sitten toimivat. Tieteelliset ja standardimuotoiset metodit ja interventiot ovat lähtökohtaisesti tilivelvollisia hallinnolle. (Gray, Plath & Webb 2009, 20; Webb 2001, 74.) Myös Juhila (2006, 76) kantaa huolta siitä, että vaikuttavuus saattaa pelkistyä vain helposti mitattaviin ja numeraalisiin tuloksiin. Tämä on uhkana erityisesti NPM-henkisessä johtamistavassa. Palvelutyötä, jollaista sosiaalityökin on, on pidetty kuitenkin usein ei-materialistisena, johon liittyy sellaisia asioita kuin henkilökohtaisuus, sosiaaliset suhteet ja intuitio (Lumijärvi 1997, 30). Särkelän (2001, 100-101) mukaan tällainen

deterministinen ajattelu ihmisen toiminnasta aiheuttaa vakavalaatuisen filosofisen ongelman, eli sen, onko ihmisellä loppujen lopuksi ollenkaan vapaata tahtoa. Mikäli näin ei ole, voimme unohtaa sellaiset asiat kuin vaikkapa moraalit tai vastuu.

Sosiaalityö on hyvin kompleksista toimintaa, jota harjoitetaan moninaisissa, epävakaissa ja muuttuvissa ympäristöissä. Empiristiset tavat ymmärtää näitä ympäristöjä ja tiloja ovat aina väistämättä epätäydellisiä. Tällainen näkökulma ottaa tarkasteluun ainoastaan ne asiat, jotka näkyvät niiden linssien läpi, joita se käyttää. Tämä pätee myös RCT-asetelmiin. Näyttöperustainen lähestymistapa ei myöskään ota kantaa sellaisiin asioihin kuin diskurssi tai kieli, tai postmodernismin tuottamaan kritiikkiin tiedon roolista. (Gray & McDonald 2006, 10-11.)

Webb kritisoi näyttöön perustuvaa käytäntöä myös siitä, että se ei kuvaa todellisuudessa sitä kuinka ihmiset, kuten sosiaalityöntekijät, elävässä elämässä toimivat. Psykologinen päätöksentekoa koskeva tutkimus on osoittanut, että ihminen ei toteuta rationaalisen toimijan mallia välttämättä edes ilmiselvän evidenssin edessä. (Webb 2001, 64.) Webb perustaa näkemyksensä muun muassa Amos Tverskyn ja Daniel Kahnemanin tuotantoon. Kahneman ja Tversky totesivat, että ihmiset nojaavat päätöksenteossaan rajalliseen lukumäärään nyrkkisääntöjä, joita kutsutaan heuristiikaksi. Näillä on hyödyllinen funktio, mutta ne saattavat joskus johtaa vakaviin virhearviointeihin. (Tversky & Kahneman 1974, 1124.)<sup>19</sup>

### **Sosiaalityö toimii ilkeiden ongelmien parissa**

Muun muassa edellä käsitellyt haasteet kuvaavat sitä, että sosiaalityö toimii niin kutsuttujen ilkeiden ongelmien parissa. Ilkeät ongelmat (wicked problems) on Horst Rittel ja Melvin Webberin (1973) artikkelissaan esittelemä käsite. Tyypillisesti luonnontieteilijöiden ja insinöörien käsittelemät ja ratkomat ongelmat ovat luonteeltaan helppoja: on tiedossa, mitä on ratkaistava, sekä milloin ongelma on ratkaistu. Ilkeät ongelmat ovat puolestaan tyypillisesti politiikkaan liittyviä, joilla ei ole tällaisia ominaisuuksia. (Rittel & Webber 1973, 160.) Kirjoittavat tunnistavat vähintään kymmenen ominaisuutta, jotka erottavat ilkeät ja helpot ongelmat toisistaan. Ensinnäkin ilkeillä ongelmilla ei ole selkeää määritelmää, jolla niitä voitaisiin ymmärtää ja luoda ratkaisuja. Ongelman ymmärtäminen tarkoittaa samalla ratkaisun löytämistä siihen. Toinen ongelma koskee sitä, milloin voidaan varmistua ratkaisun löytymisestä. Toisin kuin esimerkiksi matemaattisissa ongelmassa, ilkeissä ongelmassa ei

---

<sup>19</sup> Esimerkkinä tällaisesta toimii saatavuusheuristiikka. Jos jokin mielikuva on helposti palautettavissa mieleen arviointihetkellä, tämä myös johtaa sen relevanssin arvioimiseen suureksi. Esimerkiksi uutisissa ollut dramaattinen lento-onnettomuus saa ihmiset arvioimaan lentämisen riskin suuremmaksi, kuin se todellisuudessa on. Samoin ihmisten henkilökohtaiset kokemukset jostakin asiasta vaikuttavat niistä tehtyihin johtopäätöksiin. Jos ihmistä on kohdeltu kaltoin viranomaiskoneiston toimesta, tällainen ihminen uskoo todennäköisemmin oikeusjärjestelmän toimivan tällä tavalla myös yleisesti. (Kahneman 2012, 153-154.)

voida koskaan varmistua siitä, että oikeanlainen ratkaisu on löydetty, sillä aina voi löytyä parempi. Mikäli ratkaisu ongelmaan löytyy, sitä ei voida yksinkertaisesti todeta oikeaksi tai vääräksi. Koska tyypillisesti näihin ongelmiin liittyy monia eri sidosryhmiä, joilla on näkemyksensä asiasta, ratkaisuja arvioidaankin käsitteillä ”hyvä” ja ”huono” tai ”tyydyttävä”. Neljäs ominaisuus liittyy tehtyjen ratkaisujen vaikutuksiin. Kun ilkeään ongelmaan on löydetty jokin ratkaisu, sillä voi olla lukemattomia vaikutuksia muilla todellisuuden osa-alueilla. Toisin kuin helpoissa ongelmissa, tällaisia vaikutuksia ei voida kontrolloida. Ratkaisut ilkeisiin ongelmiin ovat luonteeltaan sellaisia, joita voi tyypillisesti kokeilla vain kerran. Ei ole mahdollisuutta ”oppia” virheiden kautta. Emme voi esimerkiksi rakentaa vaikkapa kallista moottoritietä ja perua sitä, mikäli se ei toimi halutulla tavalla. Monet julkiset toimenpiteet voivat vaikuttaa pysyvästi ihmisten elämään. Eräs ominaisuus liittyy tarjolla olevien ratkaisuvaihtoehtojen lukumäärään. Ei ole olemassa perusteita, joiden avulla voimme varmistua siitä, että kaikki mahdolliset ratkaisut ilkeään ongelmaan on kartoitettu ja niiden hyödynnettävyys arvioitu. Ilkeät ongelmat ovat aina jollain tavalla erilaisia aikaisempiin ongelmiin nähden, vaikka niiden välillä ilmenisikin samankaltaisuuksia. Ei ole ratkaisua, jonka voidaan nähdä soveltuvan kaikkiin saman kategorian ongelmiin. Kahdeksas ominaisuus liittyy ilkeiden ongelmien moniulotteiseen luonteeseen. Jokaisen ilkeän ongelman voidaan ajatella olevan ilmentymä jostain toisesta ongelmasta. Esimerkiksi katurikollisuuden syynä voidaan nähdä niin yleisen yhteiskuntamoraalin rappio kuin epäoikeudenmukainen tulonjako ja pääsy resursseihin. Kun selitys tai selitykset, ja täten myös ratkaisut, ongelmaan on löydetty, millä perusteella tiedämme juuri niiden olevan oikeita? Johtuuko siis rikollisuus moraalikadosta vai kenties epäoikeudenmukaisesta poliittisesta kehityksestä? Asiaa hankaloittaa vielä se, että ihmisillä on tyypillistä suosia niitä selittäviä tekijöitä, jotka kuulostavat itselle uskottavilta. Viimeinen ilkeiden ongelmien piirre on ratkaisujen kehittäjien vastuu, joka tarkoittaa sitä, ettei kehittäjillä periaatteessa ole mahdollisuutta olla väärässä. He ovat vastuussa teoistaan kaikille niille, joiden elämään toimenpiteet vaikuttavat. (Rittel & Webber 1973, 161-167.)<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Keskustelut ilkeistä ongelmista liittyvät rationaalisuuden rajoitteisiin. Herbert A. Simon (1979) teoretisoi päätöksentekoa juuri tästä näkökulmasta. Kuuluisassa teoksessaan *Päätöksenteko ja hallinto* (Administrative Behavior) Simon tunnistaa ainakin kolme syytä sille, miksi ihmisten ja organisaatioiden toiminta ei täytä rationaalisen toimijan kriteerejä. Ensinnäkin täydellinen rationaalisuus edellyttää sitä, että toimijat ovat tietoisia kaikista niistä seurauksista, joita kyseisestä valinnasta seuraa. Ihminen ei kuitenkaan kykene todellisessa maailmassa tähän. Toiseksi, koska seuraukset tapahtuvat aina väistämättä myöhemmin tulevaisuudessa, emme osaa antaa niille oikeaa painoarvoa. Kolmas tekijä liittyy tiedossa oleviin vaihtoehtoihin. Täydellinen rationaalisuus edellyttää, että teemme valinnan kaikista olemassa olevista vaihtoehdoista. Näin ei kuitenkaan todellisessa elämässä tehdä, vaan valinnan pohjana on yleensä vain rajattu joukko niitä. (Simon 1979, 118-119.)

### 3.3.2 Mittareista ja mittaamisesta johtuvat haasteet

Selonteon haasteet liittyvät myös toiseen suurempaan kokonaisuuteen, mittareiden ja mittaamiseen tuottamiin haasteisiin. Nämä liittyvät osittain edelliseen, sosiaalityön luonteen tuottamiin ongelmiin. Mittarit ovat nähdäkseni haaste juuri siksi, että sosiaalityö on kompleksista. Tausta-ajatuksena on kuitenkin se, että mittareita kehittämällä voitaisiin tuottaa monipuolisempi kuva sosiaalityöstä, joskin mikään mittari ei välttämättä voi koskaan olla täydellinen. Seuraavaksi käsittelemme kolmea jäljittämääni ongelmaa: 1) mittareiden suoritekeskeisyyttä, 2) mittareiden pelkistämisaikutusta, sekä 3) sitä, että ne voivat pahimmassa tapauksessa vaikuttaa siihen, miten mittauksen kohde toimii.

#### Mittarit painottuvat suoritteisiin

Kuten johdantoluvussa esitettiin, on sosiaalityössä alettu kantamaan entistä enemmän huolta siitä, että mittaaminen suosii liikaa määrällistä ja usein taloudellista informaatiota (Pohjola 2012, 28). Väite tilastollisten ja karkeiden mittarien suosimisesta arvioitaessa sosiaalityötä saa tukea myös suomalaisista tutkimuksista. Kuntien luottamushenkilöiden ja lautakuntien on todettu seuranneen toimintaa juuri yleisten ja karkeiden mittarien kautta, joista esimerkiksi vaikuttavuuden aspekti puuttuu lähes kokonaan. Hyvänä esimerkkinä tästä toimii toimeentulotuki, jonka suhteen systemaattista seuranta tehtiin kyllä kustannusten ja päätösten määräaikojen noudattamisen suhteen. Kuten on todettu, sosiaalityön pyrkiessä vaikuttamaan asiakkaiden elämäntilanteisiin, tällaiset mittarit ovat puutteellisia. (Saikkonen et al. 2015, 25-26, 28.) Koska sosiaalityötä arvioivat tahot ovat taipuvaisia suosimaan tilastollista ja karkeaa informaatiota, on tällä yksi olennainen käytännön seuraus. Tämä perustuu panos-tuotos-vaikutus – käsitteiden sekoittumiseen keskenään. Näitä käsitteitä voidaan havainnollistaa logiikkamallien<sup>21</sup> avulla. Esimerkiksi päihdehuollon sosiaalityö käyttää tiettyjä panoksia (inputs), joita ovat esimerkiksi henkilöstö. Näillä panoksilla tuotetaan erilaisia suoritteita (outputs), joista esimerkkinä voivat toimia vaikkapa tehtyjen arviointien määrä tai asiakaskäyntien määrä. Vaikutukset (outcomes) ovat jo lähempänä sitä, mitä toimenpiteillä tavoitellaan, esimerkiksi tässä tapauksessa päihitteettömyys. (Bliss 2007, 92-94.) Kuten voidaan päätellä, suoritteet (outputs) eivät kerro itsessään mitään siitä, tuottavatko ne niitä vaikutuksia joita tavoitellaan. Kuten Rajavaara toteaa, tuotosinformaation saaminen erilaisista tietojärjestelmistä on vaivatonta ja nopeaa. Tällaiset järjestelmät tarjoavat kuitenkin itsessään liian vähän tietoa siitä, mitkä ovat olleet lopulliset vaikutukset. Tähän liittyy olennaisesti aikajänteen ongelma. (Rajavaara 2006, 34.) Aikajänne muodostuu ongelmaksi myös organisaatioiden budjetointiprosessin johdosta.

---

<sup>21</sup> Tyypillisesti logiikkamallissa kuvataan projektin konteksti, teoreettiset lähtökohdat, joihin se perustuu, tehtävät interventiot sekä odotetut vaikutukset (Conrad, Randolph, Kirby & Bebout 1999, 18).

Toiminnan onnistumista arvioidaan tyypillisesti kalenterivuoden perspektiivissä, minkä johdosta arvioinnissa huomio kiinnittyy helposti lyhyen aikavälin tuottamaan tuloksellisuusinformaatioon. (Lumijärvi 1994a, 57.)

### **Mittarit pelkistävät**

Toinen mittareihin ja mittaamiseen liittyvät haaste juontuu edellisestä. Koska mittaaminen painottuu suoritteisiin, voidaan sanoa sen väistämättä pelkistävän tehtyä työtä. Eileen Munro on kirjoittanut siitä, mitä vaikutuksia käytännön sosiaalityölle uudenlaiset valvontamekanismit ovat tuottaneet: esimerkiksi tavat joilla selontekoa täytyy tehdä keskittyvät ”helpon” datan keräämiseen, mitä on kritisoitu siitä, että se jättää sosiaalityölle tärkeitä ja olennaisia elementtejä ulkopuolelle (Munro 2004, 1092-1093). Tyypillisesti kohde, jota luokittelujärjestelmä yrittää kuvata on niin kompleksinen, ettei se pysty sitä kuvaamaan täysin sellaisena kuin se todellisuudessa esiintyy (Bowker & Star 1999, 232). Kyseessä on Sinervon mainitsema ilmiön ja korvikkeen ongelma. Mittaamisessa tulee erottaa ilmiö (principal) ja korvike (surrogate). Mittaaminen ei siis koske itse ilmiötä, vaan välillisesti sitä edustavaa korviketta. (Ijiri 1967, 4; ref. Sinervo 2011, 95.) Michael Power kutsuukin tuloksellisuusmittausjärjestelmiä representaatioiden teknologioiksi, jotka lähtökohtaisesti ovat reduktionistisia. Niiden avulla pyritään luomaan illuusio siitä, että maailma on hallittavissa, vaikka se ei välttämättä täysin olisikaan mahdollista. (Power 2004, 778.) Juuri sosiaalityön monimuotoisuuden ja monimutkaisuuden johdosta tällainen reduktionismi on nähdäkseni suuri haaste laadun ja vaikuttavuuden todentamiselle ulospäin. Tällainen tapa mitata ja arvioida pelkistää sosiaalista todellisuutta eli kaikkea sitä, mitä esimerkiksi sosiaalityöntekijä ja asiakas vaikkapa vastaanotolla tekevät. On täysin mahdollista, että samalla ajanvarauksella asiakasta voidaan tukea emotionaalisesti, antaa ohjausta ja neuvontaa tai järjestää asiakkaalle jokin palvelu.

### **Mittarit muuttavat toimintaa**

Mittaamisella ja arvioinnilla voi olla itsessäänkin seurauksia, vaikka arki ajattelun perusteella olisimmekin tottuneet pitämään työn seurantaan neutraalina toimintana. Munro (2004, 1093) on todennut, että erityisesti joustamattomat valvontajärjestelmät voivat vaikuttaa sosiaalityöhön esimerkiksi kaventamalla harkintavallan käyttöä.<sup>22</sup> On lisäksi mahdollista, että luomalla mittaus- ja arviointijärjestelmä, työntekijät saattavat reagoida siihen tavoilla, jotka muuttavat työn luonnetta. Sirpa Saario tutki mielenterveyshoidon työntekijöiden reaktioita auditointijärjestelmiin. Koska työ tulee esiin seurantajärjestelmässä erilaisten koodien kautta, voi työntekijöillä olla esimerkiksi

---

<sup>22</sup> Osittain erilaisen, vähemmän pessimistisen näkemyksen ”katutason” byrokraattien harkintavallan nykytilasta antaa Evans (2010) kirjassaan *Professional discretion in welfare services. Beyond street-level bureaucracy*.

kannustin siirtää työn painopistettä sellaisiin toimintoihin, joille on olemassa koodi. Saario tunnisti, että esimerkiksi kotikäynneille ei ollut koodia, joten on mahdollista, että työntekijät pyrkivät vähentämään tällaisten suoritteiden tuottamista. Kuitenkin tutkimus osoitti, että työntekijöiden reaktiot ovat moninaiset. Työntekijät saattavat mukautua järjestelmään (adherence), pyrkien tekemään työtään näkyväksi järjestelmän näkökulmasta. Toisaalta he saattavat vastustaa sitä (resistance), pyrkien virallisen auditoinnin rinnalla vaikuttamaan itse ruohonjuuritasolla. Näiden yhdistelmää voidaan kutsua strategiseksi reagoinniksi. (Saario 2014, 43, 57.) Pahimmassa tapauksessa mittarit voivat myös aiheuttaa ”pelaamista” (gaming). Tämä on riskinä erityisesti tuloksiin fokuoituneissa organisaatioissa. Äärimmäisenä esimerkkinä Englannissa todettiin terveydenhuollon työntekijöiden jättäneen potilaita odottamaan ambulanssiin, koska tulostavoitteeksi asetettu hoitoon pääsy neljän tunnin kuluessa ei alkanut kulua ennen kuin potilas astuu fyysisesti sisään terveyskeskukseen. (Radnor 2011, 102.)<sup>23</sup>

### **3.3.3 Resurssien tuottamat haasteet**

Kolmas laajempi kategoria, joka aiheuttaa ongelmia sosiaalityön selonteolle tai tilivelvollisuudelle, on resurssien puute. Resursseilla tarkoitan tässä tapauksessa sekä aikaa että osaamista liittyen vaikuttavuus- ja laatumittaukseen, arviointiin sekä niiden problematiikkaan. Seuraavaksi esitellään nämä lyhyesti.

#### **Ajan puute haasteena**

Resurssien puute voidaan nähdä haasteena ainakin kahdella tavalla. Ensimmäkin taloudellisten resurssien ollessa tiukilla voi olla, ettei ole yksinkertaisesti aikaa perehtyä mittaamiseen tai arviointiin, vaikka se koettaisiinkin sinänsä hyödylliseksi ja osaamista siihen löytyisi. Tällainen toiminta saatetaan kokea liian aikaa vieväksi, erityisesti jos on kyse pienistä yksiköistä, jotka joutuvat jo entuudestaan kamppailemaan suurten asiakasmäärien tuottamassa paineessa (Bliss 2007, 87). Ajan puute voi tarkoittaa myös sitä, että arviointitietoa ei välttämättä hyödynnetä toiminnassa, vaikka sitä kerättäisiinkin (Kivipelto, Blomgren, Karjalainen & Saikkonen 2013, 104). Tähän voidaan myös liittää se näkökulma, että ajan puute ei välttämättä johtuisikaan itsessään siitä, että mittaus- ja arviointiasioita pidettäisiin toisarvoisina suhteessa asiakastyöhön. Voi hyvin olla, että esimerkiksi mittaustoimintaa harjoitetaan systemaattisesti, mutta se tehdään jollain tietyllä tavalla, joka ei välttämättä ole sosiaalityölle ominaisinta. Tästä johtuen aikaa parempien mittareiden kehittämiseksi ei välttämättä ole.

---

<sup>23</sup> Tapauksia tutki Britannian Public administration select committee (PASC) (2003).

## **Koulutuksen puute haasteena**

Toiseksi resurssien puute voi tarkoittaa, että laatu- ja vaikuttavuusmittauksen ja arvioinnin asiat eivät ole organisaatiolle tuttuja. Blomgrenin ja Kivipellon tutkimuksessa ilmeni, että aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä arviointi ei ole kovinkaan systemaattista tai kattavaa. Vain 42% vastaajista toi ilmi, että arviointitoimintaa harjoitetaan organisaatiossa. Tätäkin tosin toteutettiin pitkälti epävirallisessa muodossa, kuten keskusteluissa. Syynä tähän voi olla esimerkiksi se, että vaikuttavuustutkimus on saanut yhteiskunnassa jalansijaa vasta hiljattain, eikä aikaisemmissa koulutuksissa ole saatettu kiinnittää huomiota arviointiosaamiseen. (Blomgren & Kivipelto 2012, 53.) Voidaan myös pohtia, antaako työelämä välttämättä tarpeeksi valmiuksia tähän esimerkiksi lakisääteisen täydennyskoulutuksen muodossa.

Haasteena voi siis olla näiden kahden mikä tahansa kombinaatio. Yhtäältä voi olla, että osaamista löytyisi, mutta ei aikaa. Toisaalta aikaa olisi, mutta osaamista ei. Pessimistisin skenaario on tietenkin sekä koulutuksen että ajan puute samanaikaisesti.

Yhteenvedona sosiaalityön selontekovelvollisuuden toteuttamisen haasteiksi on noussut siis sosiaalityön luonne itsessään, mittareihin ja mittaamiseen liittyvät seikat sekä resurssikysymykset. Sosiaalityötä leimaa se, että sillä on useita tavoitteita, jotka näyttäytyvät samanaikaisesti ja joskus jopa ristiriitaisesti. Omat haasteensa tuovat ajallisuus ja kausaliteetti, jolloin mahdollisia vaikutuksia voidaan joutua odottamaan pitkiäkin aikoja. Lisäksi jää kysymys siitä, onko sosiaalityöllä loppujen lopuksi näiden vaikutusten suhteen roolia. Pähdeongelma sosiaalityön kohteena on itsessään niin kutsutusti ilkeä, ja sen taustatekijöiden spesifi jäljittäminen on usein vaikeaa tai mahdotonta. Lisäksi näyttöön perustuminen esimerkiksi koeasetelmien luomisen suhteen on tietyiltä osin hankalaa sosiaalityön kaltaisissa toiminnoissa. Mittareihin liittyvät haasteet ovat myös läsnä. Koska tyypillisesti sosiaalityössä on mitattu lähinnä suoritteita, soveltuvat ne huonosti esimerkiksi vaikutusten todentamiseen, ja kuvaavat heikosti työn sisältöä. Toisaalta mittarit voivat vaikuttaa jopa työhön itsessään. Viimeiseksi, selonteolle ongelmia tuottavat erilaiset resursseihin liittyvät kysymykset. Selonteolle ei saata olla käytännön työssä aikaa, eikä koulutusta aiheen tiimoilta välttämättä ole saatavilla.

## 4. TUTKIMUSASETELMA

### 4.1 Aineisto ja aineistonhankinnan prosessi

Tutkielman empiirinen aineisto hankittiin sosiaalihuollon ammattihenkilöitä (sosiaalityöntekijät ja sosiaalihoajaajat) haastatteleamalla. Haastateltavien tuli toimia nimenomaan päihdehuollon sosiaalityön tai ohjauksen parissa. Yhteensä haastateltiin kuutta henkilöä käyttäen teemahaastattelun menetelmää. Seuraavaksi esitellään lyhyesti haastattelun keskeiset ominaispiirteet ja vahvuudet.

Haastattelu on yksi käytetyimmistä menetelmistä tiedonhankinnassa sekä laadullisen tutkimuksen piirissä että yhteiskunnassa muutoinkin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73; Tiittula & Ruusuvuori 2005, 9). Haastattelumenetelmät on usein jaoteltu strukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin, joita kutsutaan usein myös standardoiduiksi ja standardoimattomiksi. Ensimmäistä kuvaa perinteinen lomakehaastattelu, jossa on valmiit kysymykset ja vaihtoehdot. Strukturoimatonta kutsutaan myös avoimeksi haastatteluksi. Ruusuvuoren mukaan teemahaastattelu on niin sanottu puolistrukturoitu menetelmä, jossa on valmiiksi päätetyt teemat ja aihepiirit, mutta haastattelutilanteessa ei noudateta tiukkaa kaavaa esimerkiksi järjestyksen suhteen (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 11-12). Teemahaastattelussa etukäteen valitut aiheet tyypillisesti liittyvät teoreettisiin lähtökohtiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77-78). Tutkielman haastattelumenetelmänä päätin käyttää teemahaastattelua, jota ohjaa aikaisemmin tiedetty, eli teoreettinen viitekehys.

Haastattelun yksi suurimmista eduista on sen tuoma joustavuus tutkimuksen teossa. Esimerkiksi postikyselyyn verrattuna haastattelu mahdollistaa muun muassa saman kysymyksen esittämisen tarvittaessa uudestaan, väärinkäsitysten oikaisemisen, kysytyjen asioiden tarkentamisen sekä yleisesti keskustelullisen vuorovaikutuksen haastateltavan kanssa. Muina etuina on nähty esimerkiksi se, että tutkija voi havainnoida haastatteluhetkellä myös muita asioita, kuten sitä, millä tavoin jokin asia ilmaistaan. Haastattelun vahvuutena on lisäksi aineiston saamisen varmuus sekä mahdollisuus kerätä aineistoa ihmisiltä, joilla on kokemusta tutkimuksen teemasta. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 75-76.)

Aineistonkeruumenetelmänä käytin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Otin vuoden 2016 lopulla yhteyttä kahteen pirkanmaalaiseen kaupunkiin, joiden yhteensä viideltä sosiaalityöntekijöiltä ja yhdeltä sosiaalihoajaajalta kyselin alustavasti halukkuutta osallistua tutkielmaani. Kaikki heistä suostuivat. Tämän jälkeen lähetin virallisen tutkimuslupahakemuksen kummankin kaupungin lupa-asioista vastaaville henkilöille, joilta puoltava päätös tuli suhteellisen nopeasti. Itse haastattelut suoritin noin kolmen kuukauden aikana huhti-kesäkuussa 2017, joista lähes kaikki onnistuivat heti.



Viimeistä haastattelua jouduttiin siirtämään henkilön vuosiloman johdosta. Haastattelut tehtiin tutkimukseen osallistuneiden työhuoneissa.

Haastatteluissa käytin valmiiksi tekemääni teemarunkoa (liite 2), jota en lähettänyt etukäteen tutkimukseen osallistuneille. Haastattelut tallennettiin nauhurilla litterointia varten. Kunkin haastattelusession pituus vaihteli riippuen siitä, kuinka kiire tutkimukseen osallistuneilla oli. Ajallisesti nauhoituksen pituus vaihteli yhdestä tunnista ja kymmenestä minuutista puoleentoista tuntiin.

Haastateltavat olivat siis kaikki sosiaalihuollon ammattihenkilöitä, jotka toimivat päihdehuollossa. Kummankin kaupungin edustajista yksi henkilö oli johtava sosiaalityöntekijä. Kaikilla tutkimukseen osallistuneilla työntekijöillä oli vähintään kymmenen vuotta työkokemusta sosiaalihuollon työtehtävistä. Lisäksi lähes kaikilla oli sosiaalialan koulutuksen lisäksi muita tutkintoja muun muassa terveydenhuollosta sekä muista yhteiskuntatieteistä. Monipuolisen kokemuksen ja koulutuksen voi nähdä olevan hyvä asia tutkimuksen validiteetin kannalta, koska haastattelumenetelmän yksi vahvuus on juuri se, että sillä pystyy keräämään tietoa kokeneilta, asiaan perehtyneiltä henkilöiltä.

Aineisto oli saatava tekstimuotoon, joten kyseeseen tuli nauhoitetun aineiston litterointi. Tämän osalta päätin käyttää ulkopuolista palveluntarjoajaa. Litteroinnin suoritti Tampereellakin toimiva Tutkimustie Oy. Yritykseltä sain tallentimen, jota käytetään haastatteluissa. Käytin yrityksen verkkopalvelua, jonka kautta latsin nauhoitteet heille litteroitavaksi. Palvelu oli tietosuojattu, työn valmistuttua materiaali hävitettiin asianmukaisesti. Litterointipalvelu toteutti tehtävänsä hyvin ja nopeasti, yksi haastattelu oli minulla tekstimuodossa noin kolmen vuorokauden kuluttua sen lähettamisestä.

#### **4.2 Sisällönanalyysi menetelmänä**

Aineiston käsittelyssä on käytetty sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on tyypillinen laadullisen tutkimuksen menetelmä, johon lähes kaikki tietyt kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmät pohjaavat enemmän tai vähemmän (Tuomi & Sarajarvi 2002, 93). Teemme päivittäin erilaisen tiedon analysointia arkisessa kanssakäymisessä, mutta tämä on usein intuitiivista ja epätarkkaa. Sisällönanalyysi on tietyssä mielessä samanlaista tiedon prosessointia kuin arkielämässä, mutta sen systemaattisuus sekä spesifi menetelmä tekevät siitä vahvemman keinon analysoida materiaalia ja tehdä siitä johtopäätöksiä. (Schreier 2012, 5.)<sup>24</sup>. Sisällönanalyysi tarkoittaa siis menetelmää, jolla

---

<sup>24</sup> Tutkimuksen teossa tunnetaan ilmiö nimeltä ”getting lost in the data”. Tällä tarkoitetaan tunnetta, että suuren aineiston määrän edessä tilanteen pitäminen hallinnassa voi olla haasteellista, koska materiaalista saattaa olla mahdollista löytää lukemattomia erilaisia näkökulmia. Yhdestäkin haastattelusta tulee useita sivuja, ja kun haastatteluita on useita, voidaan puhua jopa sadoista sivuista tekstiä, joka odottaa analyysia. (Schreier 2012, 58.)

kuvataan jotakin aineistoa systemaattisesti, käyttäen kategorisointia ja koodausta. Materiaalia, mitä se sitten onkaan, on tulkittava jollakin tapaa, koska aineisto ei itse sitä tee. Tutkija antaa sille merkityksen. Sisällönanalyysia käytettiin alun alkujaan erityisesti sanomalehtiartikkeleiden tutkimiseen, mutta se on sittemmin laajentunut koskemaan myös esimerkiksi haastatteluaineistoja sekä erilaisissa arkistoissa olevaa dataa. (Emt,1-3.)

Tiivistettynä analyysi kulkee neljän vaiheen läpi. Ensin kyseeseen tulee mielenkiinnon kohteen päättäminen. Seuraavaksi tapahtuu aineiston läpikäynti. Aines, joka ei tutkimusongelmaan liity, rajataan pois, ja siihen liittyvät taas kootaan yhteen. Kolmannessa vaiheessa aineisto luokitellaan esimerkiksi teemoittain. Viimeisessä vaiheessa tehdään yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 94.)

Sisällönanalyysissä puhutaan aineistolähtöisestä, teorialähtöisestä tai teoriasidonnaisesta sisällönanalyysistä. Ensimmäisessä aineiston avulla luodaan teoreettinen kehys. Teorialähtöisessä analyysissä kehys taas luodaan jo tiedetyn perusteella, ja tarkoitus onkin muun muassa koetella jo tiedettyä uudessa tilanteessa. Teoriasidonnaisessa analyysissä aikaisempi tieto ohjaa hieman analyysiä, mutta erityiset teemat tai muut analyysiyksiköt tulevat edelleen aineistosta. On kuitenkin huomattava, että nykyään lienee konsensus jo siitä, että puhdas induktio ei ole realistinen oletus, toisien sanoen ei ole aikaisemmasta tiedosta vapaata tutkijaa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95-99.) Valittu menetelmä kuvastaa muun ohella myös käytettyä päättelyn muotoa. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä päättely on induktiivista (yksittäisestä yleiseen). Teorialähtöinen lähestymistapa liitetään taas deduktiiviseen (yleisestä yksittäiseen) päättelyyn. Näiden välimaastossa on lisäksi teoriasidonnainen lähestymistapa, jossa on tiettyjä teoreettisia yhteyksiä, mutta ei varsinaista teoriaa. Tämän kohdalla käytetään usein termiä abduktiivinen päättely. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97-100.) Induktiivisen ja deduktiivisen päättelyn ideaa voi havainnollistaa myös esimerkillä. Jos tiedämme, että mäyrät ovat nisäkkäitä, sekä että jokin tietty eläin on mäyrä, voimme tehdä tästä johtopäätöksen, että tämä kyseinen olio on myös nisäkäs. On siis mahdotonta, että johtopäätös olisi väärä, mikäli premissit eli ennako-oletukset pitävät paikkansa. Emme voi siis käytännössä kuvitella tilannetta, jossa kaikki mäyrät ovat nisäkkäitä, mutta jokin olio, joka on mäyrä, ei olisi nisäkäs. Tällainen päättely on siis deduktiivista. Induktiivinen päättely toimii taas toisella tavalla. Oletetaan, että haluamme tietää, onko kehitetty lääke turvallinen ihmisille. Teemme tätä varten kokeen 10 000 koehenkilöllä, joista kellekään ei aiheutunut lääkkeestä haittaa. Voidaanko tästä vetää se johtopäätös,

että seuraavalle koehenkilölle ei aiheudu tästä vaaraa? Se on hyvin todennäköistä, mutta ei absoluuttisen varmaa<sup>25</sup>. (Lewens 2015, 19-20.)

Tämän tutkimuksen analyysimenetelmäksi on valittu teorialähtöinen sisällönanalyysi. Tähän valintaan on useita perusteluita. Ensimmäinen liittyy tyypilliseen teorialähtöisen sisällönanalyysin tehtävään, eli teorian testaamiseen uudessa kontekstissa. Haluan tutkijana tietää, kuinka hyvin valitsemani teoreettiset lähestymistavat ovat onnistuneet kuvaamaan tutkimuskohteekseni valitsemaa ilmiötä. Toinen perustelu juontuu ensimmäisestä, ja jossa on lisäksi mukana kehittämisaspekti. Mikäli tutkimuksessa käy ilmi, että valitut teoriat eivät onnistu laisinkaan ”kaappaamaan” sisäänsä käsiteltävää ilmiötä, tai onnistuvat tässä huonosti, on se merkki jatkotutkimuksen tarpeesta ja siitä, mihin se tulisi suunnata. Tämän johdosta annankin tutkimuksessa myös mahdollisuuden induktiolle, vaikka teorialähtöinen sisällönanalyysi usein paikannetaankin deduktiiviseen päättelyyn. Annan aineistolle mahdollisuuden tuoda esiin myös seikkoja, joita en mahdollisesti ole osannut teoriakehystä rakentaessani ottaa huomioon. Jatkotutkimuksessa voidaan täten teoriaperustaa laajentaa tarpeen mukaisesti. Kolmas peruste on henkilökohtainen. Aikaisemman koulutushistoriani kautta olen tutustunut jo laadun ja vaikuttavuusmittauksen problematiikkaan. Ennen tätä tutkimusta tietoni oli kuitenkin vielä hyvin pintapuolinen. Haluan sekä tutkijana että ammattihenkilönä kentällä toimiessani omata jäsentyneen ja spesifimmän käsityksen siitä, mitä näillä käsitteillä tarkoitetaan ja mitä perustavanlaatuisia ongelmia niihin liittyy. Näistä käsitteistä kuitenkin puhutaan jatkuvasti, ja laatu ja vaikuttavuus ovat alituisen läsnä, kun esimerkiksi uutta sosiaalilainsäädäntöä on rakennettu. Täten teoreettisen ymmärryksen laajentaminen tuntui luonnolliselta. Kuten voi nähdä, nämä perustelut luovat tutkimusmielessä ikään kuin toisiaan vahvistavan kehän. Kirjallisuuteen tutustuminen motivoi hyödyntämään teoreettista viitekehystä tutkimuksessa. Tämä taas loi ymmärryksen siitä, että haluan testata, kuinka hyvin olen onnistunut nämä valikoimaan. Tästä voidaan taas luonnollisesti mennä jatkotutkimuksen tarpeeseen, ja tätä kautta ymmärryksen laajentamiseen, jonka voi nähdä olevan tieteen perustavanlaatuinen tehtävä.

#### **4.2 Sisällönanalyysin kulku**

Teorialähtöisen sisällönanalyysin aloitin tekemällä analyysirungon (liite 1). Teoriakirjallisuudesta on noussut esiin esimerkiksi erilaisia laadun määritelmiä, joista jokainen muodostaa alakategorian. Näistä alakategorioista muodostuu taas yläkategoria ”laatu”. Analyysirunkoa käytetään siten, että

---

<sup>25</sup> Induktion ongelmaan perehtyi ensimmäisenä skottifilosofi David Hume. Myöhemmin Karl Popper tuli tunnetuksi induktiivisen päättelyn kritiikistä. Popperin mukaan rationaalinen henkilö ei käytä induktiivista päättelyä, toisin sanoen tee johtopäätöksiä tulevasta menneisyyden perusteella. Popper tulikin kuuluisaksi falsifikationismistaan, jonka mukaan tiede ei voi kertoa koskaan varmuudella, että jokin asia on totta, mutta se voi kyllä osoittaa, että jokin asia ei pidä paikkaansa. (Lewens 2015, 19, 22-23.)

aineistosta poimitaan alkuperäisilmauksia, jotka sopivat kyseiseen kategoriaan. Kuten aikaisemmin mainittiin, induktiolle annetaan tässä tutkimuksessa kuitenkin mahdollisuus. Tämä tapahtuu luomalla jokaiseen teemaan ylimääräinen kategoria ”muu”.

Analyysin alkuvaiheeseen kuuluu lisäksi analysoitavan yksikön valinta, joka voi olla Tuomen ja Sarajärven (2002, 112) mukaan esimerkiksi lause tai yksittäinen sanakin. Analyysiyksiköksi päätin valita kokonaisuuden, joka voi olla tilanteesta riippuen lause tai vaikkapa kokonainen kappale.

Analyysiä jatkoin kuuntelemalla nauhoitteita uudestaan, jotta kyseiset haastattelut palautuisivat jälleen mieleeni, ja jotta voisin tehdä jo alustavia huomioita. Tämän jälkeen koitti litteroitujen haastatteluiden läpiluku useita kertoja niin kauan, että aineisto alkoi tuntua tutulta. Tein ohessa alustavia muistiinpanoja.

Analyysissä käytin Margrit Schreierin teosta *Qualitative content analysis in practice*, jossa käydään yksityiskohtaisesti ja käytännönläheisesti läpi analyysin eri vaiheet. Tässä kohden on hyvä vielä palauttaa mieleen tutkimuskysymykseni, jotka olivat:

- 1. Mitä tekijöitä sosiaalityön selontekovelvollisuuden taustalla on?*
- 2. Mitä tarkoitetaan laadulla ja vaikuttavuudella päihdehuollon sosiaalityössä?*
- 3. Mitä haasteita laadun ja vaikuttavuuden selonteko tuottaa?*

Aloitin aineiston muokkaamisen pienempään kokoon poistamalla sieltä kaiken, mikä ei selkeästikään liittynyt tutkimuskysymyksiini millään tavalla. Tässä vaiheessa astui mukaan laadulliseen analyysiin kehitetty ohjelmisto Atlas.ti. Olin rakentanut analyysirungon mukaiset ylä- ja alakategoriat ohjelmistoon jo aikaisemmin. Loin Schreierin oppaan mukaisesti ylimääräiset kategoriat ”relevantti” ja ”irrelevantti”, joista ensimmäiseen sijoitin tekstimassasta kaiken sen, mikä liittyi jollain tavalla tutkimuksen teemoihin. Toinen kategoria ”irrelevantti” sisälsi ne osiot tekstistä, joilla ei ollut tekemistä tutkimuskysymysten kanssa. Tässä vaiheessa en siis tehnyt tarkempaa koodausta. Täten sain jonkin verran pois tekstimassaa. Olisin toki voinut jättää kokonaan kategorian ”irrelevantti” pois, vaikka Schreierin mukaan se on oltava analyysissä. Tein tämän kuitenkin siksi, että se parantaa tutkimuksen validiteettia, koska tällä tavoin laitoin itseni käymään jokaisen lauseen ja kappaleen läpi pohtien kunnolla, miksi se ei täytä relevantin kriteereitä. Tämä pienentää riskiä, että poisjäävään materiaaliin jäisi olennaista dataa. Tällä tavoin myös käytännössä kaikelle tekstille tuli annettua koodi. Atlas.ti:n avulla pystyin tekemään ajon, joka antaa listauksen kaikesta, joka oli luokiteltu kategoriaan ”irrelevantti”. Pystyin siis vielä jokaisen haastattelun alkuredusoinnin jälkeen tarkistamaan nopeasti tuosta listasta, ettei irrelevantiksi tullut luokiteltua mitään tärkeää.

Tämän jälkeen tulee niin kutsuttu segmentointivaihe, jossa koodattava tekstimassa jaetaan ikään kuin palasiin. Segmentointi tarkoittaa Schreierin mukaan sitä, että tekstimateriaali hajotetaan pienempiin osiin, joista jokaiselle asetetaan analyysinrunгон mukaisesti koodi. Käytännössä tämä tarkoitti, että aina kun haastateltava alkoi puhua jostain toisesta aiheesta, tehtiin merkintä ennen tätä aiheenvaihtoa. Analyysin yksikkönä käytettiin siis ajatusta tai teemaa, joka saattoi pituudeltaan olla joko yksi lause tai kokonainen kappale. Merkintänä käytin \* symbolia. Koska haastateltava saattaa samassa kappaleessa puhua vaikka jokaiseen kolmeen tutkimuskysymykseen liittyvästä asiasta, oli tämä vaihe hyvin hyödyllinen.

Tämän jälkeen toteutin pääkoodausvaiheen, joka tarkoitti sitä, että kävin segmentoidun tekstimassan läpi käyttäen teoreettisen viitekehysten avulla luomaani analyysirunkoa ja koodasin jokaisen kohdan asiaan kuuluvalla, alkuperäisilmausta kuvaavalla koodilla. Käytin myös hyväkseni Atlas.ti:n kommenttityökalua, jolla tein joitakin huomautuksia koodaamiini tekstipätkiin. Ne alkuperäisilmaukset, jotka eivät sopineet mihinkään analyysirunгон kategoriaan, koodasin tässä vaiheessa kategoriaan ”muu”.

Pääkoodausvaiheen jälkeen koodatusta materiaalista tuli tehdä johtopäätöksiä. Tässä Atlas.ti:n apu tuli konkreettisesti esiin. Ohjelman avulla pystyin ajamaan ulos minkä tahansa yksittäisen koodin, tai vaikka kaikki koodit, jotka liittyivät johonkin tutkimuskysymykseen. Hyödylliseksi osoittautui myös ohjelmiston Network view -ominaisuus, jossa voi luoda ikään kuin kartan jostakin yksittäisestä koodista tai koodeista. Tilan puutteesta johtuen työkalulla pystyy mielekkäästi tarkastelemaan kuitenkin vain yksittäisiä koodeja. Koska Atlas.ti ei ole varsinaisesti tekstinkäsittelyohjelma, jatkoin analyysiä Microsoft Wordilla. Kopioin koodatut alkuperäisilmaukset tutkimuskysymys kerrallaan Wordiin, minkä jälkeen pelkistin ne ytimekkäämpään muotoon. Tiivistin siis joskus isonkin tekstikappaleen muutamaan lauseeseen sen olennaisen sisällön perusteella. Täten suuri määrä tekstiä redusoitui jälleen pienempään ja hallittavampaan muotoon, mikä onkin sisällönanalyysin keskeinen tehtävä. Pelkistetty ilmaus lajiteltiin taas analyysirunгон mukaiseen alakategoriaan, ja alakategoria sille kuuluvaan yläkategoriaan. Näin suuresta määrästä tekstiä pystyi tekemään huomioita sen sisällöstä. Seuraava taulukko havainnollistaa tätä aineiston redusointia.

ALKUPERÄISILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALAKATEGORIA	YLÄKATEGORIA
"Siis se on niin sisäänkirjotettu siihen että sitä pitää itsestäänselvänä että niin muukki suhtautuu. Että pyritään aina vähä niinku, parempaan ja parempaan työtä kehittämällä. Arvioimalla sitä laatua."	Sosiaalityöhön sisäänkirjoitettu tarve laadukkuuteen.	Sosiaalityön arvoperusta	Sosiaalityön oma selontekovelvollisuus
"Joo ja sitten on tietysti tämmösiä puolivuositaisia tai kvartaalitulastoja. Että paljonko on ollu asiakaskäyntejä, paljo on niitä puuttuvia. Tai että ketkä ei oo tullu paikalle ja sitten.. Mitä kaikkia meillä kerätään. Sitte varmaan niitä laitospäihdehoidon käyntitulastoja kerätään ja.. Asiakastytyväisyyttä kerätään ja.."	Asiakaskäynnit, laitoshoidon tilastoinnit, asiakastytyväisyyskyselyt	Hallinnon selontekovaateet	Hallinto
"kyllähän tää tavallaan "taloudellisuusajattelu" näyttäytyy usein esimerkiksi alibudjetoitina, joka on tavallaan semmoista aika lyhytnäköistä taloudellisuusajattelua."	Taustalla talous- ja tehokkuusajattelu alibudjetoitinnin muodossa.	Taloudellisuus- ja tehokkuusihanne	Uusliberalismi ja NPM
"Et ehkä sieltä tieteen maailmasta voi tulla semmosta laatuvaadetta myöskin."	Näyttöperustaisuus aiheuttaa selontekovaadetta	Näyttöperustaisuuden vaade	Näyttöön perustuva sosiaalityö

Taulukko 1. Aineiston pelkistäminen ja kategorioiden käyttö teorialähtöisessä sisällönanalyysissä.

## 5. SELONTEKOVELVOLLISUUDEN TAUSTATEKIJÄT SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUISSA

Tässä osiossa kuvataan analyysin tulokset. Jokaiseen tutkimuskysymykseen vastataan järjestyksessä. Jokaisen kolmen tutkimuskysymyksen kohdalla esitetään ennen varsinaista tulosten kuvausta taulukko, jossa esitellään yläkategoriat. Tämän jälkeen tulokset esitetään jokaisen alakategorian osalta. Tuloksien kuvauksen yhteydessä tehdään myös viittauksia teoreettiseen viitekehykseen, jonka perustalta kategoriat muodostettiin. Haastateltavia oli yhteensä kuusi kappaletta, joihin viitataan tästedes lyhenteillä H1- H6.

Tutkielmassa haluttiin tietää, miksi sosiaalityöltä vaaditaan selontekoa sen toiminnasta. Teoreettisen viitekehyksen kautta hahmottui yhteensä neljä kokonaisuutta, jotka liittyvät näihin vaateisiin. Ensinnäkin tunnistettiin, että selontekovelvollisuus on olennainen osa itse sosiaalityön ammatillisuutta. Toiseksi, sosiaalityö toimii aina jossakin organisaatiossa, joten luonnollisesti erilaiset hallinnolliset intressit ovat selontekovelvollisuuden taustalla. Kolmanneksi, uusliberalistinen NPM-johtamismalli on aikojen saatossa alkanut painottaa tehokkuuden nimissä entistä enemmän tuotosten ja suoritteiden mittaamista, seuranta ja arviointia. Viimeiseksi selontekovelvollisuuden taustatekijäksi nousi akateeminen tutkimus ja näyttöön perustuvan käytännön tuottamat paineet.

Sosiaalityön oma selontekovelvollisuus	Hallinto
Uusliberalismi ja NPM	Näyttöön perustuva käytäntö

Taulukko 2. Sosiaalityön selontekovelvollisuuden tausta teoreettisen viitekehyksen mukaan.

### Sosiaalityön oma selontekovelvollisuus

Analyysirungossa sosiaalityön oma selontekovelvollisuus muodosti yläkategorian. Alakategorioita oli kaksi: ”Sosiaalityön arvoperusta” ja ”Muut työntekijälähtöiset perusteet”. Teoreettisen viitekehyksen alussa todettiin, ettei velvollisuus tehdä selkoa työstä ole mikään uusi asia, eikä edes epätoivottava. Pikemminkin se on ollut aina perustavanlaatuinen arvo sosiaalityössä. Sen sijaan pesäero tulisi tehdä selontekovelvollisuuden ja uuden selontekovelvollisuuden välille, joihin muut

yläkategorioiden kuuluvat. Tyypillisin tapa oli nähdä tämä sosiaalityön ammattietiikan kautta. Useat haastateltavista nostivat tämän näkökulman esiin jossakin muodossa.

*”Laatu tulee tietysti sitten niistä eettisistä arvoista, sosiaalityön omistakin arvoista, yksilötason arvoista. (...) Mutta laadussa on varmaan sitte semmosta itseisarvoa mitä sosiaalityössä on. (...) Ei kyllä siin on se itseisarvo joo minkä takia tätä työtä tehdään. Autetaan kaikkii heikoimmassa asemassa olevia. (H1)*

*”Niin mä ajattelisin että sosiaalityössä ollaan kuitenkin tekemisissä myös aika keskeisten sosiaalisten perusoikeuksien kanssa, jotka sitten taas on tietysti aika keskeinen osa ihmisoikeuksia. Mä näen siinä kyllä kuitenkin tämmöisenkin poliittisen ulottuvuuden joka tietysti asettaa sit taas sosiaalityöntekijälle erityisen suuria ammattieettisiä vaatimuksia.” (H3)*

*”plus sitten se semmonen ehkä joka tulee kans sosiaalityöstä.. on liittyy siihen että semmoseen.. no se on enemmän tämmönen eettinenkin juttu että ihmisii kannattaa auttaa ja jos on vähän heikommassa tilanteessa olevii ihmisii niin se vaan on semmonen että maailma on sillon parempi ku ihmisii autetaan ku ettei autettais.” (H5)*

Ammattieettisten syiden lisäksi oli luonnollisesti nähtävissä myös työntekijöiden henkilökohtaisia syitä sille, miksi työn tulisi olla laadukasta ja vaikuttavaa. Tämä nähtiin esimerkiksi työn mielekkyyden mittarina:

*”sinänsä se ois mielekästä ittensä kannalta ois järkevää et se mitä tekee et sil oikeesti ois merkitystä et sehän on tosi tärkeä se kokemus työntekijälle että, tekee vaikuttavaa työtä ja tekee sen hyvin, niin se on semmosen oman jaksamisen ja tosiaan mielekkyyden ja se että tuntuu kokee että tekee jotain hyödyllistä niin se on semmonen kokemuksena tärkeä.” (H5)*

### **Hallinto tuottaa velvoitteita**

Yläkategorian ”Hallinto” alle poimittiin aineistosta pätkiä, jotka kuvasivat haastateltavien työnantajaorganisaation tai muiden virallisten tahojen vaatimia selontekoja, kuten erilaisia kirjauksia, tilastoja tai raportteja. Kategorian tarkoitus on lähinnä kuvata karkeasti ja yleisluontoisesti, mitä kaikkea tähän liittyvää käytännössä sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan. Hallinnon alakategoriana toimi ”hallinnon selontekovaateet”.

Teoreettisessa viitekehyksessä tunnistettiin, että tällaisten tiedonantovelvoitteiden osalta hallinto lähes kaikkialla seuraa ja mittaa eri muodoissa sen alaisuudessa toimivia tahoja. Tämä oli selonteon aspekti, joka näyttäytyi konkreettisimmin kerätyssä aineistossa. Kaikki haastateltavat kuvasivat näitä eri velvoitteita. Pääosaa näytteli sosiaalityöhön liittyvien erilaisten suoritteiden kirjaaminen ja



tilastointi. Tyypillisimmillään asiakkaan poistuttua vastaanottokäynti tuli tilastoida suoritteena sähköiseen potilastietojärjestelmään. Suoritteisiin kirjataan erityisesti vastaanotolle tulon syy sekä pääasiallinen toimenpide. Suoritteiden merkitys on oleellinen, koska organisaation johto kykenee niiden kautta seuraamaan helposti tulosityksiköiden toimintaa.

*”Plus sitten varmaankin että työnantaja on kiinnostunut millä lailla työtä tehdään. Ehkä ne ei sitä sisältöä nää, mutta että pystyy siitä ainakin laskeen just nää suoritteet mikä niitä kiinnostaa.” (H1)*

Toisen kaupungin johtava sosiaalityöntekijä tarkensi, että täsmällisiä päivittäistä työtä koskevia vaateitakin on, kuten että pitäisi olla vähintään neljä asiakas per työpäivä. Kyseisessä kunnassa vastaanottomäärät julkistettiin ainakin kerran vuodessa kehittämispäivillä jokaisen työntekijän osalta.

Vastaanottokäyntien lisäksi kummankin kaupungin työntekijät kertoivat, että organisaatiossa seurattiin muun muassa ostettujen tai tuotettujen päihdehuollon asumis- ja laitospäivien määriä. Toisen kaupungin edustajat paikallistivat laitospäivien seurannan liittyvän yleisempään trendiin, jossa suositaan avomuotoisia palveluita.

Informaatiota käyttäviä tahoja oli monenlaisia. Kummassakin kunnassa päihdehuolto oli sijoittunut organisatorisesti psykiatrian tulosalueen sisään, joten välittömään työnjohtoon kuului muun muassa ylilääkäri. Työnjohdon lisäksi erilaista dataa ja raporttia tuotettiin kunnallisen organisaatiohierarkian mukaisesti muun muassa johtoryhmille, lautakunnille, kunnanhallitukselle sekä valtuustolle. Lisäksi tuli esiin tilastojen ja raporttien tuottaminen organisaation ulkopuolisille tahoille, kuten aluehallintovirastolle sekä Terveyden- ja hyvinvoinnin laitokselle. Toisen kaupungin edustaja täsmensi, että Terveyden- ja hyvinvoinnin laitosta kiinnosti esimerkiksi hoitotakuun piirissä pysyminen.

Velvoitteet näyttäytyivät aineiston perusteella siis pitkälti yleisluontoisena tilastollisena selontekona. Poikkeuksiakin kuitenkin löytyi. Toisen kaupungin edustaja kertoi, että kerättiin myös asiakastyytyväisyystietoa, jonka voi tulkita olevan selkeästi jo laadullisempaa. Toinen esimerkki oli erään haastateltavan määräaikaiseen hankkeeseen liittyvä raportointi. Haastateltava kertoi, että raportointiin kuuluu myös muuta kuin suoritteiden kuvaamista, kuten asiakkaiden profiileja, päihdeettömien päivien määriä tai sitä, millaisia jatkosuunnitelmia on tehty. Nämä tuottivat jo selkeästi monipuolisempaa tietoa tehdystä työstä. Toisen kaupungin edustaja totesi, että laadullisempia mittaustapoja on parhaillaan kehitteillä ja tulossa myöhemmin käyttöön.

## Uusliberalismi ja NPM selontekovaateiden taustalla

Tähän yläkategoriaan haettiin analyysirungon mukaisesti ilmaisuja, jotka liittyivät uusliberalistiseen yhteiskuntafilosofiaan sekä NPM-oppiin selontekovelvollisuuden viitekehyksessä. Tausta-ajatuksena on, että nämä tuottavat yleisemmällä yhteiskuntatasolla julkisille palveluille, kuten sosiaalityölle, painetta tehdä selkoa toiminnastaan. Yläkategoria on siis ”Uusliberalismi ja NPM”. Alakategoriat ovat seuraavan kuvion mukaiset.

Tehokkuus- ja taloudellisuusihanne	Suoritemittaus	Sosiaalityön tehottomuusepäilyt	Asiakaskuntaan liittyvät epäilyt
------------------------------------	----------------	---------------------------------	----------------------------------

Taulukko 3. Uusliberalismi ja NPM: alakategoriat.

Teoreettisessa viitekehyksessä hahmoteltiin, että yhteiskuntaa ja julkista sektoria on viime vuosikymmenien aikana alkanut hallita yhä enemmän uusliberalistiseen ajatteluun perustuva New Public Management -johtamisoppi. Kyseessä on ideologia, joka painottaa taloudellista tehokkuutta muillakin yhteiskunnan osa-alueilla kuin perinteisessä tavarantuotannossa, kuten julkisissa palveluissa. Lisäksi siihen sisältyy ajatus siitä, että julkishallinto on tehotonta, joten sitä täytyy valvoa erilaisilla mekanismeilla. Uusliberalistiseen diskurssiin kuuluu myöskin ihmisen ja ihmisryhmien arvottaminen niiden tuottaman hyödyn mukaisesti. NPM -oppiin on vaikuttanut erityisesti taloustieteen parista tullut julkisen valinnan teoria. Arvioinnin on tämän lähestymistavan puitteissa sanottu painottuvan pitkälti suoritteiden mittaamiseen.

Suurimman osan haastateltavista puheissa oli tulkittavissa tehokkuusdiskurssin vaikutusta myös sosiaalipalveluissa. Useat haastateltavat paikallistivat tehokkuuspuheen siitä, mihin yhteiskunnassa allokoidaan resursseja.

Kummankin kaupungin johtavat sosiaalityöntekijät havainnollistivat taloudellisuus- ja tehokkuusajattelua. Se liitettiin esimerkiksi aliresursointiin sekä lyhytnäköiseen taloussuunnitteluun.

*”niin kyllähän tää tavallaan ”taloudellisuusajattelu” näyttäytyy usein esimerkiksi alibudjetoitina, joka on tavallaan semmoista aika lyhytnäköistä taloudellisuusajattelua.” (H3)*

Toisen kaupungin edustaja havainnollisti tehokkuusajattelua sillä, että lyhyet ja määräaikaisten hoitosuhteet korostuvat:

*”Siis juu kyllä, kyllähän se mun mielestä vaikuttaa niihin et pyritään tämmösiin määräraikaisiin hoitojaksoihin ja siinä mielessä tehokkuuteen tai tän tyyppiseen vaikuttavuuteen” (H4)*

Julkisen valinnan teorian mukaisesti sosiaalityö on osana julkishallintoa tehotonta, eikä se vastaa todelliseen yhteiskunnalliseen kysyntään. Äärimmäiset teorian kannattajat ovat rinnastaneet julkishallinnon työntekijät oman henkilökohtaisen edun maksimoijiin. Kysyttäessä näkemyksiä tästä haastateltavat antoivat hyvin erilaisia vastauksia. Kaksi haastateltavaa tunnisti yleisellä tasolla keskustelun ”pöhöttyneestä” julkisesta sektorista, mutta eivät paikallistaneet sitä käytännön sosiaalityöhön. Vahvempia näkemyksiäkin löytyi, mutta kumpaankin suuntaan. Toisen kaupungin työntekijä näki, että sosiaalityö nähdään nimenomaisesti tarpeellisena, jota huudetaan aina apuun, kun jotain tapahtuu. Toinen saman kaupungin työntekijä oli taas sitä mieltä, että sosiaalityöhön suhtaudutaan kielteisesti: yleinen maine on se, ettei sieltä saa tarvitsemiaan palveluita. Sosiaalityöntekijät eivät siis juuri paikallistaneet tehottomuusepäilyjä sosiaalityöhön itsessään (ts. sosiaalityö ei esimerkiksi ole tuloksellista tai vaikuttavaa). Sen sijaan kolme haastateltavaa oli sitä mieltä, että ”tehottomuusepäilyt” liittyvät pikemminkin heidän asiakaskuntaansa. Päihdeongelma nähtiin ulkopuolisten silmissä itse aiheutettuna sairautena, joten resurssien allokointi esimerkiksi päihdeongelmaisille nähdään rahan tuhlauksena. Tämä ei kuitenkaan liittynyt pelkästään päihdeongelmaisiin, vaan yleisesti erilaisiin marginaaliryhmiin.

*”Aina ennen oli sosiaalipummit niin nyt on kyllä jo turvapaikanhakijat tällä hetkellä kovassa syynissä että mihin meidän verorahat menee ja onko tällä työllä merkitystä tai onko se kustannustehokasta ollenkaan.” (H1)*

Selontekoa tuottaa siis määrärahojen budjetointi tietyille sosiaalityön asiakasryhmille, joille ei riitä täysin hyväksyntää, jolloin näiden resurssien käyttöä valvotaan mahdollisesti tarkemmin. Tehottomuusepäilyt asiakaskuntaa kohtaan näyttäytyivät toisen johtavan sosiaalityöntekijän puheissa juuri siten, että päihdeongelmaisten palveluihin on ollut aina vaikeaa saada resursseja. Hän vertasi päihdeongelmaisia esimerkiksi lastensuojeluun, johon kohdistuu erilaista hyväksyntää. Haastateltava käytti vertauskuvana myöskin erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon suhdetta, jossa ensimmäisessä on ”piikki auki”, ja jälkimmäinen saa tyytyä verrattain vähiin resursseihin.

NPM-johtamisopin on sanottu painottuvan mittaamaan lähinnä määrällisiä suoritteita. Aineisto havainnollisti hyvin, että pääasiallinen selonteko, jota sosiaalityöntekijät tuottavat, liittyy erilaisten suoritteiden kirjaamiseen. Haastateltavista kolmen kertomaa tulkitsen siten, että työntekijöiden tuottamaa tietoa käyttävät tahot tekevät päätelmiä suoritteiden perusteella.

*”Että toki sitte varmaan joku ylilääkäri alkaa tuijottaa sitte sitä että kun jos en mä vastaa puhelimeen niin mikä siellä mättää. (...) Et se näkyy sitten vaan niinä kertoina että jos puhelin on soinu ja asiakas tekee valituksen että siä ei vastata puhelimeen niin se näkyy sitte semmosena ja sit vaan ihmetellään että mitä siä sitte vaan kupataan että ku ei puhelimeen vastata.” (H2)*

Kummankin kaupungin johtavat sosiaalityöntekijät mainitsivat lisäksi, että erityisen kiinnostuneita ollaan seuraamaan käytettyjä määrärahoja ostopalveluihin. Koska ostopalvelut ovat kalliita, tulee niiden liiallisesta käytöstä helposti palautetta.

*”V: Et niitähän kyllä sitten tilastoidaan ja seurataan ja pyritään saamaan ihmisiä pois sieltä laitoshoidon tai tämmösen ympärivuorokautisen hoidon kalliin hoidon piiristä tämmöseen kevyempään tukeen. (H4) K (haastattelija): Et heti jos laitosvuorokaudet lisääntyä niin siihen kiinnitetään helposti huomiota sitten? V: Kyllä.” (H4)*

### **Näyttöperustaisuuden vaade**

Tähän yläkategoriaan etsittiin ilmauksia, jotka liittyivät sosiaalityön näyttöperustaisuuteen. Yläkategoriana toimii ”Näyttöön perustuva sosiaalityö”. Alakategoriat ovat seuraavanlaiset.

Luonnontieteellis-positivistinen ajattelu	Näyttöperustaisuuden vaade	Terveystieteellisyys
---	----------------------------	----------------------

Taulukko 4: Näyttöön perustuvan sosiaalityön alakategoriat.

Osa haastateltavista otti itsenäisesti esiin näyttöperustaisuudesta tulevat vaatimukset. Muut tunnistivat kysyttäessä tämän erääksi selonteon lähteeksi. Kuitenkaan se konkreettinen tapa, jolla tämä vaade näyttäytyy, ei ollut yksiselitteisesti määriteltävissä. Haastattelijan ottaessa esiin luonnontieteellis-positivistisen ajattelutavan haastattelijat olivat pitkälti sitä mieltä, että taustalla voi olla tämänkaltaista jokseenkin ”mekanistista” syy-seuraus -ajattelua.

*”Voi se olla hyvin mahdollista tietysti. Että onhan se ihmiselle jotenkin turvallisempaa jos hän kykenisi hallitsemaan kaikkia systeemejä, et se on tietysti meidän semmonen perustarve. Tai kun turvallisuus on meidän tarpeista se kaikkein voimakkaimpia siellä pohjalla meidän tarvehierarkiassa niin kyllä varmaan sillä tavalla ois mukava luoda semmonen turvallinen maailma jossa ei oo minkäänlaisia sattumustekijöitä niin hyvin mahdollista.” (H4)*

Kaksi haastateltavaa otti tarkennettaessa esille idean sosiaalityön ”semiprofession” maineesta ja siihen liittyvistä ongelmista. Sosiaalityö näyttäytyi nuorena tieteenalana, jolla lienee painetta tulla ”uskottavammaksi” tieteenalaksi, joka tarkoittaa muun muassa evidence-based -ajattelua.

*”Mä oon itte ollu, vähän yli kymmenen vuotta voi sanoa sosiaalityössä. Niin kyllä se näkyy ihan tässä arkikuntatyössä, ihan selvästi se. No.. Sanoisinko että työnantaja ei ehkä osaa niinkään vaatia mutta joku semmonen yleisempi puhe joka tulee ammattijärjestön kautta. Et yritetään, onko se sitte sen.. No osaamisen kohottamista vai sen imagon kohottamista, varmaan molempia. Että pyritään pääseen siitä semiprofessioajatuksesta eroon, niin se liittyy varmaan siihen.” (H1)*

Eräs tapa, jonka tulkitseen ilmentävän näyttöperustaisuuden vaadetta, ilmeni aineistosta lähes kaikkien haastateltavien esittämän näkemyksen kautta sosiaalityön jäämisestä terveydenhuollon ”jalkoihin”. Kuten teoreettisessa viitekehyksessä esitettiin, EBP-ajattelu on vahvempänä terveydenhuollossa kuin sosiaaalialalla.

*”Niinhän se jääki. Tai ainaki mitä tulee terveydenhuollon puolelta ite niin tuntuu että sosiaalipuoli on niin sillai jää kaiken jalkoihin. Että ehkä sosiaalityö joutuu ottaan sieltä terveydenhuollolta vähän sitä mallia että tulis sitä näkyvyyttä tai tulis tehokkuutta enemmän.” (H2)*

Integraatio terveydenhuollon kanssa ilmeni myös haastateltavien puheissa siten, että päihdeongelman nähtiin medikalisoituvan. Kolme haastateltavaa esitti tästä huolta. Sen nähtiin kuvastavan liian yksioikoista ajattelutapaa ongelmasta, joka on myös sosiaalinen luonteeltaan. Eräs haastateltava painotti erityisesti medikalisaationäkökulmaa kriittisessä mielessä:

*”Joo, eli kaiken kaikkiaan kun mä nään että, todellakin tää pulma on vähän se että monet jutut liikaa medikalisoidaan että nää on hirveen usein näitten ihmisten ongelma on kumminkin tämmösiä arjenhallinnan ongelmia (...) tai moni, kun jää työttömäks tai tulee avioeroo tai asumisongelmia niin ahdistuu niin mennään sen ahdistuksen takia sinne terveystakeskukseen tai haetaan tänne ja haetaan lääkettä vaikka tietenkkin se olo on se ahdistus mutta että siinä taustalla se on kumminkin ne on tämmösiä sosiaalisia ongelmia, mitkä aiheuttaa ahdistusta mut että tosi herkästi lähetään sitä oloa hoitamaan.” (H5)*

## **Yhteenveto**

Aineiston perusteella voidaan nähdä, että sosiaalityön selontekovelvollisuuden taustalla on tosiaan monia tekijöitä. Kaikki tutkielmaan valitut teoreettiset käsitteet ilmenivät jollakin tavalla haastateltavien puheissa.

Selkein lähde vaateille oli työnantajaorganisaation hallinto, jonka vaatima raportointi on osa kaikkien haastateltavien työnkuvaa. Raportointi oli luonteeltaan pääasiallisesti määrällistä. Yleisistä yhteiskunnallisista ilmiöistä, kuten uusliberalistisen ajattelun vahvistumisesta kumpuavat selontekovaateet, joka teoreettisessa kehyksessä taustatekijäksi asetettiin, sai niin ikään tukea aineistosta. Talous- ja tehokkuusajattelu sekä sen ihanne tunnistettiin lähes poikkeuksetta erääksi tekijäksi, joka voisi tuottaa painetta osoittaa sosiaalityön tuottamia hyötyjä. Poikkeuksena oli haastateltavien suhtautuminen julkisen valinnan teorialle tyypilliseen ajattelutapaan, josta tuli ristiriitaisia tuloksia. Haastateltavilla ei ollut havaittavissa selkeää yhteistä mielipidettä siitä, miten sosiaalityön vaikuttavuus (tai se, ettei se ole vaikuttavaa) nähdään suuren yleisön silmissä. Yhtäältä sosiaalityöllä oli positiivinen maine, toisaalta taas negatiivinen. Sosiaalityö itsessään ei siis näyttäytynyt haastateltavien mielestä ”tehottomana”, mutta sen sijaan tehottomuusepäilyt paikantuivat usean työntekijän puheissa sosiaalityön asiakaskuntaan. Päihdeongelmaisten auttamista pidetään helposti resurssien tuhlausena, koska se nähdään itseaiheutettuna ongelmana. Tältä osin aineisto antaa tukea myös uusliberalistiseen yhteiskuntafilosofiaan kuuluvalla ihmisten jaottelulle apua ansaitseviin ja ansaitsemattomiin. NPM-johtamisopin on arvioinnin ja mittaamisen kontekstissa todettu painottuvan seuraamaan suoritteita, joka myöskin näyttäytyi aineistossa huomattavan selkeästi. Tältä osin aineisto tukee siis teoreettisia valintoja. Sosiaalityön näyttöön perustuvan käytännön voidaan nähdä olevan myös uusliberalismin lisäksi laajempi yhteiskunnallinen ilmiö. Haastateltavat tunnistivat selkeästi terveydenhuollolle tyypillisen luonnontieteellis-positivistisen ajattelutavan, johon selontekovaade osittain perustunee. Koska päihdeongelma on luonteeltaan myös terveydenhuollollinen, on juuri päihdehuollon sosiaalityöllä erityistä painetta integroitua terveydenhuollon kanssa. Täten näyttöperustaisuus näyttäytynee vahvemmin kuin esimerkiksi sosiaalitoimistossa. Viimeiseksi teoria sai tukea siitä, ettei paine selonteolle tule aina ulkopuolelta, vaan myös ammattikunnan sisältä.

## 6. SOSIAALITYÖN LAATU JA VAIKUTTAVUUS SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUISSA

Tässä osiossa kuvataan tulokset liittyen toiseen tutkimuskysymykseen: mitä tarkoitetaan laadulla ja vaikuttavuudella päihdehuollon sosiaalityössä? Ensin käydään läpi, miten haastateltavat kuvasivat laatua, peilaten tätä teoriakehykseen. Laatu toimi yksinkertaisuudessaan yläkategoriana, jonka neljäksi alakategoriaksi muodostui teoriaosuuden kautta seuraavat osa-alueet.

### Sosiaalityön laatu

Tekniset laatutekijät	Laatu arviointina
Juridis-hallinnollinen osaaminen	Laatuna työntekijän ja asiakkaan suhde

Taulukko 5. Laadun komponentit.

Teknisiin laatutekijöihin lukeutuivat muun muassa palvelujen saavutettavuus, henkilöstömitoitukset ja viihtyvyys. Arvioinnilla viitattiin asiakkaan tilanteen hahmottamiseen ja johtopäätösten tekemiseen muun muassa siitä, millainen on asiakkaan tuen tarve, ja millaisilla palveluilla niihin on tarkoitus vastata. Hyvään hallintoon kuuluvat esimerkiksi sellaiset periaatteet kuin tasapuolisuus ja oikeudenmukainen kohtelu. Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on varsinaista asiakastyöskentelyä, jossa tarkoituksena on muodostaa yhteistyösuhde asiakkaan kanssa. Analyysirungossa oli myös kategoria ”muut laatutekijät” niille alkuperäisilmauksille, jotka eivät sopineet mihinkään näistä. Tämän kategorian sisältö avataan viimeiseksi.

### Tekniset laatutekijät

Kaikki kuusi haastateltavaa toivat esiin tähän kategoriaan sopivia ilmauksia. Jokaisen puheissa nousi esiin se, miten tärkeää on, että päihdepalveluihin on helppo hakeutua.

*”No siitä se lähtee että ensin ihminen voitaa kiinnittää hoitoon. Se on sen hyvän hoidon edellytys että me saadaan ihminen hoidon piiriin. Et mahdollisimman matala kynnyksellä ja ihmisellä on helppo hakeutua. Se on ilmaisupalvelua, se on lähipalvelua. Siis korostan lähipalvelua. Koska ihminen joka on huonokuntoinen kärsii riippuvuustasosta ongelmasta tai ei tarvi olla ees sen tasosta että*

*orastavaakin vielä. Niin sen voi olla vaikee hakeutu toiselle paikkakunnalle pitkän matkan päähän. Näillä usein on taloudellisia vaikeuksia et niil ei oo rahaakaan lähtee muualle. Se hoidon, hyvän hoidon tavote on ensinäkkin että se on helposti saatavissa se palvelu.” (H1)*

Palvelujen fyysisen saavutettavuuden lisäksi lähes kaikki työntekijät ilmaisivat, että avun piiriin tulisi päästä mahdollisimman nopeasti. Eräs haastateltava otti tämän itsenäisesti esiin, kun siirryttiin keskustelemaan laadun käsitteestä.

*”Mutta laadukasta tää mun mielestä on jo siinä määrin että tällä hetkellä että pystytään ilman ajanvaraustakin asiakas kohtaan ja kiireisissäkin tilanteissa ottaan se aika asiakkaalle ja ottaa pienilläkin kohtaamisella pystytään tekeen sitä vaikuttavuutta sitte siihen asiakkaan asioiden järjestämiseen.” (H2)*

Saavutettavuus sai myös erään haasteltavan puheessa kriittisemmän sävyn, jossa hän otti esille sen näkökulman, että saavutettavuus ei voi tarkoittaa kuitenkaan sitä että paikalle voi tulla milloin vain. Syynä tälle oli muun muassa henkilökunnan turvallisuus. Työnantajakaupunkinsa tilannetta hän kuvasi hyväksi asian suhteen.

*”Jossain kohtaa varmaan se saavutettavuus, sitä joutuu rajaamaan myös henkilökunnan turvallisuuden takia. Mun mielestä saavutettavuus ei oo sitä että voi lampsia koska vaan sisään ovesta, ja aikaa varaamatta. (...) Että kyl mun mielestä se että aamupäiväl-, mikä meillä on nyt systeemi että aamupäivän aikana kun tulee niin asia otetaan jotenkin käsittelyyn ja ruvetaan hoitamaan eteenpäin niin on jo ihan hyvää saavutettavuutta.” (H6)*

Toisen kaupungin johtava sosiaalityöntekijä tarkasteli saavutettavuus- ja hoitopääsyasiaa kriittiseen sävyyn, peilaten sitä yleiseen yhteiskunnalliseen tilaan. Sosiaali- ja terveystaloudessa oli hänen mukaansa edelleen suuria puutteita laadussa juuri tästä näkökulmasta.

*”Katsoo sitten vaikka mitä tahansa, kunnallista palvelua tai jos sitä nyt katsoo vaikka sosiaali- ja terveystaloudiden näkökulmasta niin edelleen kuitenkin on korkeat palvelukynnykset. Palveluiden saatavuudessa on ongelmia. Siellä on erilaisia jonoja. Siellä on erilaisia, muita resurssipuutteita.” (H3)*

Kahden kaupungin edustajien välillä oli eroja sen suhteen, puhuivatko he resurssipuutteista liittyen henkilöstömitoituksiin. Pienemmän kaupungin edustajat tuottivat kaikki sellaista puhetta, jonka tulkitsen liittyvän tähän. Asiakkaita oli yhtä työntekijää kohden enemmän kuin olisi suotavaa. Tämä ilmeni esimerkiksi työntekijöiden esittämässä huollessa siitä, ettei ehdi tekemään tiettyjä työtehtäviä kunnolla. Näen, että tällainen puhe liittyy ennen kaikkea oikeanlaisiin henkilöstömitoituksiin, joista



esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriö on päihdepalveluiden laatusuosituksissa antanut ohjeen. Kaupungissa oli näiden ohjeiden perusteella suurehko mitoitusvaje. Toisen kaupungin edustajat puhuivat selkeästi enemmän siitä, ettei asia ole välttämättä aina resurssikysymys, vaan resurssija voitaisiin kaupungin sisällä myös allokoida tarkoituksenmukaisemmin ja poistaa päällekkäistä työtä.

### **Arviointi laatuna**

Kaikki haastateltavat kuvailivat sellaisia tekijöitä, jotka sopivat tähän analyysirungon kategoriaan. Eräs haastateltavista otti itsenäisesti esille palvelutarpeen arvioinnin heti siirryttäessä lauteemaan:

*”No sitte kun on ylitetty se et ihminen saatu siihen hoidon piiriin niin, siihen laadukkuuteen liittyy se semmonen laaja-alanen sen palvelutarpeen arviointi.” (H1)*

Erityisesti nousi esiin sosiaalityölle tyypillinen tapa kokonaisvaltaiseen tuen ja palvelutarpeen arviointiin, joka myös räätälöidään tarvittaessa jokaiselle erikseen. Sosiaalityön kohteeksi ei siis näyttäydy tämän valossa pelkästään päihdekäyttöön, vaan monenlaisiin elämän osa-alueisiin vaikuttaminen. Yksi työntekijä kuvailikin sosiaalityötä ”eklektistiseksi”, jossa yhdistellään soveltuvia lähestymistapoja. Yksi haastateltavista listasi tyypillisimpiä osa-alueita, joihin huomio tulisi arvioinnissa kiinnittää:

*”Et se ei oo vaan se päihdekäytön kartotus vaan ylipäättänsä et minkälaiset tekijät sen ihmisen elämässä sillä hetkellä vaikuttaa mitä sen päihdekäytön taustalla on ja ihan tämmösiä perusasioitten kartottamiseen että onko jääkaapissa muutakin kun valot ja mikä on taloudellinen tilanne mikä on sosiaalinen tilanne onko työtä tai koulutuksessa, mitkä on sosiaaliset verkostot ja suhteet, mikä se on se oma elämänhallinta ja toimintakyky.” (H4)*

Kokonaisvaltaisuus onkin ilmeisen tärkeää, koska kuten eräs toinen haastateltava totesi, yksi asia poikii useimmiten lukuisia muita asioita, jotka täytyy hoitaa ensimmäisen lisäksi. Näiden kartoittaminen on olennainen osa työtä, minkä jälkeen niitä lähdetään järjestyksessä selvittämään. Haastateltavan toimiessa lähinnä iäkkäiden ihmisten parissa nämä lisätavoitteet liittyivät usein erilaisiin terveysongelmiin, joiden vakavuusaste vaihteli pienestä vaivasta esimerkiksi syöpäsairauksiin asti.

Arvioita on todettu olevan monenlaisia. Toinen johtavista sosiaalityöntekijöistä korosti erityisesti asiakkaan kanssa yhteistyössä tuotetun alkuarvioinnin merkitystä. Yksi sosiaalityöntekijöistä otti esille, että tilannearvio olisi hyvä saada tehtyä mahdollisimman nopeasti. Useampi haastateltava myös piti arvioinnin tietoperustaisuutta hyvänä asiana. Tällä tarkoitettiin sitä, että palvelutarpeen arviointi perustuu tutkittuun tietoon.

*”Et kyllähän se, et mitä enemmän se on tavallaan semmosta yksilön oikeuksiin menevää niin sitä enemmän sen täytyy mun mielestä olla jotenkin myös silleen tieteellisesti perusteltua.” (H6)*

Toinen työntekijä täsmensi, että hänelle yksi tärkeä elementti tutkimusperustaisuudessa on päihdehoidon interventiotutkimuksen tunteminen:

*”Kyllä. Että kyllä mulla sillain tietysti ihan päihdetyön näkökulmasta niin on että sillä tavalla tietysti pyrkii kuitenkin semmoseen jollakin tavalla tieteelliseen ammattikäytäntöön. Että kyllä se yks tärkeä kulmakivi omassa ajattelussa on se vahva tutkimusnäyttö siitä että mikä päihdehuollossa vaikuttaa” (H3)*

Teoreettisessa viitekehyksessä esitettiin uuden sosiaalihuoltolain tuoneen tarkempia säännöksiä myös arviointityöhön. Lakiin sisällytettiin erillinen pykälä palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä, jota täsmennettiin tietyillä kriteereillä tiettyjen ryhmien ollessa kyseessä. Kummankin kaupungin johtavat sosiaalityöntekijät hahmottivat palvelutarpeen arviota sosiaalihuoltolain kautta.

Kuten teknisten laatutekijöiden tapauksessa, myös arvioinnista annettiin kriittistä palautetta. Yksi sosiaalityöntekijä piti hieman negatiivisena sitä, että kaikkialla puhutaan arvioinnista, ja pahimmassa tapauksessa se johtaa asiakkaan pompottamiseen arviointipaikasta toiseen:

*”Semmonen pulma näihin arvioihin vaan liittyy että on ihan älyttömästi kaikkia paikkoja missä vaan arvioidaan, että jatkuvasti tosiaan täälläkin tää (yksikön nimi poistettu) on nyt uus arviointipiste, että siin saattaa käydä niin että ihmisiä ihmiset menee paikasta toiseen tavallaan arvioitavaks.” (H5)*

Toinen johtavista sosiaalityöntekijöistä otti mukaan myös rakenteellisen näkökulman. Asiakkaiden ongelmat eivät aina johdu heistä itsestään, vaan ulkopuolisista tekijöistä, kuten työttömyydestä. Arvioinnin kautta voidaan tuottaa tietoa tällaisista tilanteeseen vaikuttavista seikoista.

### **Juridis-hallinnollinen osaaminen laatuna**

Tämä analyysirungon kategoria oli se, josta määrällisesti puhuttiin kenties kaikkein vähiten. Useiden haastateltavien kohdalla tämä tuli esiin vasta ns. apukysymysten kautta. Kaikki olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että tämä on tärkeä osa laatua. On kuitenkin huomioitava, että tämä ei välttämättä tarkoita, että osa-alueita pidettäisiin vähemmän arvokkaana. Asia saattaa olla vain niin itsestään selvä työntekijälle, ettei sitä välttämättä muista tuoda oma-aloitteisesti haastattelutilanteessa esille.

*”Joo, joo se on ihan, siis se on niin itsestään selvää. Että ei sitä osaa ajatella että totta kai se yhdenvertanen kohtelu samankaltaset palvelut mutta kuitenkin se räätälöinti.” (H1)*

Joidenkin haastateltavien kanssa asia tuli ilmi keskusteltaessa sosiaalityön byrokratisoitumisesta ja sen tuottamista selontekovaateista. Toinen johtavista sosiaalityöntekijöistä jäsensi asiaa sen kautta, että vaikka lainsäädäntö saattaa tuottaa joskus liiallisen byrokratian välityksellä ongelmia, se on myös tärkeä työn mahdollistaja. Tärkeää oli hänen mukaansa, että julkisen vallan käyttö tehdään mahdollisimman läpinäkyväksi, koska sosiaalityöntekijä virkasuhteessa ottaa loppujen lopuksi kantaa ihmisten perusoikeuksiin. Juridis-hallinnollinen erityisosaaminen sijoittui hänen puheissaan juuri sosiaalityöntekijän ammattiin. Myös toisen kaupungin johtava sosiaalityöntekijä otti byrokratiasta esiin sen puolen, että ihmiset saavat tasalaatuisia palveluita:

*”Mut että toi justiin tämmöset tekniset jutut ja sit että mennään lainsäädännön mukaan niin kyllähän nekin on just sitä laatua. Et puhuttiin siitä byrokratiasta niin tää on se toinen puoli sitä byrokratiaa että ihmiset saa siinä mielessä tasalaatuisia palveluja, et se ei oo sitten niin aina sitte työntekijän persoonasta vaan se on se tsekkauslista et kaikki työntekijät huolehtii et tietyt asiat tulee hoidetuksi.”*  
(H4)

Haastatteluissa kävi ilmi, että toisessa kaupungissa sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan kuului hallintopäätösten teko, kun taas toisessa kaupungissa ei kuulunut. Tämä tuli esiin joidenkin työntekijöiden puheissa. Siinä missä toisen kaupungin sosiaalityöntekijän näkökulmasta tämä oli tärkeä työn mahdollistaja, yhden haastateltavan mielestä oli jopa positiivinen asia, että tällainen ei ollut osa työnkuvaa. Hänellä oli kokemusta muun muassa päätöksenteosta, mutta se vaikutti hänen mukaansa siihen, millaiseksi työnkuva muodostuu. Työ ei välttämättä mahdollista sellaista terapeutista otetta kun haluaisi, mikäli siinä joutuu tekemään paljon viranomaistyötä:

*”Joo mä tuolla (kaupungin nimi poistettu) tein kaikki päihdehuollon päätökset ja se tekee siitä roolista sitten vähän myös erilaisen, ja varsinkin jos tekee vielä toimeentulotukipäätökset niin sittenhän se on jo jotain ihan muuta kun-, niin kun terapiaa, siin tulee erilaiset asetelmat sitten, toinen on siinä vähän pyytämässä jottain, joo se on erilaista. Mut mun tulokulma on kuitenkin-, tai siis et se tausta vaikuttaa siihen että miten sitä sosiaalityötä tehään ja miten sen hahmottaa”* (H6)

### **Asiakkaan ja työntekijän suhde laatuna**

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että hyvän kontaktin ja suhteen luominen asiakkaaseen on tärkeää. Aineistosta nousi esiin sellaisia käsitteitä kuin empaattisuus, luottamuksellisuus sekä nähdä ja kuulla tuleminen. Eräs haastateltava painotti, että terapeutisessa sosiaalityössä ihmisen tulee voida tuntea tulleensa kohdatuksi ja nähdyksi. Tätä kautta asiakas voi saada esimerkiksi uudenlaisia ajatuksia. Tapaamisilla tulisi olla lähtökohtaisesti positiivinen merkitys asiakkaille.

Toinen haastateltava otti myös esille sen, että empaattinen ja supportiivinen ote on tärkeää ensikontaktin luomisessa, jolla asiakas saadaan alun perin vedettyä palveluiden piiriin.

*”Niin tämmönen.. Että se kontakti on miellyttävä että ihminen kokee tulleensa kuulluksi ja se on just sitä supportiivista tämmöst empaattista suhtautumista et ihmisellä on ongelma. Ja se ei oo mitenkään normittavaa. Elikkä hän tulee hakeen apua ja siihen vastataan ystävällisesti ja sillä lailla kiinnitetään siihen hoitoon. Että ihminen ei jää uudestaan yksin kun uskalautunut hakeen apua.” (H1)*

Ensikontaktin tärkeyden esiinoton jälkeen kyseinen haastateltava eteni johdonmukaisesti asiakkaan motivoimiseen jatkotyöskentelyn avulla.

Suurin osa haastateltavista puhui siitä, kuinka tärkeää on kunnioittaa asiakkaan omia valintoja ja itsemääräämisoikeutta. Tämä tuli ensinnäkin esiin tavoitteenasettelussa. Ensisijaisesti nähtiin, että tavoitteiden tulee olla niitä mitä asiakas itse arvostaa ja haluaa lähteä saavuttamaan.

*”Kyllä mä aattelin se kun puhuttiin siitä asiakkaan kohtaamisesta ja että lähetään mieltii sitä asiakkaan tavotetta eikä sillai että me tarjotaan, mun mielestä on aina hyvä mieltii sitä kysymystä että mä en mieli mikä mun mielestä on hyvä elämä vaan et se pitää se ihmisen mun pitää saada se ihminen itte ajattelemaan et mikä hänelle on hyvä elämä.” (H4)*

Haastateltava puhui myös oikeanlaisen ja hyvän elämän kulttuurisidonnaisuudesta. Tämä voi tuottaa maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskennellessä joskus haasteita. Eräs toinen työntekijä sanoi myös hyvin napakasti, että koko sosiaalityö on lähtökohtaisesti turhaa, ellei asiakas itse saa määritellä tavoitteitaan. Toisen kaupungin johtava sosiaalityöntekijä korosti muita enemmän sitä, kuinka asiakas-työntekijäsuhteen tulisi olla dialoginen. Yhteistyösuhteen rakentumisen kautta ongelmien ratkominen helpottuisi huomattavasti:

*”Että vaikka se näyttäytyis kuinka ilkeänä ja haasteellisena se kysymys niin mä voin myös aika vahvasti luottaa siihen että kunhan rakentuu se jollakin tavalla toimiva yhteistyösuhde niin siinä voidaankin yhdessä tarkastella sitä ja mun ei tarvi yrittää yksin ratkaista sitä ongelmaa.” (H3)*

Kaksi haastateltavaa puhui asiakas-työntekijäsuhteesta myös tieteellisestä näkökulmasta. Toinen totesi, että asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen tärkeys saa tukea myös tieteellisen tutkimuksen parista. Toinen taasen korosti lisäksi sitä, että suhteen luomisessa merkitsee paljon myös työntekijän persoonalliset ominaisuudet.

Yksi aspekti asiakas-työntekijäsuhteessa oli myös se, milloin se päättyy. Tämän nosti suoraan esiin yksi haastateltavista. Asiakassuhde tulisi osata päättää oikeassa kohdassa, jotta ihminen pääsisi omille

jaloilleen. Myös eräät muut työntekijät toivat asiaa epäsuorasti ilmi sitä kautta, että ihmisen omaa toimijuutta tulisi lähtökohtaisesti korostaa, eikä kaikkea tule asiakkaan puolesta edes tehdä.

### **Muut laatutekijät**

Lopuksi kuvaan aineistosta nousseita laadun määritelmiä, jotka eivät sopineet suoraan analyysirunkoon. Kyseessä on siis analyysin induktiiviseen päättelyyn kuuluva osa. Aineistosta nousi esiin kolme teemaa, jotka voisivat toimia teoriakehyksessä mainittujen lisäksi laadun alakategorioina. Nämä ovat ”moniammatillisuus ja verkostoyhteistyö”, ”sosiaalityö ja arjen näkökulma terveydenhuollossa” sekä ”asiakkaiden osallisuus”.

Viisi kuudesta haastateltavasta oli sitä mieltä, että laatuun kuuluu moniammatillisuus ja verkostoyhteistyö. Lähes kaikki ottivat tämän itsenäisesti esiin. Eräs haastateltava kuvasi verkostoyhteistyötä ja liitti sen nimenomaisesti laatuun:

*”Must tuntuu että ne asiakkaat ei katoa sieltä yhtään mihinkään, mut sen sijaan ne asiakkaat jotka tulee sitten meille niin ne voi saada laadukkaampaa palvelua sillä että me tehdään esimerkiksi sitä verkostotyötä.” (H4)*

Haastateltavan mukaan verkostoyhteistyöllä olisi mahdollisuus saada koppi asiakkaasta jo hyvissä ajoin, ja päästä täten vaikuttamaan tilanteeseen nopeammin. Toinen esiin noussut peruste verkostoyhteistyölle oli se, että sillä voitaisiin ehkäistä asiakkaiden pompottelua luukulta toiselle. Tätä ylimääräisen luukuttamisen ehkäisyä korosti selkeästi puolet haastateltavista.

*”mutta että ei tulis semmosta tilannetta että asiakas kokis että hänet tavallaan, häntä luukutetaan ovelta ovelle. Että sitä mä oon yrittäny tästä tässä omassa työssäni kitkee pois ettei tulis sitä luukuttamisen kulttuuria.” (H2)*

Luukuttamiseen liittyi myös päällekkäisen työn poistamiseen ja tätä kautta toiminnan laadun parantamiseen. Osa toisen kaupungin työntekijöistä oli sitä mieltä, että omassa työnantajakaupungissa tehtiin todennäköisesti päällekkäistä työtä:

*”Nyt mä aattelen että ainakin semmonen tai mikä nyt on, nyt täällä tai tässä semmonen ajankohtanen juttu kumminkin siis tää on sillain täs meidän tää ei oo ihan tätä mutta siis tää on oikeesti sitä että, kun tässä on tää aikuissosiaalityö täs samassa rakennuksessakin ihan ja, jotenkin me tehdään hirveesti päällekkäistä luultavasti aika päällekkäistä työtä että tää ois jotenkin oikeesti järkevää saada sillain.. kumminkin siinä mielessä tehokkaaks ja oikeesti mieltii näitä juttuja että millon mikä on semmosta päällekkäistä työtä.” (H5)*

Kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, että hyvään sosiaalityöhön liittyisi sosiaalityölle ominaisten lähestymistapojen, kuten arjen näkökulman, painottaminen. Tämä liittyi heidän mukaansa päihdeongelmien medikalisaatioon. Toinen haastateltavista painotti useaan otteeseen sitä, kuinka monia arkisia ongelmia on alettu hoitamaan kuten sairauksia.

*”tässä se mikä itteä huolestuttaa näissä nykyään on kumminkin tää että tää on niin medikalisoitunu, että se et siinä mielessä tämmönen sosiaalityön, näkökulma ehkä semmosen arjen näkökulma niin se on se mitä ois hyvä tuoda aika reippaasti esiin ja sillain ihan rohkeesti mut että miten sitä, millä keinoin sen tavallaan tois sillain, esille.” (H5)*

Sosiaalityöllä näyttäytyi tässä erityinen asema suhteessa muihin ammattialoihin sille ominaisen lähestymistavan käyttäjänä. Haastateltava näki, että monia ongelmia olisi ratkottavissa, mikäli niitä käsiteltäisiin ennaltaehkäisevästi enemmänkin sosiaalisina ongelmina. Täten voitaisiin estää joidenkin ihmisten ajautuminen erikoissairaanhoidon palveluihin. Tätä toi ilmi myös saman kaupungin toinen työntekijä, korostaen, että aina tulisi mennä kohti yleistason palveluita, kun se vain on mahdollista. Tällaisen arjen näkökulman tuominen esiin lääketieteellisessä ympäristössä ei ollut toisen haastateltavan mukaan aina kovinkaan helppoa.

Yksi haastateltavista otti esiin myös sen, että asiakkaiden mukaanotto palveluiden kehittämiseen on tärkeää:

*”Sit mun mielestä semmonen on hyvä juttu mikä meille on tullu tässä näin niin on tää et nää asiakkaat jotka on käyttäny palveluja niin he on tullu mukaan kehittämään tätä palvelua ja tekemään tätä palvelua yhdessä.” (H4)*

Tämä toteutui konkreettisesti kyseisessä kaupungissa kokemusasiantuntijoiden kautta. Kaupungissa oli meneillään pilottihanke, johon on palkattu päihdetaustainen henkilö. Hän on mukana muun muassa ryhmätoiminnan suunnittelussa.

## Sosiaalityön vaikuttavuus

Toisen tutkimuskysymyksen toinen osio koostui vaikuttavuuden käsitteenmäärittelystä. Yläkategoriana toimi siis vaikuttavuus, joka jakaantui ensinnäkin kuuteen analyysirungon mukaiseen alakategoriaan, jotka ovat seuraavassa taulukossa.

Päihdeettömyys ja haittojen vähentäminen	Toimintakykytavoitteet	Verkostotason tavoitteet
Yhteiskuntatason tavoitteet	Lyhyen tähtäimen tavoitteet	Organisaatiotason tavoitteet

Taulukko 6. Vaikuttavuuden ulottuvuudet analyysirungon mukaisesti.

Ensin tarkasteltiin erikseen kahta suurta koulukuntaa, siis päihdeettömyyttä ja haittojen vähentämistä, jotka ovat olleet päihdetyöntekijöiden keskuudessa suosittuja. Ensin mainittu on ollut tavoitteena esimerkiksi perinteisen 12 askeleen hoitomuodossa. Toimintakykyyn liittyvät tavoitteet ovat laajempia, kuin millä vain päihdekäyttöön vaikuttamalla pyritään. Tämän voisi myös kuvata nimellä ”pidemmän tähtäimen yksilötavoitteet”, koska aikajänne on usein päihdeongelmista toipumisessa pitkäkö. Mesotaso (verkosto) on otettu mukaan tarkasteluun, koska päihdekäytöllä on usein ulkoisvaikutuksia muihin ihmisiin. Tyypillisesti perhe tai muut läheiset kärsivät henkilön päihdeongelmasta. Sosiaalityöllä pyritään vaikuttamaan mesotason lisäksi makrotasolla, jonka johdosta yhteiskuntatason tavoitteet on huomioitu myös analyysikehikossa. Tällaisia tavoitteita ovat muun muassa rikollisuuden ehkäisy ja kansanterveys. Lyhyen tähtäimen tavoitteet ovat taas niitä pieniä askelia, joiden avulla sosiaalityö pyrkii kohti näitä laajempia ja perustavanlaatuisia muutoksia asiakkaan, verkostojen ja yhteiskunnan tasoilla. Viimeisenä on vähemmän tunnettu tapa ymmärtää tavoitteet sosiaalityössä: organisaatioon liittyvissä tavoitteissa organisaatio oppii tekemällä asiakastyötä, ja voi täten kehittää kompetenssiaan myöhemmin päihdeongelmien parissa. Tämä lähestymistapa on lähinnä vaikuttavuuden määritelmää ”kykynä aikaansaada vaikutuksia”.

## **Raittius ja haittojen vähentäminen – sosiaalityö lähestymistapoja yhdistelevänä ammattina**

Haastateltujen henkilöiden näkemyksissä löytyi sekä yhtäläisyyksiä että eroja. Kaikki olivat sitä mieltä, että työntekijä ei voi koskaan yksinpuolisesti määrittää tavoitteita, vaan lähtökohtana on aina asiakkaan omat tavoitteet. Tämä on yhteneväinen teoriakehyksen kanssa, jossa todettiin, että nykypäihdetyössä jalansijaa on saanut enemmänkin erilaisten tavoitteiden yhdistely sen sijaan, että noudatettaisiin jotakin tiettyä koulukuntaa. Perinteisen täysraittiuuden rinnalle on tullut enenevässä määrin myös erilaisia haittoja vähentäviä näkökulmia. Tämä liittyy myös laatu-teemassa käytyyn keskusteluun asiakaslähtöisyydestä, jossa ihmisen tarpeet ja yksilöllinen tilanne ovat keskiössä.

Vaikka kaikki haastateltavat olivat ehdottomasti sitä mieltä, ettei heidän tehtävänsä ole kertoa asiakkaalle työskentelyn tavoitteita, oli työntekijöiden näkemyksissä painotuseroja näiden kahden edellä mainitun koulukunnan suhteen. Näkemykset olivat tältä osin jopa toistensa vastakohtia. Osa piti haittojen vähentämistä realistisempänä vaihtoehtona, jos jompikumpi tavoitteista pitäisi valita.

*”Hm. Aivan. Niin että tavallaan tohon on vähän hankala vastata siinä mielessä että jos mä just sanoin että lähtökohta on kuitenkin sen ihmisen omat yksilölliset tarpeet niin jos mun nyt näistä vaihtoehdoista pitäisi valita niin totta kai sen haittojen vähentämisen näen ihan semmoisena, hyvänä ja realistisena tavoitteena.”(H3)*

Kyseinen työntekijä perusteli kantaansa tarkemmin sillä, että pelkkä päihdekäytön lievittyminenkin tuottaa suotuisia seurauksia: päihdeongelma, kuten alkoholin liiallinen käyttö, voi olla pahimmillaan henkeä uhkaava ongelma ihmiselle. Haittojen vähentämistä realistisena puolsi hänen mukaansa myös se, että joillain ihmisillä voimavarat eivät riitä välttämättä kokonaisvaltaiseen muutokseen. Eräs toinen haittoja vähentävää lähestymistapaa painottanut työntekijä korosti, että haittojen vähentämisellä pyritään takaamaan kunniallisen elämän tietyt perusasiat, vaikka tilanne olisi kuinka huono:

*”Et jos ihminen haluaa käyttää alkoholia et se on hänen oma valintansa tai hän ei oo vielä semmosessa tilanteessa että hän haluais jotakin muuta niin siitä huolimatta pyritään takaamaan semmonen ihmisarvoinen elämä ja että sä voit päähtyneenä tulla hyvinki surkeessa kunnossa sosiaalityön palveluihin.” (H4)*

Osa haastateltavista painotti päinvastoin raittiutta realistisempänä vaihtoehtona. Iäkkäiden päihdeongelmaisten parissa työskentelevä henkilö perusteli tätä muun muassa juuri asiakkaiden iällä: lähtökohtana olisi se, että ”korkki pysyisi kiinni”, vaikka se joskus vaikeaa onkin. Eräät toiset toivat



esiin, että monille asiakkaille esimerkiksi kontrolloitu juominen on mahdottomuus, vaikka usein asiakkaat sitä pitävät realistisena tavoitteena. Yksi haastateltava käytti metaforana pähkinäallergiaa, ja perusteli täten raittiutta neurobiologisesta lähtökohdasta käsin:

*”Niin jos ajattellaan että riippuvuus on sairaus. Mää usein vertaan sitä pähkinäallergiaan että.. Että jos pähkinäallergikko syö sitä suklaata, jossa sitä pähkinää on niin se saattaa laukasta sen että, tulee kutinaa ja tai henki salpautuu. Niin samallailla että jolle on syntynyt riippuvuus, jo juomisen suhteen. Ja jos sitte sattuu uudestaan juomaan tai käyttään vaikka jotain päihdyttävää lääkettä niin se saattaa laukasta sen että sit taas se käyttö jatkuu ja haitat tulee takasin. Että se on vähä niinku tulella leikkimistä et jos se on riippuvuustasosta, riippuvuus on syntynyt ja siinä kuitenkin tiedetään aivomekanismeista että sinne on tullu pysyviä muutoksia.” (H1)*

Huomionarvoista on kuitenkin tuoda esiin vielä se, että vaikka painotuseroja löytyy, kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, ettei asiakkaille voi tarjota kategorisesti tiettyä vaihtoehtoja. Analyysi kuitenkin tuo ilmi mielenkiintoisia nyansseja, joiden perusteella näyttää siltä, että näiden kahden lähestymistavan kautta voidaan edelleen pyrkiä ymmärtämään ja jaottelemaan päihdehoidon tavoitteita jollain tasolla.

### **Sosiaalityön kohteena ihmisen toimintakyky**

Teoriakehyksessä tuotiin esiin, että sosiaalityön kohteena on useimmiten pelkän päihdekäytön katkaisun tai vähentämisen lisäksi laajempi ihmisen elämäntilanne. Tämä voi tarkoittaa monenlaista: esimerkiksi sitä, että toimintakyky paranee, mutta myös sitä, että tilanne pysyy ennallaan eikä ainakaan huonone. Toimintakyvyllä tarkoitetaan Senin (1999) capabilities -näkökulman mukaisesti ihmisen tosiasiallisia mahdollisuuksia olla ja elää. Tämä vaatii sitä, että ihmisen elämässä on kunnossa monenlaiset perusasiat kuten asuminen, terveydenhuolto, ihmissuhteet sekä mielekäs toiminta. Tämä toimintakykyyn vaikuttamisen näkökulma ilmeni eri tavoin haastateltavien kerronnassa. Päihdekäyttö vaikuttaa monin tavoin negatiivisesti ihmisten elämään, joista esimerkkeinä otettiin esiin mieliala ja mielenterveys, sosiaaliset suhteet sekä työelämä. Eräs haastateltava kiteytti lyhyesti, millaisiin tavoitteisiin päihdekäytön katkaisulla voidaan päästä:

*”Että siinä saatetaan parantaa sitä, no siinä.. Sen pelkän juomisen katkasu niin se saattaa jo toimia. Toimintakyky paranee ja mieliala kohenee. Perhesuhteet elpyy. Pääsee jälleen töihin. Että tulee siinä mukana” (H1)*

Eräs haastateltavista puhui työelämään kuntoutumisen ja palaamisen tärkeydestä osana toimintakykyä erityisesti nuorilla. Haastateltava tarkensi, että juuri mielenterveys on suurin haaste työelämään palaamisen suhteen. Hän arvioi näiden ongelmien olevan suurin syy ennenaikaiselle

työkyvyttömyydelle. Iäkkäiden päihdeongelmaisten parissa työskentelevä sosiaaliohjaaja korosti myöskin liikuntakyvyn säilyttämisen tärkeyttä. Liikuntakyvyn voidaan nähdä olevan yksi erittäin merkittävä toimintakyvyn osa-alue. Eräs toinen kertoi toimintakykyyn liittyvien asioiden liittyvän myös ihmisten oman toimijuuden edesauttamiseen ja vastuuttamiseen. Hänen mukaansa tulisi olla sensitiivinen sen suhteen, missä kohdin tuetaan enemmän ja missä kohdassa elämäntilannetta vähemmän. Tarkoituksena on saada ihmiset tietoiseksi omasta roolistaan elämäntilanteessaan. Toisaalta haastateltava oli myös sitä mieltä, että aivan kaikkea yhteiskunnan ei kuulukaan tehdä.

### **Sosiaalityö vaikuttaa verkostoihin**

Mesotason tavoitteilla viitattiin teoreettisessa viitekehyksessä yksilöä laajempaan kokonaisuuteen, jolla voidaan tarkoittaa esimerkiksi perhettä tai asiakkaan sosiaalisen verkoston kokonaisuutta. Neljä haastateltavaa toi ilmi sitä, että sosiaalityön kohteena ei ole vain yksilö, vaan myös asiakkaan sosiaaliset verkostot.

*”Ja...samalla mä aattelen että se auttaa monesti sitä lähipiiriä, tai sillain että vaikka täällä käviskin yks ihminen mutta mielellään usein tapaan sitten läheisiäkinniin, se tavoitteena on yleensäkin auttaa sillain vähän laajemminkin sitten siinä samalla.” (H5)*

Toinen sosiaalityöntekijöistä tarkensi kuvaustaan verkostoihin vaikuttamisesta. Työntekijällä oli myös karkea arvio määrästä ihmisiä, joihin yhden henkilön päihdeongelma vaikuttaa:

*”Hyvällä päihdehoidolla niin yksilötasolla se on ihan, mieletön määrä kenen elämään se, loppujen lopuks vaikuttaa sit se ihmisen hyvinvointi ku saadaan päihdekäyttö poikki.” (...) ”Ihan, onkse kakskytä ihmistä laskennallisesti joihin se vaikuttaa se päihdeongelma sitte välittömästi ja välillisesti.” (H1)*

Ihmisen päihdeongelma voi haastateltavan mukaan kasvattaa riskiä esimerkiksi puolison mielenterveysongelmalle, joka taas voi heijastua lapsiin. Kaksi haastateltavaa esitti vielä huolta ylisukupolvisuudesta, jossa vanhemman päihdeongelma siirtyy lapsille ja pitää yllä ikään kuin jatkumoa.

*”tai jos sä oot vanhempi niin miten se vaikuttaa lasten elämään. Siin on just sitte tää sukupolven siirtymä et miten ne vanhempien päihdeongelmat heijastuu sitte eteenpäin taas lapsille ja lasten vanhemmuuteen ja kaikkeen tälläseen. Et semmonen syrjäytymisen kierteen katkasu tai sitten että pyritään sitte korjaamaan niitä mitä on jo tapahtunu sitte edellisten sukupolvien aikana. Et kyl mä nään siinä semmosen hyvin historiallisenkin ketjun ja et mitä tavoitteita vois olla, ennaltaehkäisevä työ ja tän tyyppinen.” (H4)*

Hän kritisoi sosiaalityötä liiallisesta yksilökeskeisyydestä. Haastateltava toivoi sosiaalityöhön enemmän fokusta perhetyöhön muotoihin, tai jos perhettä ei ole, muun sosiaalisen verkoston mukaan ottamista asiakkaan tilanteen ratkaisemisessa. Toinen johtava sosiaalityöntekijä laajensi verkostoa asiakkaan läheissuhteiden lisäksi myös ammatillisiin verkostoihin.

### **Sosiaalityö vaikuttaa yhteiskuntatasolla**

Kun edellisessä liikuttiin perheiden ja sosiaalisten verkostojen tasolla, tunnistettiin kirjallisuuden kautta sosiaalityöllä olevan myös makrotason, eli yhteiskuntatason, tavoitteita. Sosiaalityön yhteiskuntatason tavoitteiksi oli mainittu teoriakehyksessä muun muassa rikollisuuteen, kansanterveyteen ja kustannuksiin vaikuttaminen. Viisi haastateltavista otti itsenäisesti esiin yhteiskuntatason jossain muodossa, ja yksi myös kysyttäessä tunnisti yhteiskunnan mielekkääksi areenaksi, jolla kyseessä oleva ammattiryhmä vaikuttaa.

Neljä haastateltavista arvioi, että sosiaalityöllä pystytään vaikuttamaan suotuisasti kansantalouteen. Tämä tapahtuisi esimerkiksi kansanterveyden parantamisen kautta.

*”Hm, sitte siinähan voi ajatella just sitä kansantaloudellista ja kansanterveydellistä. Kansantaloudesta ensin et kuinka paljo niistä tulee niitä kuluja, ku niitä tulee sitte terveydenhuoltoon ja sitte tähän liittyy muita lieveilmöitä, liitännäisilmiöitä.” (H1)*

Kyseinen haastateltava tarkensi vielä, että tärkeä yksittäinen aspekti on erilaisten päihteidenkäyttäjillä yleisten, tarttuvien tautien, kuten hepatiitin ja HIV:n, sairastamisen sekä leviämisen ehkäisy. Iäkkäiden päihdeongelmaisten parissa työskentelevä sosiaaliohjaaja painotti, että ihmisten eläessä mahdollisimman pitkään kotona myös yhteiskunta hyötyy. Toinen johtavista sosiaalityöntekijöistä painotti työterveyttä myös kokonaistasolla.

Kansanterveyden lisäksi sosiaalityön pyrkimys vaikuttaa yhteiskuntaan näyttäytyi rikollisuuden ja siihen liittyvien ilmiöiden ehkäisyyn pyrkimisessä. Neljä haastateltavista puhui tästä asiasta. Erityisesti laittomien huumeiden ympärille voidaan ajatella kytkeytyvän laajalta erilaista rikollista toimintaa. Toisen kaupungin johtava sosiaalityöntekijä arvioikin tämän olevan kasvussa lisääntyneen huumausainekäytön johdosta.

*”monen päihdekäytön yleistyessä liittyy mukaan myös järjestäytyneet rikollisuus. turvallisuushyödyt olisivat merkityksellisiä. katsoo oman kuntansa rikostilastoja: rattijuopumukset, väkivalta ja huumerikollisuus kasvussa” (H3)*

Myös oikeusjärjestelmän kuormittumisen vähentäminen oli eräältä haastatellulta esiinnoussut tavoite. Yksi sosiaalityöntekijä tarkasteli erikseen myös yleisen turvallisuudentunteen merkitystä

yhteiskunnan hyvinvoinnissa. Hän peilasi asiaa oman kaupunkinsa tilanteeseen, ja arveli, että ilman sosiaalityötä katukuva olisi huomattavasti ”levottomampi”.

Yksi sosiaalityöntekijä koki myös, että ihmisten välistä eriarvoisuutta voitaisiin vähentää, kun päihdeongelmiin vaikutetaan yhteiskunnan tasolla.

### **Vaikuttavuuden kohteena sosiaalityön organisaatio**

Erääksi tavoitteiden kohteeksi määrittyi teoriaosassa asiakkaiden, verkostojen ja yhteiskunnan lisäksi sosiaalityötä tekevä organisaatio. Tämän mukaisesti vaikuttavuutena voitaisiin nähdä myös se, kun sosiaalipalveluita, kuten sosiaalityötä, tuottava taho nostaa osaamistaan työskennellä päihdeongelman parissa esimerkiksi hankalissa asiakastapauksissa. Tällöin henkilöstö voi esimerkiksi saada uudenlaisia keinoja ja taitoja lähestyä ja käsitellä kyseistä ilmiötä. Myös eri työtä tekevät tahot voivat oppia toisiltaan. Asia voidaan myös ymmärtää niin, että tässä on kyse vaikuttavuudesta määriteltynä organisaation kykynä tuottaa haluttuja vaikutuksia.

Kukaan haastateltavista ei ottanut tätä itsenäisesti esille, mutta haastattelijan kysyessä asiasta tätäkin pidettiin yleisesti ottaen hyvänä asiana. Kaksi haastateltavista tunnisti heti, että tämä on itseasiassa juuri se tapa, jota kautta työssään oppii:

*”Mitä se nyt on mutta sitä kauttahan se kehittyy tää monesti tää työ” (H5)*

Kaksi haastateltavista liitti tähän myös työskentelyn moniammatillisesti, joka tarkoittaisi muun muassa sitä, että eri alojen työntekijät voisivat katsoa yhdessä kokonaistilannetta, ja mahdollisesti arvioida, missä on kehittämisen varaa. Lisäksi eri ammattialat oppisivat toistensa työkentästä ja tehtävistä. Haastavat tai hankalat asiakastapaukset voivat parhaimmillaan paljastaa järjestelmästä hyödyllisiä seikkoja:

*”Joo ja siis must toi, mun mielestä siin ois just toi että se tavallaan näyttää joku hankala tapaus tietyllä tavalla voi valasta sen että täs on tämmönen kohta millon me ei, mitä me mihin tää ihminen ei oikein sovi, tai tän jutut ei sovi tähän meiän systeemin et se jollain tavalla valasee sitä systeemiä.” (H5)*

Toinen johtavista sosiaalityöntekijöistä korosti sitä, että organisaation rakenteiden tulisi kannustaa toiminnan jatkuvaan kehittämiseen ja kriittiseen uudelleenarvioitiin. Toisen kaupungin vastaava työntekijä puhui täsmällisemmin kehittyvistä ja oppivista organisaatioista aiheen yhteydessä.

Tämä vaikuttavuuden näkökulma sai kuitenkin joissain työntekijöissä aikaan myös pientä kritiikkiä. Yksi haastateltavista epäroi, että se voisi olla välttämättä yleispätevä mittari, vaikka asiakkaiden

ongelmat usein samankaltaisia ovatkin. Toinen sosiaalityöntekijä taas pohdiskeli, millä tavalla tällaista vaikuttavuutta konkreettisesti mitattaisiin.

### **Lyhyillä askelilla kohti päätavoitteita**

Kuten edellä on osoitettu, sosiaalityö toimii monella tasolla samanaikaisesti. Kuitenkin tunnistettiin, että pidempien vaikutusketjujen aikaansaaminen on usein suuren työn takana. Tästä syystä sosiaalityö tavoitteleeikin lyhyellä aikavälillä monenlaisia asioita. Näiden lyhyen tähtäimen tavoitteiden avulla on tarkoitus pyrkiä kohti pysyvämpää ja kokonaisvaltaisempaa muutosta, sekä muutoksiin yksilötasoa laajemmilla areenoilla. Joitakin tyypillisiä tavoitteita erityisesti päihdetyössä voi olla asiakkaan muutoksen motivointi tai pystyvyysodotusten vahvistaminen.

Aineistosta nousi selkeästi esiin, että lyhyt tähtäin on hyödyllinen aspekti vaikuttavuudessa, ja konkreettisin sosiaalityön arjessa: tämä näkökulma tuli esiin kaikkien haastateltavien kohdalla. Yksi heistä kuvasi tätä osuvasti ”tulipalojen sammutteluksi”. Ensin perusasioiden tulee olla kunnossa, jotta itse taustalla oleviin ongelmiin voidaan alkaa vaikuttaa. Toinen johtavista sosiaalityöntekijöistä myös kuvasi tällaista sosiaalityön roolia ”esteiden poistamiseksi”. Nämä lyhyen aikavälin tavoitteet olivat moninaisia, kuten teoriakehyskin antoi ymmärtää. Esiin tulleita lyhyen tähtäimen tavoitteita olivat muun muassa asiakkaan pystyvyysodotusten vahvistaminen, asumisen turvaaminen, terveysongelmien hoidattaminen sekä konkreettiset tavoitteet esimerkiksi olla käyttämättä päihdettä hetken aikaa. Toinen johtava sosiaalityöntekijä perusteli lyhyen aikavälin merkitystä sillä, että se on helppo tapa lähteä työstämään ongelmaa.

*”Joo ja kyllä mä aattelen sillai että kaikille ihmisille on helpompaa palastella niitä asioita. Että vaikka mentäs sinne vuoren huipulle niin ensin täytyy määritellä ne lähimmät askeleet et on liian vaativaa ajatella että miten mä loikkaan suoraan tonne huipulle, et siinä mielessä. Ja sit että ne tavoitteet täytyy olla että se määrää sen vaikuttavuuden sillä tavalla kans et ne tavoitteet pitäis olla kauheen konkreettisia.” (H4)*

Konkreettisuudella on hänen mukaansa myös se etu, että sitä voidaan helposti mitata. Tällainen voisi olla vaikka päätös siitä, että on yhden päivän käyttämättä päihdettä, tai osallistuu seuraavana päivänä vertaistukiryhmän kokoukseen.

Yksi haastateltavista kuvasi täsmällisemmin, että nimenomaan asumisen turvaaminen korostuu hänen työssään erityisen paljon. Iäkkäillä ihmisillä myös erilaisten terveysongelmien rooli korostuu, ja iäkkäämmät saattavat olla myös eristäytyneempiä, joten jonkinlaisen sosiaalisen verkoston saaminen asiakkaan ympärille on erityisesti heidän tapauksessaan mielekäs ensitavoite.

## Yhteenveto

Edellä on kuvattu teorialähtöisen sisällönanalyysin tulokset toisen tutkimuskysymyksen osalta. Ensin tiivistetään tulokset, joita laatuaspektista nousi analyysin kautta. Aineisto antaa selkeästi tukea sille, että laadussa tulee ottaa huomioon erilaisia osa-alueita. Aineistosta löytyi hyvin teoriakehyksen mukaisia vastauksia kaikkiin neljään laatukomponenttiin. Teknisistä laatu tekijöistä eniten keskusteluissa nousi esiin palveluiden saatavuus sekä nopea avun piiriin pääsy. Palveluihin pääsyä eivät kuitenkaan kaikki määritelleet siten, että sinne saa tulla aivan koska ja miten vain. Arviointi oli myös tärkeä laadun aspekti: erityisesti korostettiin arvioinnin kokonaisvaltaisuuden merkitystä. Myös arviointien erilaisuus eri tilanteissa, sekä sen pohjautuminen tieteelliseen tietoon sai tukea. Toisaalta liian pitkälle vietyä arviointikin voi näyttäytyä negatiivisessa valossa, mikäli siitä tulee itseisarvo. Hallinnollis-juridinen osa-alue tuli ehkäpä vähiten esiin haastateltavien itsensä esiin ottamana, ja usein haastattelija tiedusteli apukysymyksillä tästä näkemyksiä. Kuitenkin kaikki näkivät, että hyvän hallinnon noudattaminen on tärkeä osa laatua. Vaikka byrokratia nähdään usein huonossa valossa, se on myös tärkeä työn mahdollistaja. Toisaalta kaikki eivät kuitenkaan pitäneet mielekkäänä ideaa, että omaan työhön sisältyisi esimerkiksi päätöksentekoa, koska se voisi viedä aikaa terapeutisemmalta työltä. Viimeisen analyysirungon osa-alueen, työntekijä-asiakassuhteen, sijoittaminen osaksi laatua sai tukea kaikilta haastatelluilta. Esiin nousi monia hyvälle vuorovaikutussuhteelle tyypillisiä seikkoja, kuten empaattinen työote ja luottamuksellisuus. Lisäksi painotettiin asiakkaan valintojen ja tavoitteiden kunnioittamista työskentelyn lähtökohtana. Tärkeää on myös, että asiakkaan ja työntekijän välisellä hyvällä kontaktilla on tieteellinen pohja. Aineistosta nousi kuitenkin esiin myös sellaisia määritelmiä, jotka eivät analyysirunkoon sopineet. Ensimmäinen näistä oli moniammatillisuus ja verkostotyö. Tämä nähtiin eräänä laadun takeena, sillä se mahdollistaisi muun muassa ”kopin ottamisen” asiakkaasta ennen kuin tilanne eskaloituisi liian vaikeaksi. Toisaalta sillä voitaisiin ehkäistä myös asiakkaiden pompottelua palvelusta toiseen. Toinen laadun lisämääritelmä oli sosiaalisen näkökulman esiintuominen. Tämä tarkoitti sitä, että erityisesti medikalisoituneessa päihdeproblematiikassa sosiaalityön olisi hyvä tuoda esiin myös arjen näkökulmaa, sekä sitä, että asiat voitaisiin mahdollisesti ratkoa sosiaalityön keinoin jo ennen kuin siitä tulee raskaamman palvelujärjestelmän, kuten päihdepsykiatrisen hoidon, ongelma.

Vaikuttavuus määriteltiin tavoitteiden saavuttamisena ja sitä peilattiin aineistoon. Tämän perusteella näyttää siltä, että vaikuttavuus tällä tavoin määriteltynä on käyttökelpoinen lähestymistapa. Sosiaalityö todellakin tavoittelee monenlaisia asioita eri tasoilla, usein vielä samanaikaisesti. Ensin tarkasteltiin sitä, kuinka tavoitteet aineiston perusteella näyttävät päihdehuollon klassisen jaottelun, raittiuden ja haittojen vähentämisen kesken. Näyttäisi siltä, että teoriaosiossakin mainittu

nykyaikainen tapa yhdistellä erilaisia tavoitteita, saa aineistosta tukea. Kukaan haastatelluista ei siis kategorisesti hyväksynyt vain jompaakumpaa tavoitteeksi. Tästä huolimatta pieniä painotuserojen vivahteita koulukuntien suhteen oli havaittavissa. Koska arveltiin, että pelkkä päihdekäyttöön vaikuttaminen ei ole itseisarvo, otettiin mukaan myös yksilön toimintakyvyn dimensio. Toimintakykyyn yritetäänkin vaikuttaa monin tavoin, jotta ihminen pysyisi esimerkiksi osallisena työelämässä, tai säilyttäisi edes nykyisen toimintakykynsä. Toisaalta toimintakyvyn tukemisen tulisi edistää myös asiakkaan omaa toimijuutta. Koska päihteillä on yksilön lisäksi ulkoisvaikutuksia, otettiin tarkasteluun myös välitaso, josta lähes kaikki haastateltavat puhuivat. Usein tämä tarkoitti asiakkaan perhettä tai muuta sosiaalista verkostoa. Parhaimmassa tapauksessa päihdekäyttöön ja toimintakykyyn vaikuttamalla voidaan ehkäistä ongelmien siirtymistä esimerkiksi vanhemmilta lapsille. Koska ympäri maata tehtävä yksilöllinen ja rakenteellinen sosiaalityö vaikuttaa myös yhteiskunnan tasolla, tulee sen vaikuttavuutta arvioida tätäkin kautta. Sosiaalityöllä pyritään vaikuttamaan muun muassa kansantalouteen, kansanterveyteen sekä rikollisuuteen. Kaikki haastattelijat tunnistivat vaivattomasti sen, että omalla työllä on vaikutusta laajemminkin. Toisaalta tavoitteita on myös koskien omaa työnantajaorganisaatiota. Tekemällä työtä erityisesti haastavien ongelmien parissa organisaatio voi oppia ja kehittää toimintaansa. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että tämä on hyvä vaikuttavuuden näkökulma, mutta sen käyttökelpoisuutta epäiltiin muun muassa mittaamisen haasteilla. Lopuksi kartoitettiin, millä tavalla lyhyen aikavälin tavoitteet tai välitavoitteet aineistossa näyttäytyivät. Kaikki kuusi työntekijää kokivat tämän olevan olennainen osa työtä. Erilaisia välitavoitteita olivat muun muassa asumisen ja terveydentilan turvaaminen sekä asiakkaan motivointi. Lyhyen aikavälin perspektiiville nousi selkeä perustelu erään haastateltavan kautta: suurten kokonaisuuksien palastelu pienempiin ja konkreettisiin tavoitteisiin on ihmisille huomattavasti helpompaa.

## 7. SELONTEKOVOLVOLLISUUDEN TOTEUTTAMISEN HAASTEET SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUISSA

Viimeinen tutkimuskysymys koski sitä, millaisia haasteita sosiaalityöllä on selontekovelvollisuuden tai tilivelvollisuuden toteuttamisessa. Teoriakehityksessä hahmoteltiin kolme yläkategoriaa: ”sosiaalityön luonteesta johtuvat haasteet”, ”mittareista ja mittaamisesta johtuvat haasteet” sekä ”resurssikysymysten tuottamat haasteet”. Nämä puolestaan jakautuivat taas alakategorioihin.

### Sosiaalityön luonteesta johtuvat haasteet

Kolmannen tutkimuskysymyksen ensimmäisen yläkategorian alaryhmät on jaoteltu alla olevassa taulukossa. Nämä kaikki alakategoriat olen siis nimennyt sosiaalityön luonteesta johtuviksi haasteiksi. Tutkielman teoreettisen osuuden kautta tuli ilmi, että sosiaalityössä on itsessään sellaisia ominaisuuksia, jotka tuottavat haasteita sen laadun ja vaikuttavuuden mittaamiselle ja arvioinnille. Näistä ensimmäinen koskee sosiaalityön tavoitteiden lukumäärää. Omat ongelmansa tuottavat mittaamisen ja arvioinnin aikajänne, sekä vaikeus todentaa syy-seuraussuhteita. Lisäksi päihdeongelma sosiaalityön kohteena on monimutkainen ilmiö. Viimeisenä haasteena esiintyvät näyttöön perustuvan tiedontuotannon mallin soveltamisen ongelmat periaatteellisella ja käytännöllisellä tasolla.

Tavoitteiden ja sidosryhmien lukumäärä	Aikajänteen ja kausaliteetin ongelma
Päihdeongelman etiologia	Näyttöperustaisuuden haasteet

Taulukko 7: Sosiaalityön luonteesta johtuvat haasteet.

### Tavoitteiden lukumäärä

Sosiaalityön on todettu tavoittelevan lukuisia asioita lukuisilla tasoilla ja usein samanaikaisesti. Tämän lisäksi tavoitteet saattavat eri tahoilla olla erilaiset, ja joskus jopa ristiriidassa keskenään. Pelkästään työtehtävistä voidaan päätellä jotakin: sosiaalityöntekijät muun muassa tapaavat ihmisiä emotionaalisen tuen merkeissä ja palveluiden järjestämiseksi. Sosiaalityötä säätelee kuitenkin viranomaistyönä lainsäädäntö, joka asettaa omat velvoitteensa. Lisäksi työnantajalla voi olla



omanlaisensa intressit. Koska tavoitteet ovat moninaiset, ei niiden kaikkien toteutuminen ole aina realistista, ja tämän takia jollakin mittarilla sosiaalityö lähes väistämättä näyttäytyy ”tehottomana”. Kuinka tämä sitten ilmeni aineistossa? Osittain aihetta käsiteltiin jo, kun raportoitiin arvioinnista laadun osa-alueena. Sosiaalityöhön kuuluu tyypillisesti ihmisen kokonaistilanteen laaja-alainen palvelutarpeen arviointi. Tästä juontuu myös se, että tavoitteet voivat nousta lukumäärältään suureksi. Mittaamisessa haasteita tuottaa lisäksi tavoitteiden yksilöllisyys. Täysin samoja tavoitteita harvoin pystytään sellaisenaan siirtämään, vaikka ongelmat usein samanlaisia olisivatkin. Esiin tulleita työhön liittyviä käytännön tavoitteita olivat muun muassa asiakkaan taloustilanne, asumisen turvaaminen, sosiaalinen verkosto, toimintakyky ja terveys. Päähteisiin liittyy usein samanaikainen mielenterveyshäiriö (komorbiditeetti), joten tämä on tyypillinen samanaikainen haaste päihdekäytön lomassa. Lisäksi asiakkaan ikääntyessä päihteet lisäävät muun muassa terveysongelmien tuottamia riskejä.

*”Siis kyllähän se tavallaan se kokonaisuus kyllähän siellä on vaan se yks jos on tiedossa yks ongelma asiakkaalla että minkä takia mun tarvii se väliintulo tehdä. Niin mutta kyllähän sieltä sitte poikii monta muutaki asiaa todennäköisesti. Et siinähan tavallaan mä tavottelen sitä että missä aikataulussa, missä järjestyksessä lähetään asioita asioihin puuttumaan ja tekeen semmosta niin sanottua kartotusta sitte sen kokonaispaletin hoitamiseksi.” (H2)*

Aineistosta myös nousi esiin hyvin selkeästi, kuinka yhteiskunnalliset tavoitteet saattavat muuttua, kun liikutaan yksilön tasolta esimerkiksi kunnan tai yhteiskunnan tasolle. Laajimmalla yhteiskuntatasolla jotkut haastateltavista pohtivat yhteiskuntaan sijoitettujen resurssien ja niiden priorisoinnin näkökulmaa. Koska resurssit ovat aina rajalliset, joudutaan miettimään, minne ne kannattaisi laittaa suurimman hyödyn saavuttamiseksi.

*”Kyllähän sitä tulee tietysti ihan, no puhutaan tietysti sosiaali- ja terveystalvelujen kustannuksista ylipäättänsä että kuinka paljon ne tuottaa yhteiskunnalle kustannuksia ja että mikä on mahdollista ylipäättänsä tehdä milläkin rahasummalla. Että kyllähän se tulee ihan järjestelmästä tai niin että mihin niitä sijoitetaan niitä kuntien vaikka rahoja mitä me saadaan tai mihin valtio käyttää rahoja.” (H4)*

Toisaalta kaksi työntekijää toi ilmi, että yhteiskunnan tavoitteet voivat olla myös ristiriitaisia. Toinen johtavista työntekijöistä kuvaili, että yhteiskuntapolitiikassa on ollut erilaisten ”virtausten” vaihtelua. Joskus on painotettu esimerkiksi enemmän ennaltaehkäisevän työn merkitystä, kun taas toisina aikoina näin ei ole ollut. Selkeimmin yhteiskuntapoliittisten tavoitteiden ristiriitaisuus tuli esiin alkoholipolitiikan yhteydessä:

*”Se että samaan aikaan ajetaan jotenkin tämmöstä markkinoitten vapautta ja pitää saada kaikkee yksilönvapauden nimessä juoda ja alkoholiverotus ei saa olla korkea eikä saa estää jotain yksittäisiä firmoja toimimasta, se verotus. Tai että sitä pitää saada joka puolelta sitä alkoholia, niin nää on kuitenkin semmosia asioita jotka myös omalta osaltaan vaikuttaa siihen että syntyyks miten paljon alkoholihaittoja vai ei, ja miten paljon kärsimystä syntyy tai ei?” (H6)*

Haastateltava piti arveluttavana sitä, että huomio kohdistetaan vain yksilöön esimerkiksi alkoholihaittojen ilmentyessä, vaikka esimerkiksi alkoholin kokonaiskulutuksella on kiinteä yhteys haittojen määrään.

Yhteiskunnan lisäksi kunnilla voi olla omat tavoitteensa. Eräs haastateltava otti esimerkkinä kuntien strategiat. Lisäksi toinen johtavista sosiaalityöntekijöistä toi esiin työnantajaorganisaation ja työntekijän tavoitteiden väliset ristiriidat. Asiaa käsiteltiin jo hieman, kun analysoitiin selonteon vaatimuksia. Kunnallisten organisaatioiden tehokkuuskulttuuri painottaa entistä enemmän taloudellisesti tehokasta rahankäyttöä, joka voi näyttäytyä siten, ettei ”toivottomiin” tapauksiin haluta panostaa:

*”Varmaan sellainen haaste että josta varmaan joskus aina puhummekin tässä että on asiakkaita joiden muutoksenhalu on pysähtynyt sinne jonnekin ihan esiharkinta-harkintavaiheeseen. Ja tietysti nyt nää palveluihin kohdistuvat tehokkuusvaatimukset niin herkästi vois johtaa siihen että ”kun ei sillä nyt kerta ole sitä muutoksenhalua niin ei kannata haaskata vähäisiä resursseja siihen”. (H3)*

Tätä voidaan myös kuvailla kansanomaisemmin ”puun ja kuoren välissä olemiseksi”. Sosiaalityöntekijä julkista valtaa käyttäessään käyttää myös esimerkiksi taloudellista valtaa myöntäessään etuuksia tai palveluita, ja sitoutuu käyttämään rajallisia resursseja tarkoituksenmukaisesti.

Eräs mielenkiintoinen ristiriita koski työntekijän ja asiakkaan tavoitteiden ristiriitaisuutta, jota joskus saattaa ilmetä. Joskus asiakas saattaa esimerkiksi tavoitella vielä kohtuukäyttämistä, vaikka täysraittius olisi realistisempi vaihtoehto. Eräs työntekijä myös totesi, että joidenkin asiakkaiden tavoitteet tai odotukset saattavat olla jopa epärealistisia järjestelmän puitteisiin nähden.

### **Aikajänteen ja kausaliteetin ongelmat**

Kun edellisessä pohdittiin tavoitteiden lukumäärän ja monimuotoisuuden tuottamia haasteita, omat ongelmansa erityisesti vaikuttavuuden arviointiin ja todentamiseen tuo vaikutusten aikajänne. Usein sosiaalityössä tarvitaan pitkäkestoista perspektiiviä arviointiin, koska muutokset eivät tapahdu hetkessä. Mikäli vaikuttavuuden kohteena ovat esimerkiksi lapset, mahdollinen vaikuttavuus

saatetaan voida todeta vasta vuosikymmenten päästä. Tämä tuottaa usein hankaluuksia, koska yhteiskunnassa tavataan kiinnittää huomio lyhyen aikavälin tapahtumiin. Tämä on seurausta muun muassa budjetoitiprosesseista, jossa tarkasteluperiodi on tyypillisesti kalenterivuosi. Aikavälin ongelman lisäksi arvioinnin, mittaamisen ja todentamisen haasteena on klassinen syy-seuraussuhteen ongelma: millä perusteella voidaan todeta juuri sosiaalityön olleen vaikuttava tekijä? Voidaan ajatella, että mitä kauemmin sosiaalityön interventioista kuluu aikaa, sitä enemmän asiakkaan elämässä tulee mahdollisuuksia sosiaalityöstä riippumattomien tekijöiden vaikutuksille. Asiakkaan positiivinen muutos ei siis välttämättä ole sosiaalityön ansiota, eikä toisaalta tavoitteissa epäonnistumista voida automaattisesti lukea huonosti tehdyn sosiaalityön syyksi.

Kaikki haastateltavat olivat hyvin tietoisia aikajänteen ja kausaliteetin ongelmista. Jotkut totesivat, että sosiaalityössä tehtävän muutostyön kautta asiakkaat saattavat saada esimerkiksi uudenlaisia ajatuksia, joiden realisoituminen voi kuitenkin kestää. Eräs haastateltava vertasi päihdeongelmasta kuntoutumista antibioottikuuriin, jossa vaste nähdään hyvinkin nopeasti. Näin ei kuitenkaan ole päihdeongelman kaltaisissa ilmiöissä. Kaksi työntekijää hahmotti kuntoutumisen aikajännettä ongelman syntymisen kautta: koska päihdeongelma ei kehity hetkessä, ei siitä eroon pääsemisenkään voi tapahtua sormia napsauttamalla:

*”Se tietysti on vähän, tommosen päihdeongelman luonteeseen liittyen ehkä vähän hankala kehys, koska ne ihmisten päihdeongelmat kehittyvät pitkällä aikavälillä ja voi olla että siitä toipumiseenkin menee enemmän aikaa kun on se ikään kuin ohjeistettu hoitoaika.” (H6)*

Konkreettisesti eräät työntekijät arvioivat karkeasti, että arvioinnin aikajänne olisi puolesta vuodesta vuosiin ja jopa tätäkin pidempi, mikäli tavoitellaan esimerkiksi ylisukupolvisia vaikutuksia. Vanhempien päihdekäyttöön vaikuttamalla voidaan pyrkiä tukemaan lapsen normaalia kasvua ja kehitystä. Yksi työntekijä kuvaili erästä asiakastapausta, joka oli kestänyt noin 18 kuukautta, jossa pitkäjänteisen työn tuloksena pystyttiin monilla tavoin huomaamaan positiivisia vaikutuksia alkoholinkäytössä AUDIT-lomakkeen avulla sekä maksa-arvoja seuraamalla. Kuten teoriassa oli hahmoteltu, organisaatioiden aikaperspektiivi on tyypillisesti hyvin lyhyt. Toinen johtavista sosiaalityöntekijöistä tarkensi lyhyen tähtäimen budjetoitiprosessin tuottavan haasteita:

*”Ja sitte sama mun mielestä sellai että jos tehdään lyhyen tähtäimen budjetoiteja ja tämmösiä eri asioihin niin ei sitte välttämättä nähdä että mitä se tarkoittaa pitemmällä tähtäimellä.” (H4)*

Aikajänteen lisäksi puhuttiin myös syy-seuraussuhteen osoittamisen vaikeuksista. Ihmisen elämässä tapahtuu samanaikaisesti lukuisia asioita.

*”Jaku siin on aina se X-tekijä ja sitten on se työntekijä.” (H1)*

Hän myös nosti esille alkoholi- ja huumeriippuvuuksista spontaanisti toipuneet, joiden lukumäärän on arvioitu olevan suuri. Spontaanit toipujat pääsevät ongelmasta eroon siis hakeutumatta laisinkaan esimerkiksi päihdehoidon tai sosiaalityön piiriin. Mikä ulkopuolinen tekijä sitten onkaan, se saattaa vaikuttaa niin negatiivisesti kuin positiivisestikin ilman, että sosiaalityöllä olisi siinä välttämättä roolia lainkaan. Konkreettisine tekijöinä aineistossa nousi esiin esimerkiksi työllisyystilanne. Kaksi työntekijää otti myös jälleen esiin alkoholipoliittiset päätökset. Kun samaan aikaan yhteiskunnassa halutaan vapauttaa alkoholin sääntelyä, tulisi kuitenkin haittoja pyrkiä estämään. Toinen heistä pohtikin, että voidaanko esimerkiksi sosiaalityötä lisäämällä saada aikaan vaikuttavuutta, mikäli samaan aikaan alkoholinkulutus nousee. Toisaalta eräs työntekijä piti syy-seuraussuhteen liiallista pohtimista ehkäpä jokseenkin kohtuuttomana. Jos tarkastelun aikaväli on esimerkiksi 10 vuotta, on siinä ajassa ehtinyt asiakkaan elämään vaikuttaa moni muukin asia kuin sosiaalityö. Hän pohjaisi organisaatioiden päätöksenteon pikemminkin yleiseen tutkimusnäyttöön, kuin siihen, että yksittäisen organisaation tulisi välttämättä pyrkiä näyttämään toteen syy-seuraussuhteita.

### **Päihdeongelman syyt monimutkaiset**

Erääksi päihdehuollon sosiaalityön haasteeksi tunnistettiin päihdeongelmien ja riippuvuuksien etiologia. On edelleen hyvin vaikeaa, ellei mahdotonta, tietää, miksi joku käyttää päihteitä pakonomaisesti ilmeisistä ja laaja-alaisista haitoista huolimatta. Erilaisia lähestymistapoja on luotu ilmiön ymmärtämiseksi. Päihdeongelmaa voidaan ajatella esimerkiksi kroonisena sairautena, joka etenee vähitellen kohti pahempaa. Toisaalta esimerkiksi kognitiivisen psykologian kautta on painotettu odotusten ja mallioppimisen näkökulmaa. Arki- ja tutkimustiedon kautta voimme myös todeta, että kulttuurilla ja sosiaalisilla normeilla voi olla osansa esimerkiksi humalajuomisen esiintyvyyteen yhteiskunnassa.

Käytännössä kaikki haastateltavat tunnistivat päihdeongelman syihin liittyvät monimutkaisuudet. Syiden tiedettiin olevan kiisteltäviä.

*”Kyllähän sieltä sitten esimerkiks löytyy taustalta perinnöllistä alttiutta. Ja että vaikka ei nyt pitäis edes sitä päihdeongelmaa minään sairautena vaan enemmän sairaudenkaltaisena tilana niin kyllähän sekin on yks tekijä. Siellä on paljon traumaattisia elämäntapahtumia. Mutta että on myös opittua käyttäytymistä. Se voi olla sitten myös tämmöistä, yritystä ratkoo jotain laajempia eksistentiaalisia kysymyksiä. Että hyvin moninaista.”(H3)*

Toinen haastateltava painotti lisäksi yksilöllisten ja yhteiskunnallisten tekijöiden eroja. Sosiaalityöntekijän vastaanottokäynneillä ei välttämättä voida ratkaista asiakkaan ongelmaa, mikäli siihen vaikuttavat yksilöllisten syiden lisäksi rakenteelliset seikat.

Vaikka päihdeongelman perimmäiset syyt ovatkin usein epäselviä, monet haastateltavat olivat sitä mieltä, että ongelmaa ruokkivia tekijöitä voidaan kuitenkin mahdollisesti jäljittää ja ratkaista. Myös näiden lukumäärän voidaan arvioida olevan valtaisa, joten kokonaisuudessaan päihdeongelman luonne johtaa siihen, että ratkaisuvaihtoehtojen lukumääräkin on suuri. Tämän johdosta monet haastateltavat painottivat, että ratkaisujen osalta on tehtävä aina yksilöllistä räätälöintiä, eikä yrittää käyttää kaikkiin tilanteisiin samoja malleja.

Erääksi haasteeksi aineistosta nousi asian suhteen se, että erityisesti kahden selitysmallin voidaan nähdä olevan poikkeuksellisen vahvoja. Ongelman asiasta tekee se, että yksittäiseen teoriaan nojaaminen voi pahimmassa tapauksessa johtaa muiden näkökulmien poissulkemiseen. Kolme haastateltavaa otti esille kenties vanhimman selitysmallin, joka on liitetty päihdeongelmiin. Tämä on myös teoriakehyksessä esiin tullut moralistinen näkemys, jonka mukaan päihdeongelman syy on yksilön moraalittomassa käytöksessä. Tällainen selitysmalli voi johtaa pahimmassa tapauksessa siihen, ettei ongelmaa haluta tutkia tai hoitaa, ja ratkaisuvaihtoehdot voivat painottua pitkälti rankaisemiseen.

*”No siis se on ihan justiinsa näin että se on ihan eri tyyppinen ku sitten joku, joku muunlainen sairaus. Tai jopa ehkä psyykkiset häiriöt ki. Ku tässä on se osa sitä niin sanottuu itseaihetettu vähä niinku keuhkosityöpä. Et osa lääkäreistä sanoo et ei sitä pidä hoitaa koska se on itseaiheutettu että turhaa kuuluu. Ja täs on vähän samaa. (...) Niin, tässä heti on semmonen moraalinen kysymys et tarviiko narkomaanit hoitoo ku he on itte ne huumensa hankkinu ja itte piikittää.” (H1)*

Moralistisella selitystavalla voidaan nähdä olevan myös mahdollisia seurauksia jopa järjestelmän tasolla. Toinen johtavista sosiaalityöntekijöistä otti esiin resurssien saamisen vaikeudet juuri päihdeongelmallisille. Myös pitkäaikaistyöttömillä hän näki samankaltaista problematiikkaa. Toinen painotus koski lääketieteellisiä päihdeongelman selitystekijöitä. Kolme haastateltavaa myös esittivät huolensa siitä, että päihdehuolto on vaarassa medikalisoitua entistä enemmän.

*”Juu. Siis, että ihan niin ku sen laajemminkin että monet selvästi tällaiset yhteiskunnalliset kysymykset tai ongelmat joidenka kanssa työtä tehdään sosiaalityössä niin ne on vaarassa medikalisoitua tai psykiatrisoitua tai.. Monet ongelmat myös sosiaaliset ongelmat myös psykologisoidaan tai..” (H3)*

Erityisesti yksi haastateltava painotti muita enemmän huolta medikalisoituneesta ympäristöstä. Hänen mukaansa koko ajan vain entistä enemmän myös arjenhallintaan liittyviä ongelmia pyritään näkemään lääketieteellisten linssien läpi. Tällaiset ongelmat olisivat hänen mukaansa ratkaistavissa

esimerkiksi sosiaalityön keinoin oikea-aikaisella tuella. Tällä voitaisiin ehkäistä, ettei päihdeongelmasta tulisi välttämättä erikoissairaanhoidollista asiaa.

Toisaalta aineistosta nousi myös esiin erilaisia tulkintoja päihdeongelman monimutkaisesta etiologiasta. Vaikka ilmiö on haasteellinen tulkita, joidenkin haastateltavien mielestä liiallinen keskittyminen syihin voi tulla ongelman hoitamisen kustannuksella. Tärkeää olisi lähteä ratkomaan ongelmaa ruokkivia tekijöitä.

*”mutta kyllä mä pitkälti nään sen niin että siinä on niin paljon semmosia ongelma-alueita sen päihdeongelman, jos päihdeongelman syntyperää ei tiedetä mut sitte niitä ruokkivia tekijöitä on niin paljon ihmisen elämässä että ei voida pelkästään lähteä pohtiin sitä päihdeongelmaa tai sen syntyperää vaan siinä on niin monia tahoja jotka sitä sitte pitää yllä että kyl se on, ei voida pelkästään ajatella.” (H2)*

Toisaalta eräs haastateltava näki erilaisten lähetysmistapojen ja selitysmallien monimuotoisuuden myös ammatillisesti stimuloivana. Sosiaalityön vahvuudeksi hän näki juuri sen, että ilmiöitä voidaan lähestyä erilaisten viitekehysten valossa.

### **Sosiaalityöntekijät kriittisiä tutkimustiedon arvostajia**

Teoreettisen viitekehysten yhteydessä käytiin läpi myös näyttöön perustuvan sosiaalityön kritiikkiä. Erityisesti sosiaalityön vaikuttavuus on monimutkainen ilmiö, jota on vaikea todentaa ja tutkia koeasetelmilla. Se voi liittyä ensinnäkin eettisiin syihin: voi olla epäeettistä jakaa ihmiset kontrolli- ja vertailuryhmiin, joista toiset saavat jotakin ja toiset eivät. Näyttöperustaisuuteen on suhtauduttu epäilevästi myös siksi, että se on pelätty johtavan liialliseen standardoimiseen, joka tuottaa ahtaita ”yksi sopii kaikille” -lähestymistapoja. Tällainen suhtautuminen ei ota huomioon esimerkiksi sitä, että sosiaalityön toimintaympäristö on hyvin kompleksinen. Vaarana voi olla, että vain helposti mitattavia ja havaittavia asioita pidetään arvossa, sulkien muut aspektit tarkastelun ulkopuolelle. Asia on myös filosofisesti ongelmallinen: voiko yleispäteviä interventioita ja menetelmiä olla, mikäli ihmisellä on vapaa tahto? Sitten toisaalta jotkut ovat epäilleet, että sosiaalityöntekijät eivät todellisuudessa edes toimi EBP-ajattelun kuvaamalla rationaalisella tavalla työn arjessa.

Aineistossa tämä näkyi ylivoimaisesti kaikkein eniten kriittisessä suhtautumisessa kaikille sopiviin ja yleispäteviin ratkaisuihin sekä koeasetelmiin. Lähes kaikki haastateltavat painottivat läpi aineiston sitä, että sosiaalityö on aina yksilökohtaista räätälöintiä, jossa on keskiössä asiakas tarpeineen. Kaikkiin ei voida soveltaa samoja menetelmiä ja ratkaisuja, vaikka ongelmat usein samoja ovatkin.

*”Miten ihmisiä voidaan auttaa ku tähän ei ole lääkettä, ei oo pilleriä. Vaan näitä räätälöityjä paketteja johon liittyy talous, terveys, koulutus. Kaiken näkönen hyvinvoinnin tukeminen. Että ku se on sitä räätälöinnin osaamista.” (H1)*

Sosiaalityötä verrattiin terveydenhuoltoon näkemyksessä, että on kenties helpompi tuottaa yleispäteviä hoitosuosituksia, sillä ongelmat ovat verrattain ”helpompia”:

*”mutta kun sosiaalityö on myös, se on erilaista kun kirurgia tai tällanen missä voitais, tai joku elimien hoitaminen, että kun se on niin myös semmosta miten ihmisen oma elämäkokemus ja persoona ja kaikki mitä se työntekijä omassa elämässään tehny, oppinu, kuullu ja nähny vaikuttaa siihen että miten se sitä työtä tekee, että se ei oo ihan niin yksoikosta tehä semmosta suositusta mikä sitten jotenkin ois kaikkien omaksuttavissa ja ne kaikki sitä noudattais.”(H6)*

Toisaalta haastateltava epäili, että onko edes terveydenhuollossa (esimerkiksi psykiatriassa) aina mahdollista löytää kattavia ratkaisuja. Yksi haastateltavista piti toisaalta juuri sosiaalityön vahvuutena sitä, että siinä voidaan tukeutua moniin erilaisiin lähestymistapoihin yhden sijaan.

Jotkut haastateltavat ottivat esille koeasetelmat ja niihin liittyvät eettiset haasteet, joita yksi haastateltava kuvasi hieman huvittuneeseen sävyyn:

*”Tässä on epäeettistä sanoa että kuule sä et nyt pääse tähän päihdehoitoon sä kuulut tohon kontrolliryhmään että, seurataan sua nyt täs kuitenkin. [naurahdus]” (H1)*

Toinen haastateltava arveli, että koeasetelmien muodostaminen on hankalaa myös siksi, että sosiaalityössä on terveydenhuoltoa vaikeampaa vakioida erilaisia muuttujia. Kun hoidetaan vaikkapa yksinkertaista terveydellistä vaivaa, tekijät on helpompi huomioida. Sosiaalityössä sen sijaan on kyse koko ihmisen ympäristöstä:

*”Mut et just tää mitattavuus et pystytään jos tehdään polvileikkaus niin pystytään siinä ne tekijät jotka vaikuttaa siin polven tervehtymiseen niin vakioimaan paljon helpommin kun sitten jos lähetään puhumaan koko ympäristöstä ja maailmasta ja missä se ihminen ja yksilö elää. Siinä mielessä ne painii ihan eri sarjas.” (H4)*

### **Mittareista ja mittaamisesta johtuvat haasteet**

Kolmannen tutkimuskysymyksen toinen yläkategoria oli ”mittareista ja mittaamisesta johtuvat haasteet”. Näiden alakategoriat jakautuivat seuraavanlaisesti. Ensinnäkin mittareiden arvioitiin olevan suoritekeskeisiä. Toiseksi tällaiset mittarit ovat luonteeltaan reduktionistisia, eli ne pelkistävät sen kohteena olevaa ilmiötä. Pahimmillaan mittarit saattavat muuttaa työntekijöiden käyttäytymistä tai aiheuttaa jopa ”pelaamista”, aiheuttaen absurdeja lopputuloksia.

Suoritekeskeisyys	Sosiaalityön pelkistäminen	Mittarin vaikutus työhön
-------------------	----------------------------	--------------------------

Taulukko 8: mittareista ja mittaamisesta johtuvat haasteet.

### Mittaaminen painottuu suoritteisiin

Sekä teoria että aineisto tässä tutkimuksessa osoittivat, että sosiaalityön organisaatio mittaa hyvin paljon suoritetietoa. Osittain tähän liittyy myös ensimmäinen tutkimuskysymys, jossa jäljitettiin selontekovelvollisuuden taustatekijöitä. NPM-johtamisjärjestelmän on sanottu keskittyvän erilaisten suoritteiden mittaamiseen tai ”tuotostehokkuuteen”. Mitä suoritepainotteisuus siis tarkoittaa sosiaalityön näkökulmasta? Eräs keskeisistä ongelmista on se, että tällainen lähestymistapa suosii välitöntä tulostietoa, vaikka sosiaalityössä erityisesti vaikuttavuutta voidaan arvioida mahdollisesti vasta pitkän ajan kuluttua. Niin kutsuttujen logiikkamallien mukaisessa ajattelussa huomio kiinnitetään teemaan ”output”, vaikka olennaisinta olisi vaikutukset, ”outcomes”. Laadun mittaamisessa suoritepainotteisuus ei välttämättä ole aivan niin ongelmallinen asia, sillä laatu on liitetty usein välittömiin palvelutapahtumiin. Erityisesti budjetointiin liittyvät tekniset seikat johtavat arvioinnin tuotospainotteisuuteen: talousarvio tehdään yleensä kalenterivuodeksi.

Tyypillisesti työnantajaorganisaatio, valtio sekä erilaiset tutkimuslaitokset ovat kiinnostuneita siitä, mitä suoritteita organisaatio tuottaa. Tätä kuvastaa hyvin toisen johtavan sosiaalityöntekijän näkemys bisnesmaailmasta tutun kvartaalitalouden saapumisesta myös kuntasektorille:

*”Jos ei nyt ihan jokapäiväisessä työssä tästä, tätä raportointia niin kyllähän, kvartaalitalous on myös siirtynyt tänne kuntasektorille. Että päihdehuollostahan ihan kerätäänkin paljon esimerkiksi suoritetietoa. Ja meidän hallinto on nyt lähinnä kiinnostunu siitä että paljonko meillä on avohoitokäyntejä ja paljonko on tuotettu asumispäiviä tai päiväkeskuskäyntejä.” (H3)*

Useat työntekijöistä ilmaisivat tyytymättömyytensä mittareihin. Jotkut jäljittivät suoritepainotteisen mittaamiskulttuurin terveydenhuollon johtamiseen:

*”vai onks tää ylipäättään terveydenhuoltoon kuuluva juttu, että on määräaikaiset hoitoajat ja toivotaan että sinä aikana tulee tulosta, ja että lasketaan mikä on potilasvirta että mikä on input ja output ja toivotaan että siinä ajassa niillä resursseilla saatais aikaseksi jotakin.” (H6)*

Tällaiset mittarit soveltuvat heidän mukaansa hyvin huonosti sosiaalityön kaltaisen toiminnan arviointiin. Osa epäili, että sopivatko mittarit välttämättä edes terveydenhuoltoon. Yksi työntekijä tarkensi, että suorittemittarit ovat hyvin hankalia todentamaan esimerkiksi asiakkaan yksityiselämän



puolella tapahtuvia muutoksia. Suoritemittaamisen ongelmallisuutta kuvastaa hyvin yhden haastateltavan vertaus sosiaalityön ja ”liukuhihnatyöhön” välillä:

*”No varmaan siinä on vaikee semmosia tiettyjä mittareita luoda ja vaikee sitä myöskään selvittää että.. kun ne monetkaan niistä asioista ei oo kauheen mitattavia. Siis silleen että ei tää oo mikään komponenttitehas missä vois jotenkin kattoo montako virheetöntä komponenttia on tehty tunnissa ja monessako ollu jotain halkeamia, et se on vaikeempi tehdä semmosta, et se on varmasti se haaste.”* (H6)

Eräät haastateltavat toivoivat suoriteinformaation rinnalle enemmän laadullista tiedontuotantoa, mutta tällaisen rooli tutkimuksen kohteena olevissa organisaatioissa oli hyvin vähäistä, vielä ainakin tutkimusajankohtana.

Toisaalta yksi sosiaalityöntekijä pohti, että onko edes puhtaan suoriteinformaation perusteella järkevää tehdä johtopäätöksiä, sillä esimerkiksi tilastointikäytännöt saattavat vaihdella työntekijöittäin.

*”täälläkin se on vähän epäselvää täällä yleensä et miten sitä, miten niitä tehdään että jokainen vähän tekee mitä sattuu et nää tilastot et en tiedä yhtään mitä ne täällä loppujen lopuks kertoo, tai mitä johtopäätöksiä niistä kannattaa tehdä koska tääl ei ihmiset oikein tiedä miten näitä tilastoitais niin tai ihan erilaisia käytäntöjä ja se on jotenkin epäselvää mutta..”* (H5)

Toinen työntekijä jäljitti ongelmia myös siihen, että jokaisella työpaikalla on omanlaisensa ”kulttuuri”, jonka mukaan asioita hoidetaan. Tämän johdosta mittarin osoittama tieto ja se, mitä oikeasti tehdään, voivat olla kaksi hyvin eri asiaa. Toinen johtavista sosiaalityöntekijöistä esitti myös hieman kriittiseen sävyyn, että vaikka suoritetietoa kerätään, sitä ei välttämättä edes aina hyödynnetä.

### **Mittarit pelkistävät sosiaalityötä**

Toinen asiaan liittyvä ongelma on suoritemittauksen reduktionistinen luonne, jonka johdosta se ei anna kovinkaan kattavaa kuvaa tehdystä työstä. Esimerkiksi vastaanottokäynnin aikana voidaan tehdä hyvin monenlaisia asioita, mutta ne eivät välttämättä näy ulospäin tilastoinnin tai raportoinnin muodossa. Tämä haasteiden aspekti näkyi aineistossa myös hyvin erityisesti siinä, että mittareiden johdosta sosiaalityö jää monilta osin ”näkymättömäksi”.

*”se miten sä sen työn täällä teet niin sitä, se ei ny näyttäydy millään tavalla. Et se näkyy sitten vaan niinä kertoina että jos puhelin on soinu ja asiakas tekee valituksen että siä ei vastata puhelimeen niin se näkyy sitte semmosena ja sit vaan ihmetellään että mitä siä sitte vaan kupataan että ku ei puhelimeen vastata.”* (H2)

Työn näkymättömäksi jääminen liittyy myös osittain siihen, että työn kohteena olevia asioita ja ilmiöitä on vaikea sanallistaa dokumentoinnissa:

*”Varmaan juuri raportoinnin haasteista että osaisi mahdollisimman tarkasti kuvata sen, sanoittaa sen, mistä tässä ilmiössä on kysymys. Että nyt ku ollaan vaan siitä numeraalisesta tiedosta kiinnostuneita niin sen sanoittaminen.” (H3)*

Eräs aspekti, joka nousi myös esiin, oli asiakkaiden erilaisuus. Kuten eräs työntekijä mainitsi, joidenkin asiakkaiden kanssa saatetaan tehdä hyvinkin laaja-alaisesti työtä. Tämänkin johdosta voidaan perustellusti pohtia, ovatko suoritteet kovinkaan yhteismitallisia.

### **Mittarivaikutuksen mahdollisuus**

Yksi haaste, joka kirjallisuuden kautta tunnistettiin, liittyi niin kutsuttuun mittarivaikutukseen. Eräät tutkimukset ovat osoittaneet, että mittaaminen arviointi ei välttämättä aina olisikaan puhtaasti neutraalia toimintaa, joka ei itsessään vaikuta mitattavaan kohteeseen. Päinvastoin, mittaaminen ja arviointi saattavat jopa vaikuttaa siihen, kuinka niiden kohde toimii. Työntekijät saattavat esimerkiksi muuttaa toimintaansa sen mukaisesti, että työn ”tulos” näyttäytyy paremmin arviointijärjestelmän kautta. On kuitenkin monia muitakin tapoja, joilla mittauksen kohde voi reagoida.

Haastateltavien välillä oli selkeitä eroja, kuinka he kokivat mittaus- ja arviointijärjestelmät. Toisille työn dokumentointi oli huomattavasti negatiivissävytteisempi asia, joka vie aikaa oleellisemmilta työn osa-alueilta. Toisten mielestä se taas ei vienyt juurikaan aikaa. Varsinaisen mittarivaikutuksen näkökulma ei näyttäytynyt aineistossa juurikaan, ainakaan eksplisiittisesti. Vain yksi haastateltavista toi ilmi, että raportointi tuottaa sen verran työtä, että sillä on ollut vaikutusta siihen, miten työtä on joutunut järjestelemään.

*”Että joko jättää sitte, osan asiakastyöstä tekemättä ja tekee sitten kunnolla tilastoinnit ja raportoinnit sitten osalle porukkaa. Ja sitten ei pysty vastaanottaan sitä muuta porukkaa koska kalenterissa ei oo tilaa. Niin se on tosi kamala ristiriita ja semmonen hermopaine työntekijälle. Ja mä oon ottanu tietysti sen linjan että mä, vastaan niihin akuuttikriiseihin ja sitte mulla jää kirjaamatta semmoset vähemmän tärkeet jotka mä luokittelen vähemmän tärkeiks sitte jotka, esimerkiks käynnit. Mutta ne saattas sille yksilölle olla, merkittäviä.” (H1)*

Teorian näkökulmasta kyseisen työntekijän reagointi voi siis kuvastaa yhtä monenlaisista tavoista, jolla työntekijät ”sopeutuvat” arviointijärjestelmän läsnäoloon. Tässä tapauksessa siis työntekijä päätti, että työn painopiste on asiakastyö, ja siihen tarvittavaa aikaa voidaan tarvittaessa ottaa esimerkiksi kirjaus- ja tilastointityöstä. Toinen työntekijä olisi saattanut reagoida taas siten, että

asiakastyöstä nipistetään aikaa, jotta arviointijärjestelmän kautta näyttäytyisi, että työtä tehdään sen mukaisesti. Kuitenkin, vaikka vain yksi työntekijä toi ilmi, että työn seurannan tavat voivat vaikuttaa työn tekemiseen, ei se välttämättä tarkoita ettei se vaikuttaisi muilla näin. Joka tapauksessa tämän aineiston kautta aihetta on vaikeaa tämän tarkemmin kommentoida. Mutta, kuten seuraavaksi nähdään, syy voi olla myös puutteellisissa resursseissa itse mittausjärjestelmän sijaan.

### **Resurssikysymysten tuottamat haasteet**

Viimeinen teoriaosuudessa tunnistettu haasteiden yläkategoria liittyi resurssikysymyksiin. Alakategoriat olivat ”Määrärahojen ja ajan puute” sekä ”Koulutuksen puute”.

Määrärahojen ja ajan puute	Koulutuksen puute
----------------------------	-------------------

Taulukko 9. Resurssikysymysten tuottamat haasteet.

Resursseilla viitattiin teoriassa siis sekä materiaalsiin resursseihin (esim. henkilöstö) että immateriaalsiin resursseihin (osaaminen, tiedot, taidot). Kirjallisuuden pohjalta on noussut esiin, että ajan puute voi tuottaa haasteen erilaiselle dokumentointityölle. Tästä voi olla kyse erityisesti pienempien organisaatioiden kohdalla, joilla on puutteita määrärahoista jo entuudestaan. Myös arviointitiedon soveltaminen vie aikaa, joten datan kerääminen ei automaattisesti tarkoita, että sitä voitaisiin soveltaa tarkoituksenmukaisesti. Arviointitoiminnan vähäisyys voi lisäksi johtaa siihen, että laadun ja vaikuttavuuden, sekä niiden todentamisen, kysymykset eivät välttämättä ole organisaatiolle ja työntekijöille tuttuja.

### **Resurssikysymykset riippuvat organisaatiosta**

Ensin pureuduttiin määrärahojen ja ajan puutteesta johtuviin haasteisiin. Mielenkiintoinen tulos asian tiimoilta on se, että näkemys resurssipuutteista myötäili pitkälti sitä, kumman kaupungin työntekijöistä oli kyse. Kaikki pienemmän kaupungin työntekijät toivat ilmi sitä, että resurssit ovat liian vähäiset suhteessa asiakasmäärään. Kaksi heistä kuvasi tilannetta jopa ”mahdottomaksi” selontekovelvollisuuden näkökulmasta.

*”Että se alkaa näyttäytyyn justiin siinä että koska jos puhutaan 47 asiakkaasta tällä hetkellä jotka mulla aktiivisesti on työn alla niin sitte siinä on mahdottomuus välillä sovittaa asiakkaille siinä aikajänteessä sitä uusille asiakkaille sitä arviointia.” (H2)*

*”Ja ainaki siis selonteon vaatimus että se tulis näkyväksi se tehty työ. Mutta et mää koen sen mahdottomana tän hetken, hetkisessä työtilanteessa.” (H1)*

Kaupungin johtava sosiaalityöntekijä puhui sen sijaan laajemmasta näkökulmasta. Hän näki, että melkeimpä missä tahansa kunnallisessa palvelussa on edelleen erilaisia jonoja, saatavuusongelmia sekä muita resurssipuutteita. Erityisesti sosiaalityön asiakasryhmille, kuten työttömille ja päihdeongelmallisille, on hänen mukaansa ollut aina vaikeaa saada resursseja, oli vuosikymmen mikä tahansa:

*”päihdehuollossa niin kyllä mä ainakin sen oon huomannu että todellakin resurssien saaminen, toimeentulotuki köyhille tai vaikkapa päihdeongelmallisille tai vaikka pitkäaikaistyöttömille niin se on ollut hankalaa. Että se on selvästi semmonen hyvinkin marginalisoitunut ryhmä vaikka se onkin jo ihan iso joukko ihmisiä.” (H3)*

Hän perusteli resurssipuutetta myös ottamalla esiin, että kunnassa on selkeä, Sotkanetin (Tilasto- ja indikaattoripankki) indikaattoritietoihin perustuva työntekijävaje. Tarkalleen ottaen vaje olisi laatusuositukseen nähden jopa 5-6 työntekijän verran.

Kun siirryttiin suuremman kaupungin työntekijöiden haastatteluihin, näkökulma vaihtui selkeästi. Kaksi työntekijää toi ensinnäkin esiin sitä, että perinteiset pitkät asiakassuhteet eivät välttämättä ole nykypäivänä tarkoituksenmukaisia. Vaikka tehokkuusajattelu saattaakin näyttäytyä määräaikaisten hoitajaksojen ja interventoiden muodossa, ei tämä välttämättä ole täysin huono asia:

*”Mut sit toisaalta jos siihen on mahdollisuus niin silloin se voi olla myöski semmosta paremmin tavoitteellista se et me tiedetään et nyt meil on enää kymmenen kertaa käytettävissä, me mietitään mihin tavoitteisiin me pyritään näillä vaikka päihdepuolen käynneillä, mitä sä haluisit mitä sä toivot tältä ja mennään edetään siihen et siin on semmonen jatkumo ja arviointi.” (H4)*

Resurssikysymyksen näkökulmasta on mielenkiintoista, että kyseisen kaupungin työntekijät eivät juuri ollenkaan jäljittäneet ongelmia vähäisiin resursseihin toisen kaupungin edustajien lailla. He eivät esimerkiksi tuoneet laisinkaan ilmi dokumentointiin liittyviä ajallisia haasteita. Yksi haastateltava sanoikin suoraan, ettei työn raportoimiseen kulu juurikaan aikaa. Heidän puheensa keskittyi enemmänkin siihen, että työtä saatetaan tehdä epätarkoituksenmukaisesti. Tämä voi johtaa esimerkiksi resurssien hukkaamiseen, kun asiakkaita ”pompotellaan” tai he ”jämähvät” paikoilleen.

*”siis se ongelma on täs et se ei oo pelkästään välttämättä siitä et liikaa asiakkaita vaan että se, täs ei ne ei jotenkin, nää ei etene nää asiat tai siis sillain et siinä, tietenkin ihmisten elämä on mitä on mut että tää kaikki että tää on niin hirveen ka- niin kun se just että ihmisillä kestää ihan kauheen kauan päästä näihin hoitokuvioihin ja sit ne jämähtää tänne ja nää ei välttämättä oo kauheen tehokkaita menetelmiä nää mitä täällä käytetään.” (H5)*

Niin ikään kolmas kyseisen kaupungin työntekijä pohti, onko resurssikysymyksissä kyse välttämättä aina siitä, kuinka monta työntekijää organisaatiossa on. Ongelma voi joskus olla myös siinä, kuinka työtä tehdään.

### **Koulutus arviointiin liittyen vähäistä**

Materiaalisten resurssipuutteiden osalta näkökulmat siis vaihtelivat. Kun keskustelu siirtyi siihen, onko sosiaalityön koulutus ja työnantajien järjestämä koulutus aiheen tiimoilta ollut riittävää, vastaukset olivat yhtenäisempiä. Useilla haastateltavilla oli kulunut jo pitkäaikaa, kun he olivat viimeksi opiskelleet yliopistolla, mutta olivat jokseenkin varmoja siitä, etteivät laadun, vaikuttavuuden ja arvioinnin teemat olleet juuri keskiössä opinnoissa:

*”ei mulle oo jääny kyllä, mieleen että siitä nyt ois ihan kauheesti siellä ollu mutta en mä tiedä, oon voinu kyllä unohtaakin että jos siellä jotain, siitä on jo aikaakin vierähtäny. Mutta ei se mikään semmonen mun mielestä koulutuksen keskiössä ollu asia, ollu tossa takavuosina.” (H6)*

Tulokset olisivat samankaltaisia keskusteltaessa siitä, ottaako työnantajaorganisaatio tarpeeksi huomioon tällaisia asioita esimerkiksi lakisääteisissä täydennyskoulutuksissa. Kukaan vastaajista ei muistanut, että ainakaan suoraan tällaista teemaa olisi työnantajan järjestämissä koulutuksissa ollut. Jotkut vastaajista arvelivatkin, että mikäli arvioinnin asiat kiinnostavat, niihin perehtyminen on pitkälti oman aktiivisuuden varassa. Koska koulutuksiin saa usein osallistua omista lähtökohdista, aihe ei välttämättä kaikkia houkuta. Kuitenkaan tarjontaa tällaisista koulutuksista ei välttämättä ole mittavassa määrin. Useat haastateltavat ottivat esiin kehittämistyön, työnohjauksen ja ylipäätään koulutuksen juuri tästä näkökulmasta. Voihan ajatella, että kaikki koulutus tähtää laadun ja vaikuttavuuden parantamiseen, vaikka sellaisella otsikolla ei koulutuksia järjestettäisikään:

*”mut tietenkin ne on mones jutussa siellä se idea tai sen takia että saatais työ, työstä vaikuttavampaa niin kyllähän se se on se tehokkaampaa tai semmosta kyllähän se on siellä taustalla se juttu että senhän takia monesti koulutetaan mut se ei oo se isoin otsake.” (H5)*

Yksi työntekijöistä kuitenkin painotti, että sosiaalityön ammattietiikkaan kuuluu pyrkimys työn kehittämiseen ja sitä kautta parempaan laatuun ja vaikuttavuuteen.

### **Muut haasteet**

Viimeiseksi tässä osiossa esitellään aineistosta esiin nousseet näkökulmat, jotka jäivät luodun teoriakehyksen ulkopuolelle. Tällaisia näkökulmia oli yhteensä viisi kappaletta: vuoropuhelun puute muiden ammattialojen kanssa, sidosryhmien puute, poliittinen haluttomuus, osaoptimointi sekä tietojärjestelmien heikkoudet.

Ensimmäisessä on kyse siitä, että muiden alojen osaajat, kuten terveydenhuollon henkilöstö, eivät ole välttämättä kiinnostuneita ottamaan selvää siitä, mitä sosiaalityön piirissä tehdään. Eräs haastateltava otti esille lääkärit, ja kuvaili, että sosiaalihuollon edustajana oleminen terveydenhuollossa on kuin olisi ”vieraalla maalla”. Sosiaalityössä tämä haaste korostunee erityisesti päihdehuollossa, jossa usein on terveydenhuollon tulosalueella.

*”Et kyllähän se lähtee myös sieltä että ei olla kiinnostuttu, siitä työkentästä tai..” (H2)*

Sidosryhmien puute näyttäytyi haasteena erityisesti pienemmällä paikkakunnalla. Kun asiakasta pitäisi ohjata esimerkiksi palveluista eteenpäin, ei välttämättä ole juuri vaihtoehtoja.

*”Ja sitte tää ongelma tässä varmasti on se että, ollaan on pieni paikkakunta missä ollaan tai pienehkö niin täällä ei sitte oo niitä palveluntuottajia joihin vois ohjata asiakkaita.” (H2)*

Eräs haastateltava otti esille myös näkökulman, että resursseja päihdeongelmaisten palveluihin on ollut vaikea saada siitä huolimatta, että näyttöä sen tuloksista on jossain määrin ollut.

*”eihän tää päihdehuollollekaan oo ollu ollenkaan yksinkertaista saada resursseja vaikka on ihan hyvä näyttö siitä että toiminta on ollut tarpeellista ja joissakin määrin myös vaikuttavaa.” (H3)*

Tällaista haluttomuutta kohdistaa resursseja palveluihin, jotka tuottavat todetusti halutunlaisia vaikutuksia, voitaneen kutsua poliittiseksi haluttomuudeksi.

Osoptimoinnilla tarkoitetaan sitä, että järjestelmän jokin tietty osa voi ajatella pelkästään omaa etuaan, joka kuitenkin kustautuu järjestelmälle kokonaisuudessaan. Tämä nousi esiin yhden haastateltavan puhuessa pirstaloituneesta järjestelmästä, jossa on monenlaisia ”luukkuja” avun hakemiseen. Tämä voi johtaa siihen, ettei ajatella kokonaisuutta.

*”niin näkeekö se sitten joku Kelan heppu tuolla tai sitten sosiaalitoimessa joku joka päättää täydentävästä toimeentulotuesta että nyt tää ei sinänsä oo oikeutettu tässä mutta että jos me nyt maksetaan nää lääkkeet niin se ei oo tuolla sairaalahoidossa vähän ajan päästä.” (H4)*

Viimeiseksi, eräs sosiaalityöntekijä piti käytettäviä tietojärjestelmiä jokseenkin huonoina, eivätkä ne mahdollista käyttäjäystävällistä raportointia.

*”Tietenkin et sit jos oikeesti nää ois, nää on ihan järkyttäviä nää ohjelmat tää Pegasos tää meidän potilasjärjestelmä niin jos ne ois oikeesti sillain, nykyään tehään tosi hyviä kaikkia systeemejä niin se on ihan käsittämätöntä et tällain terveydenhuollossa on noin kököt järjestelmät että ja oikeesti se ois tehty kunnolla ja siin ois semmost, toimivaa yksinkertasta se tilastointi ja muu niin mä aattelin et sitä kautta..” (H5)*

## Yhteenveto

Edellä käsiteltiin siis analyysin tulokset liittyen viimeiseen tutkimusongelmaan, eli sosiaalityön laadun ja vaikuttavuuden todentamisen haasteisiin. Tämä tehtiin peilaamalla haastatteluaineistoa teoriakehyksen mukaisesti kolmeen teemaan tai ”yläkategoriaan”. Ensinnäkin arveltiin sosiaalityön luonteen olevan itsessään sellaista, joka tekee selonteosta vaikeaa. Näitä sosiaalityön luonteeseen liittyviä haasteita olivat esimerkiksi tavoitteiden lukumäärä. Tulokset tukivat hyvin teoriaa, sillä tämä näkyi aineistossa hyvin. Tavoitteita on monenlaisia, ja ne ilmenevät eri tasoilla. Toisaalta erityinen haaste on tavoitteiden ristiriitaisuus, joka voi tarkoittaa sitä, että halutut päämäärät voivat vaihdella esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan, työntekijän ja työnantajan tai työntekijän ja yhteiskuntapolitiikan kesken. Hyvänä esimerkkinä tästä nousi esiin alkoholipolitiikka. Aikajänteen ja kausaliteetin ongelmat olivat myös hyvin haastateltavien tiedossa. Vaikutusten pitkäaikaisuus, sekä organisaatioiden ja yhteiskunnan taipumus lyhyen tähtäimen ajatteluun tuovat monenlaisia haasteita mittaamisen ja arvioinnin näkökulmasta. Päihdeongelman kaltainen ilmiö voi kehittyä pitkän ajan kuluessa, joten siitä kuntoutumiseen ei välttämättä tapahdu kovin nopeasti. Päihdeongelman syyt itsessään ovat lisäksi kiistelyjä, tuoden oman lusikkansa soppaan. Päihdeongelman etiologia aiheuttaa sen, että sitä voidaan lähestyä monesta näkökulmasta. Tämä tuottaa monenlaisia ratkaisuvaihtoehtoja, sillä päihdeongelmaa ”ruokkivia” tekijöitä voidaan löytää lukuisia, vaikka itse syy olisikin epäselvä. On lisäksi huolestuttavaa, että kyseistä ilmiötä on totuttu lähestymään kuitenkin hyvin rajatuista näkökulmista käsin. Ensimmäinen on perinteinen moralistinen käsitys, jossa taustatekijänä nähdään vääränlainen käytös. Tämä voi vaikuttaa myös ratkaisuvaihtoehtoihin. Toinen on vallalla oleva käsitys päihdeongelmasta aivosairautena. Liiallinen moralisointi aiheuttanee sen, että oikeanlaista ja kunnollista hoitoa ei haluta antaa. Toisaalta liiallinen sosiaalisten ongelmien medikalisointi tuottaa omat haasteensa. Olisivatko jotkut ongelmat ratkaistavissa sosiaalityön keinoin ennen kuin niistä tulee erikoissairaanhoidollisia asioita? Viimeinen sosiaalityön luonteesta johtuva haaste oli näyttöperustaisuuden ongelmat. Kuten sekä teoria että aineisto näyttivät, tutkimustiedolla ja tutkimusperustaisuudella on paljon potentiaalia myös sosiaalityön piirissä. Tästä huolimatta on muistettava niiden rajoitteet. Koeasetelmien luominen on vaikeaa esimerkiksi eettisistä syistä. Lisäksi sosiaalityön kohteena olevilla ihmisillä ongelmiin vaikuttanee koko ympäristö, joten muuttujia on haastavaa vakioida. Suurin aineistosta noussut teoriaa tukeva kriittinen näkökulma koski kuitenkin ratkaisuvaihtoehtojen standardoimisen ongelmaa. Kun sosiaalityö on lähes aina yksilöllisesti räätälöityä palvelua, yleispätevien ratkaisujen soveltaminen voi olla ongelmallista.

Sosiaalityön luonteen lisäksi yläkategoriana toimi mittaamisen ja mittareiden tuottamat haasteet. Mittaamisen ja arvioinnin teoretisoitiin olevan suoritekeskeistä, jonka tuottamat haasteet liittyvät

siihen, etteivät ne oikeastaan kerro vaikuttavuudesta juuri mitään. Näin tutkimuksessa kävi myös ilmi: mittaaminen oli lähes poikkeuksetta määrällistä ja karkealuontoista. Suoritteet kertovat hyvin vähän esimerkiksi ihmisen yksityiselämässä tapahtuneista muutoksista. Tämä liittyy ennen kaikkea NPM-johtamisopin käyttämään ”tuotostehokkuuden” painotukseen. Haastateltavat olivat hyvin tietoisia siitä, että suoritteiden perusteella on hyvin hankalaa, tai jopa mahdotonta, tehdä johtopäätöksiä vaikuttavuudesta. Toisaalta voisi arvella, että laadun mittaamiseen suoritenäkökulma sopisi paremmin. Sen lisäksi, että suoritteet tuottavat hyvin vähän tietoa työn tuloksista, ne pelkistävät eli redusoivat tehtyä työtä. Tämä on ongelma, mikäli resursseista päättävät tahot tekevät päätöksiä juuri suoritteiden perusteella. Haastateltavat olivat myös tästä aspektista hyvin tietoisia. Mittari saattaa jopa vaikuttaa siihen, miten työtä tehdään. Tätä näkökulmaa tukevia tekijöitä ei aineistosta noussut selkeästi, joskin yksi työntekijä ilmaisi, että työn selonteon tavat aiheuttavat priorisointia, jossa on tehtävä valintoja joko asiakastyön tai raportoinnin välillä.

Viimeinen yläkategoria oli resurssikysymysten tuottamat haasteet. Tällä tarkoitettiin ensinnäkin määrärahojen puutteesta johtuvaa ajanpuutetta, joka voi aiheuttaa sen, ettei selontekoa pystytä kunnolla tekemään. Tämä näyttäytyi aineistossa selkeästi, mutta tätä toi ilmi vain osa haastateltavista. Pienen kaupungin työntekijät olivat huolissaan resurssien puutteesta, kun taas suuremman kaupungin edustajat jäljittivät ongelmat enemmänkin työn järjestelykysymyksiin. Toinen resurssikysymysten tuottama haaste liittyi koulutukseen ja osaamiseen arvioinnissa ja mittaamisessa. Tämän suhteen haastateltavien näkemykset olivat samankaltaisempia. Sekä sosiaalityön yliopistokoulutuksessa että työelämässä tapahtuvissa koulutuksissa laadun ja vaikuttavuuden mittaaminen ja arviointi näyttelevät itsessään vähäistä roolia. Kuitenkin kaikenlaisen koulutuksen ja työnohjauksen perimmäinen tarkoitushan on edistää laatua ja vaikuttavuutta työssä.

Myös muita haasteita nousi esiin, jotka eivät suoraan sopineet teoriakehykseen. Näitä olivat vuoropuhelun ja kiinnostuksen puute eri ammattialojen välillä, sidosryhmien tai yhteistyötahojen puute (pienillä) paikkakunnilla, osaoptimointi sekä tietotekniset haasteet.



## 8. TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Koska tutkimuksissa saattaa olla virheitä, vaikka niiden tekoa on yritetty välttää, on paikallaan arvioida luotettavuutta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226). Tähän on liitetty tyypillisesti validiteetin ja reliabiliteetin käsitteet (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 24-25). Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimus voidaan tarvittaessa toistaa. Tuloksissa ei siis saa olla kyse sattumasta. Tämä voidaan varmistaa esimerkiksi siten, että ulkopuolinen taho suorittaa samanlaisen tutkimuksen. Validiteetissa on kyse siitä, että tutkimus mittaa sitä, mitä sen on ollut tarkoitus mitata. Esimerkiksi kyselytutkimuksissa vastaaja saattaa ymmärtää kysymykset eri tavalla kuin tutkija, jolloin validiteetti kärsii. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226-227.) Validiteetilla voidaan myös tarkoittaa uskottavuutta, eli esimerkiksi sitä, vastaavatko tutkijan ja tutkittavien käyttämät konstruktiot toisiaan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 25). Nämä kaksi käsitettä ovat kuitenkin hieman erilaisia, kun puhutaan laadullisesta tutkimuksesta. Joka tapauksessa kaikkien tutkimusten toistettavuutta ja vastaavuutta on jollain tavalla arvioitava. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa ensinnäkin sillä, että tutkija kuvaa selkeästi ja yksityiskohtaiseksi tutkimuksen toteutuksen. Tämä tarkoittaa myös aineiston hankintaa: esimerkiksi on kerrottava, millaisissa olosuhteissa haastattelut tehtiin, niihin kulunut aika, mahdolliset häiriötekijät ja virhetulkinnat sekä oma arvio. Koska laadullisessa tutkimuksessa usein tehdään luokittelusta johtuen tulkintoja ja johtopäätöksiä, ne olisi aina perusteltava mahdollisimman hyvin. Konkreettisesti esimerkiksi tulkintojen perusteluissa voi käyttää suoria sitaatteja aineistosta. Yksi luotettavuuden edistämiskeino on myös monimenetelmällisyys. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 227-228.)

Olen edistänyt tutkimuksen tulosten luotettavuutta käyttämällä muun muassa edellä mainittuja keinoja. Olen ennen tulososiota yrittänyt mahdollisimman yksityiskohtaisesti kuvata aineiston hankinnan ja analyysin prosessit. Luotettavuutta lisää nähdäkseni myös se, että tulosten tulkinta perustuu aiemmin tiedettyyn, eli teoreettiseen viitekehykseen. Kategorioiden luomiselle on siis olemassa perustelut. Mitä tulee tulkintaan, olen pyrkinyt käyttämään mahdollisimman paljon otteita haastatteluaineistosta, jotta tulkinnat selventyvät lukijalle. Yksi luotettavuutta lisäävä tekijä on se, että haastateltavat olivat kaikki suhteellisen kokeneita työntekijöitä, joilta pystyin siis keräämään pitkän kokemuksen tuomaa tietoa.

Koska tutkimuksessa muun ohella haluttiin tietää haastateltavien näkemyksiä laadun ja vaikuttavuuden käsitteistä, oli tähän kiinnitettävä huomiota. Kyseiset käsitteet eivät ole vakiintuneet

siten, että kaikki automaattisesti tarkoittaisivat niillä välttämättä samaa. Tästä johtuen pyrin esittämään kysymykset eri kautta (ks. liitteet). Sen sijaan, että olisin kysynyt ”mitä on mielestänne laatu?”, kysyin ”mitä on hyvin tehty sosiaalityö”. Vaikuttavuuden sijaan kysyin ”mitä sosiaalityö tavoittelee?”. Näin mielestäni paransin tutkimuksen validiteettia, koska tarkoitus oli peilata haastateltavien näkemyksiä vaikuttavuuteen juuri tavoitteiden saavuttamisena, eli teoriakehykseen pohjaten, eikä mahdollisten muiden määrittelyjen kautta. Vaikuttavuus voidaan määritellä myös muilla tavoin, jotka kuitenkin rajautuivat tästä tutkimuksesta pois. Tutkimuksessa annettiin haastateltaville lopuksi mahdollisuus esittää muunlaisia näkemyksiä kysytyistä teemoista.

Erääksi haasteeksi tuli se, että tutkimuksen teema oli jokseenkin vaikea. Tämä ilmeni esimerkiksi siten, että laadun ja vaikuttavuuden käsitteitä saatettiin käyttää synonyymeinä haastateltavien toimesta. Lisäksi jouduin suhteellisen paljon käyttämään apukysymyksiä, jolloin pohdinnan arvoiseksi jää, vaikuttiko se mahdollisesti haastateltavien vastauksiin. Tuliko haastateltavien oma ääni tarpeeksi esille? Toisaalta, vaikka haastateltavat eivät itse ottaneet jotakin asiaa esille, ei se tarkoita, etteivätkö ne olisi olleet heidän mielestään tärkeitä. Koska aikaa oli rajatusti, eikä etukäteismateriaalia lähetetty, kaikkea relevanttia ei välttämättä tule sanoneeksi. Kyseessä oli myös teorialähtöinen analyysi, joten näkökulma on suhteellisen rajattu jo menetelmällisistä lähtökohdistakin.

## 9. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Viimeiseksi on aika käsitellä tehtyä tutkimusta kokonaisuutena, tehdä johtopäätöksiä sekä pohtia sen mahdollista merkitystä laajemman yhteiskunnallisen keskustelun kannalta. Koska kyseessä on teorialähtöinen analyysi, onkin hyvä aloittaa teorian ja aineiston yhteneväisyydestä. Kokonaisuutena ajatellen aineisto tuki hyvin aiheesta jo aikaisemmin tiedettyä. Luodut kategoriat onnistuivat siis hyvin ”kaappaamaan” sisäänsä nämä ilmiöt. Erityisesti tämä näyttäytyi ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla, jossa jäljitettiin sitä, mistä syystä selontekoa sosiaalityöltä vaaditaan: aineistosta ei noussut esiin teoriakehyksen ulkopuolisia näkökulmia tämän suhteen. Toisaalta tämä myös ihmetytti. Tutkimuksen perusteella voisi sanoa, että se, mistä Juhila (2009) artikkelissaan puhuu, pitää enemmän kuin paikkaansa. Sosiaalityö on tilivelvollinen hyvin moneen suuntaan yhteiskunnassa: sitä ajaa niin oma halu hyvin tehtyyn ja vaikuttavaan työhön kuin NPM-henkiset työnantajan tulos- ja tehokkuusvaatimukset sekä näyttöperustaisuus, jonka kautta sosiaalityö voi näyttäytyä vakavasti otettavana professiona. Tämä sidosryhmien kiinnostus sosiaalityötä kohtaan on tietenkin positiivinen asia, mutta aiheellisesti on kannettu huolta siitä, että tietyt näkökulmat voivat korostua liikaa. Toisaalta tuli myös muita yllätyksiä teoriakehyksen ulkopuolisten selontekovaateen tekijöiden puutteen lisäksi. Esimerkiksi public choice -näkökulma ei näyttäytynyt kaikkien työntekijöiden puheissa siitä huolimatta, että sen on sanottu olleen NPM-reformien yksi tärkeimmistä taustateorioista. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden taustat voivat olla niin moninaiset, etteivät politiikan tutkimuksen tai taloustieteen teoriat välttämättä ole tuttuja. NPM ja public choice -diskurssi voivat lisäksi toimia ja näyttäytyä enemmänkin järjestelmätasolla, kuin sosiaalityön arjessa.

Toisen tutkimuskysymyksen kohdalla teoria oli pääosin yhteneväinen aineiston kanssa. Valtaosa siitä keskustelusta, jota käytiin sosiaalityön laadusta, sopi hyvin ennalta jaoteltuun neljään komponenttiin: tekniseen laatuun, laadukkaaseen arviointiin, hallinnollis-juridiseen osaamiseen sekä asiakastyöntekijäsuhteeseen. Käytännössä kaikki haastateltavat mainitsivat nämä osa-alueet joko omasta aloitteestaan tai haastattelijan kysyessä näkemystä niistä. Laadun suhteen nousi kuitenkin esiin myös muita näkökulmia. Sosiaalityön laaduksi osoittautui lisäksi se, että työtä tehdään moniammatillisesti ja verkostomaisesti. Lisäksi laaduksi nähtiin se, että sosiaalityö tuo esiin omanlaistaan näkökulmaa ongelmien synnyssä ja ratkaisuisissa. Tämä on erityisesti tärkeää terveydenhuoltopainotteisissa organisaatioissa. Kolmanneksi lisäominaisuudeksi hahmottui asiakkaiden mukaan ottaminen sosiaalityöhön ja sen kehittämiseen. Tutkimus on yhteneväinen laadusta käydyn keskustelun suhteen, jossa on kiinnitetty huomiota laadun moniulotteiseen luonteeseen. Sitä on, joskin aiheellisesti, myös kritisoitu liiallisesta väljyydestä. Tunnistan, että tämä voi toki olla haaste, mutta toisaalta on epärealistista yrittää puristaa laadukasta sosiaalityötä liian kapeaan määritelmään. Nähdäkseni

kirjallisuuden ja aineiston perusteella saadut tulokset ovat lukumäärältään vielä hallittavissa. Ne ovat mielestäni myös hyvin konkreettisia.

Entä sitten sosiaalityön vaikuttavuus? Kuten teoriakehyksessä todettiin, tavoitteiden saavuttaminen on käyttökelpoinen tapa määritellä vaikuttavuutta, vaikka sille toki on muitakin määritelmiä. Tämä näkyi erinomaisesti myös aineistossa: juuri tavoitteiden kautta sosiaalityöntekijät näyttävät jäsentävän omaa työtään. Nämä tavoitteet ovat myös moninaiset: yksilöllisten tavoitteiden lisäksi kuljetaan asiakkaan verkoston, kunnan ja yhteiskunnankin tasoilla. Aineisto tuki tämän suhteen erinomaisesti teoriaa, koska esiin ei noussut vaihtoehtoisia tapoja määritellä vaikuttavuutta. Kuten ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä, myös tässä se pohditutti.

Myös kolmannen tutkimuskysymyksen kohdalla teorian voi sanoa olleen yhteneväinen aineiston kanssa. Tutkimuksessa haluttiin siis tietää, mitä haasteita tuottaa todentaa laatua ja vaikuttavuutta sosiaalityön ulkopuolelle. Sosiaalityön luonne on hyvin kompleksinen, koska se toimii ikään kuin yksilön ja yhteiskunnan rajapinnassa. Sosiaalityöntekijä ei voi siis koskaan toimia täysin itsenäisesti, vaan ottaen huomioon myös työnantajan ja jopa yhteiskunnan intressit ja tavoitteet. Aineistosta nousi hyvin esiin, että sosiaalityö on vahvasti räätälöityä ja yksilöllistä palvelua. Tavoitteet voivat olla hyvinkin erilaiset riippuen asiakkaasta. Lisäksi yhteiskunta voi ajaa tavoitteita, jotka voivat olla ristiriidassa sosiaalityön omien tavoitteiden kanssa. Aikajänne ja syy-seuraussuhde ovat samaan aikaan sekä käytännön työelämän että yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen ongelmia. Tuloksissa näyttäytyi, että nämä rajoitteet ovat hyvin selvillä sosiaalityön kentällä. Näiden lisäksi ainakin joillekin työntekijöille olivat tuttuja erilaiset koeasetelmiin liittyvät rajoitteet sosiaalityössä. Haastateltavat kuitenkin painottivat, että työn perustuminen tutkittuun tietoon on tärkeää. Tämän johdosta voisikin sanoa, että sosiaalityöntekijät ovat kriittisiä tutkimustiedon arvostajia. Oman erikoishaasteensa tuo päihdeongelma itsessään, jota voidaan ajatella sairauden lisäksi sosiaalisena ongelmana. Haastateltavat suhtautuivatkin usein kriittisesti ongelmien liialliseen medikalisointiin. On selkeästi havaittavissa, että sosiaalityöntekijät pitävät myös omia lähestymistapojaan arvossa, eivätkä sulaudu siinä mielessä liikaa työnantajaorganisaation (tässä siis terveydenhuollon) kulttuuriin.

Teoria sai hyvin tukea aineistosta myös keskusteltaessa mittaamisen ja mittareiden ongelmista. Aineisto tuki kiistattomasti jo aikaisemmin tiedettyä, eli sitä, että sosiaalityön laadun ja vaikuttavuuden mittaaminen on pitkälti määrällistä ja karkeaa, painottuen erilaisiin suoritteisiin. Tämän tuottamista haasteista sosiaalityöntekijät olivat hyvin perillä. Suoritteet soveltuvat huonosti erityisesti vaikuttavuuden todentamiseen ja ne pelkistävät sosiaalityötä erityisesti niiden silmissä, jotka eivät sosiaalityön sisällöstä välttämättä tiedä. On myös mahdollista, että mittaaminen muuttaa

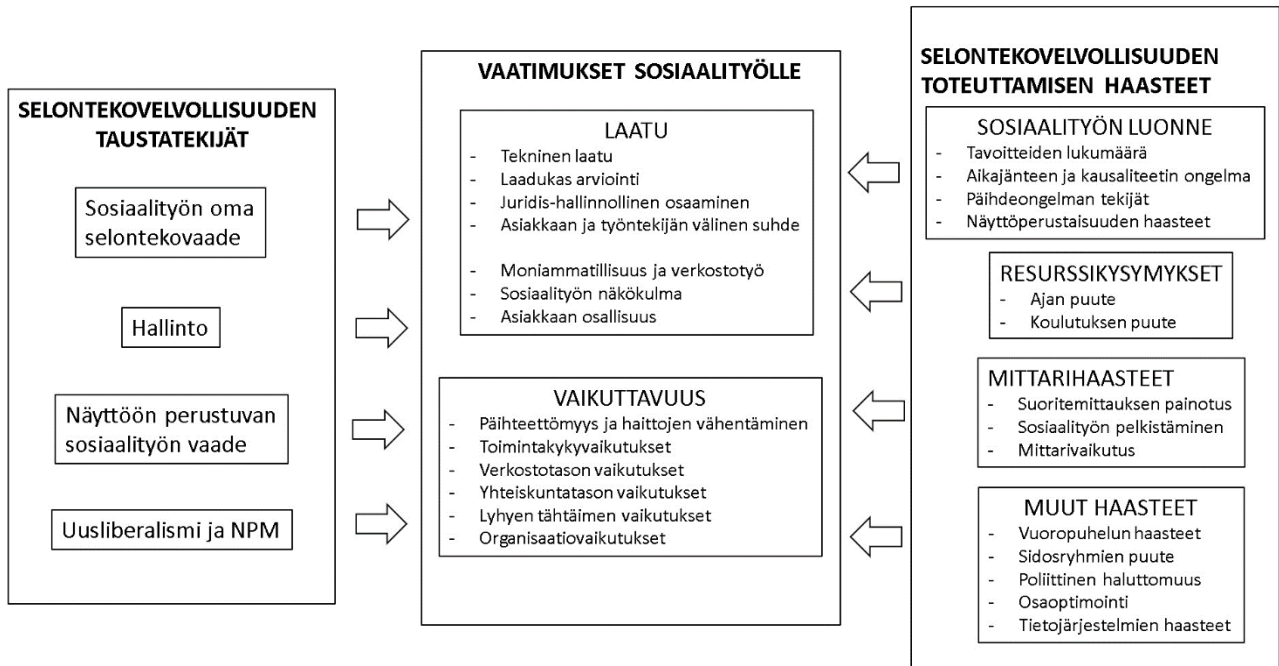
tehtyä työtä, joskin tämä ei ilmennyt aineistossa kovin selkeästi. Tämän mahdollisuus on kuitenkin olemassa, jonka esimerkiksi Sirpa Saario (2014) on osoittanut.

Viimeinen kirjallisuuden pohjalta muodostettu haaste oli erilaisten resurssien puute. Yllättäen tämä jakoi haastateltavia siten, että pienen kaupungin työntekijät painottivat ajan puutetta johtuen liian vähäisistä resursseista. Suuren kaupungin työntekijät taas näkivät ongelmana sen, että työtä tehdään mahdollisesti jossain määrin epätarkoituksenmukaisesti. Tämän voi nähdä olevan sikäli mielenkiintoista, että yhteiskunnallisessa keskustelussa usein ilmenevä huoli sosiaalityön resursseista ei välttämättä aina olekaan ongelman perimmäinen syy. Parempia tuloksia voidaan siis hakea myös työn sisältöä tarkastelemalla. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että resurssipula ei olisi todellinen ilmiö. Se vain saattaa riippua siitä, millaista organisaatiota ja kaupunkia tarkastellaan. Voi olla, että pienet kaupungit ovat suuria huonommin resursoituja. Resurssikysymyksissä aineisto osoitti sen sijaan selkeämmin, että sosiaalityön koulutuksessa ja työelämässä varsinaiseen mittaukseen, arviointiin ja näiden rajoitteisiin liittyvä koulutus voi olla jossain määrin puutteellista. Vaikka kaiken koulutuksen tarkoitus onkin edistää laatua ja vaikuttavuutta, on epäselvää, ovatko arvioinnin ja mittaamisen erityiskysymykset ja rajoitteet niissä tarpeeksi esillä.

Kolmannessakaan tutkimuskysymyksessä teoriakehys ei onnistunut sisällyttämään itseensä kaikkia näkökulmia, vaan aineistosta nousi esiin viisi muuta haastetta. Ensimmäinen näistä oli muiden ammattialojen kiinnostuksen puute sosiaalityötä kohtaan. Toiseksi, erityisesti pieniä paikkakuntia vaivaa erilaisten järjestöjen ja muiden palveluntuottajien puute. Kolmanneksi eri palveluntuottajat ja muut tahot voivat katsoa liialti asiaa vain omasta näkökulmastaan, jolloin puhutaan osaoptimoinnista. ”Tehottomuuden” tai huonojen tulosten taustalta voisi siis löytyä yhteistyöhön liittyviä ongelmia, eikä syy välttämättä ole laadultaan tai vaikuttavuudeltaan heikotasoisen työ. Poliittiseksi haluttomuudeksi nimesin näkökulman siitä, että vaikka laatu- ja vaikuttavuusinformaatiota olisikin esittää, ei se automaattisesti takaa sitä, että sen perusteella tehtäisiin päätöksiä. Voi esimerkiksi olla, että tietyille marginaaliryhmille on vaikeampaa saada lisäresursseja, vaikka näyttöä palveluiden toimivuudesta olisikin. Viimeiseksi ulkopuoliseksi haasteeksi nousi tietotekniset seikat. On selvää, että mikäli halutaan tehdä kunnollisesti selkoa ylöspäin työn laadusta ja vaikutuksista, tulisi tietojärjestelmien olla asianmukaiset. Dataa tulisi voida ainakin kerätä ja analysoida suhteellisen vaivattomasti. Toisaalta mitä hienovaraisempaa tietoa halutaan tuottaa, sitä vaikeampi sen tuottaminen on pitää yksinkertaisena prosessina.

Koko tutkimus ja sen tulokset on tiivistetty alla olevaan kuvioon, jossa jokainen palkki käsittelee yhtä tutkimuskysymystä tai teemaa. Vasemmalla hahmottuu se, mistä syystä selontekoa vaaditaan. Keskellä sijaitsee selontekovaatimuksen sisältö, mitä tarkalleen ottaen vaaditaan ja miten käsitteet

lopulta määrittävät. Viimeisenä ovat selontekovelvollisuuden ongelmat ja haasteet, joihin sosiaalityö törmää sitä toteuttaessaan.



Kuvio 1. Tutkielman yhteenveto ja tulosten suhteet toisiinsa.

Mitä tutkimus ja sen tulokset sitten voisivat implikoida yleisemmän yhteiskunnallisen keskustelun ja ongelmanratkaisujen näkökulmista? Sosiaalityön selontekovaateita tuottavien tekijöiden lukumäärästä päätellen on aiheellista tuoda esiin myös näkökulmien subjektiivisuus. On enemmän kuin tärkeää, että sosiaalityö tuottaisi aktiivisesti tietoa sosiaalisiin ongelmiin liittyvistä seikoista sekä työtä hankaloittavista tekijöistä, jotka saattavat vaikuttaa siihen, että sosiaalityö näyttäytyy ”tehottomana”. Tämä lienee lähes väistämätöntä, koska eri sidosryhmien näkemykset ja tavoitteet voivat poiketa hyvin paljon toisistaan. Kyse on siitä, mitä Juhila (2009) kutsuu kriittiseksi selontekovelvollisuudeksi.

Sosiaalityön vaikuttavuuden teoreettinen käsittely ja sen peilaus aineistoon on osoittanut, että sosiaalityö toimii monilla areenoilla, ja tätä kautta sillä on hyvin suuri potentiaali osallistua yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisuun. Tästä näkökulmasta on huolestuttavaa, että tulossa olevan sote-uudistuksen valinnanvapauslain luonnos (Hallituksen esitysluonnos 3.11.2017) ei määrittele sosiaalityölle kovinkaan suurta roolia sote-keskuksissa. Kyseessä on lähinnä ohjauksen ja neuvonnan antaminen muun sosiaalityön sijaitessa maakunnan liikelaitoksessa. Sosiaalityötä tulisi integroida vahvemmin terveydenhuollon toimintaan, joka olikin koko sote-uudistuksen alkuperäinen tavoite.

Vaikka laatu ei tarkoita samaa kuin vaikuttavuus, niillä on yhteys. Laadukkaalla sosiaalityöllä edistetään haluttujen vaikutusten aikaansaamista. Tästä johdosta olisi tärkeää, että sosiaalityön puitteet olisivat tasapainossa työmäärän suhteen. Saavutettavuuden lisäksi tärkeää olisi työn nykyistä parempi mitoitus siellä, missä on selkeä epäsuhta työntekijä-asiakasmäärien suhteen. Tämä edesauttaisi saavutettavuutta, sekä myös dokumentoinnin ja hyvän hallinnon noudattamista, kun aikaa jäisi enemmän näiden tehtävien asianmukaiseen toteuttamiseen. Kuitenkin tulee huomioida, että kyseessä ei aina ole määrärahaongelma, vaan ratkaisuja voi yrittää löytää myös työn järjestelyistä. Se, kummasta on kyse, tulisikin aina arvioida tapauskohtaisesti.

Kun yksi tärkeä tekijä on asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde, tulee tähänkin kiinnittää huomiota. Mikäli otamme lähtökohdaksi tutkimustiedon, jonka mukaan tärkeämpää vuorovaikutussuhteessa olisi yleiset tekijät kuin uskollisuus tietyille menetelmille, sosiaalityöllä voisi olla tässäkin paljon potentiaalia. Koulutuksessa tulisi kiinnittää huomiota vahvasti empaattisen työotteen merkitykseen hyvän työntekijä-asiakassuhteen muodostamisessa. Motivoivan haastattelun kehittäjä Willian Miller ja kollegat ovat jopa todenneet, että empaattinen työote voisi olla yksi päihdeongelmaisten kanssa työskentelevien henkilöiden rekrytointiperuste (Miller et al. 2011, 52). Vaikka tämä lienee helpommin sanottu kuin tehty, on se silti nähdäkseni pohdinnan arvoinen seikka. Yksi tärkeä laatuaspekti on myös moniammatillisuuden edistäminen, joka tutkimuksessa nousi esiin useiden haastateltavien ottamana. Integraatio sosiaali- ja terveydenhuollon välillä on ollut sote-uudistuksen tavoite alusta alkaen, joten tulevat vuodet näyttänevät, kuinka tässä onnistutaan.

Mitä tulee aikajänteen, kausaliteetin ja tutkimusperustaisuuden kysymyksiin, lienee selvää, että näyttöön perustuva sosiaalityö on edeltävät teemat huomioidessaan hyvä ja tervetullut asia. Jaan Gambrellin (1999) näkemyksen siitä, että näyttöön perustuva käytäntö on samalla myös eettistä käytäntöä. Sosiaalityön tietoperusta ei missään nimessä saa olla, ainakaan pääosin, anekdoottisessa tiedossa, koska siinä on samalla myös valtava vallan väärinkäytön potentiaali. EBP-ajattelua ja toimintaa tulee kuitenkin tuoda ja soveltaa maltillisesti, tiedostaen sen rajoitteet. Erityisesti, kun hyviä käytäntöjä siirretään maista ja mahdollisesti kulttuuripiireistä toisiin, tulee olla varovainen. Koeasetelmien luomisessa sosiaalityön kohtaamisissa ongelmissa on omat sudenkuoppansa. On mietitty, onko satunnaistettuja vertailukokeita ylipäättään mahdollista tehdä muun muassa eettisten ongelmien takia. Toisaalta esimerkiksi meneillään oleva perustulokokeilu on esimerkki sosiaalityön kenttään kuuluvasta, satunnaistetusta koeasetelmasta, jossa yhdelle joukolle annetaan koeryhmänä tiettyjä vapauksia säännöistä poikkeamiseen muiden työttömien toimiessa kontrolliryhmänä. Menemättä sen tarkemmin perustulokokeiluun, ei eettisiä kysymyksiä vaikuta olevan tässä hankkeessa juuri pohdittu.

Sosiaalityön laadun ja vaikuttavuuden arvioinnissa käytetyissä mittareissa on selkeitä puutteita. Pitkälti karkeat ja tilastolliset mittarit eivät sovellu kovinkaan hyvin ainakaan vaikuttavuuden todentamiseen. Rinnalle tulisi kehittää enemmän laadullisia mittareita. Myös vaikuttavuuden aikajänteen ongelman takia tulisi antaa organisaatioille tosiasialliset mahdollisuudet seurata palveluista poistuneiden asiakkaiden tilannetta, mikäli mahdollista, jopa useiden vuosien ajan. Tällöin voimme ainakin todeta, onko asiakkaan tilanne parantunut vai huonontunut sen jälkeen, kun hän sai palveluita. Tämänkin jälkeen kuitenkin syy-seuraussuhteen osoittaminen jää vaikeaksi, erityisesti mitä pidempi aika interventiosta on kulunut. On otettava huomioon, että vaikka mittareita pitäisikin kehittää paremmiksi, on lisäksi vältettävä luomasta niitä liikaa. On todennäköisimmin etsittävä jonkinlainen kompromissi mittareiden tarkkuuden ja laadun sekä niiden käyttöön kuluvan ajan välillä. Joka tapauksessa nykytila, jossa mitataan lähinnä suoritteita, on riittämätön.

Mittareiden kehittämisen lisäksi niiden käyttöä ja arviointiosaamista yleisestikin tulisi lisätä ja ylläpitää sekä sosiaalityön akateemisessa koulutuksessa että lakisäätöisissä täydennyskoulutuksissa työelämässä.

Tutkimusta tehdessä mieleeni nousi kuitenkin kysymys, onko sosiaalityölle kohtuutonta, että sen vaikuttavuutta arvioidaan sen perustella, onko ihmisen elämä parantunut tai hyvinvointivaltion kustannukset pienentyneet? Sosiaalityö ei oletettavasti voi yksin ratkaista kaikkien ihmisten ongelmia, ja muitakin vaikuttavia tekijöitä asiakkaiden elämässä on paljon. Tulisiko sosiaalityön arvioinnissa huomio kiinnittää sittenkin lyhyen tähtäimen tavoitteiden saavuttamiseen? Tämä oli kuitenkin konkreettisin tavoitteiden taso, joka aineistostakin kävi ilmi. Tämän etuna olisi juuri se, että tällöin sosiaalityö ei joutuisi ottamaan liiallista vastuuta asioista, joihin se ei voi itse täysin vaikuttaa. Pro gradu -työni ohjaajan kanssa käymässäni keskustelussa hän totesikin, että periaatteessa mikään ei estä luomasta tällaisillekin tavoitteille mittareita: mikäli asiakas saadaan vaikkapa puhumaan ongelmistaan, se on tavoitteiden saavuttamista ja se voidaan myös konkreettisesti mitata. Lyhyen tähtäimen tavoitteiden kautta sosiaalityölle määrittäisi enemmän mahdollistajan, kuin parantajan, rooli. Eräs haastateltava kiteyttikin tämän hyvin keskustellessamme mekanistisen syy-seurausajattelun taustaideologiasta:

*”Kyllä siellä saattaa olla tällaisia aika mekanistisia syy-seuraus-ajatusrakennelmia. Tietysti itse lähestyy niitä varmaan enemmän semmosina vuorovaikutuksellisia kysymyksinä ja tietysti vielä jotenkin niin että alleviivaten sitä asiakkaiden omaa toimijuutta, siinä omassa elämän todellisuudessa ja että sitten sitä kautta ikään kuin sosiaalityö olis enemmän niitten esteiden poistamista.” (H3)*



## 10. KIRJALLISUUS

Alasuutari, Pertti (2011) *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.

Alkula, Tapani, Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka (1999) *Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät*. Juva: WSOY.

Allardt, Erik (1968) Sosiologisista selityksistä. Helsingin yliopiston sosiologian laitoksen tutkimuksia, 117.

Andersson, Gunvor (2005) Family relations, adjustment and well-being in a longitudinal study of children in care. *Child & Family Social Work*, 10(1), 43–56.

Arnkil, Tom Erik & Seikkula, Jaakko (2005) Hyvien käytäntöjen tutkittavuudesta, siirrettävyydestä ja jatkuvuudesta. *Yhteiskuntapolitiikka*, 70 (6), 639–649. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101323/056arnkil.pdf?sequence=1> Viitattu 29.1.2018.

Bandura, Albert (1997) *Self-efficacy. The exercise of control*. New York: W.H. Freeman and Company.

Banks, Sarah (2004) *Ethics, accountability and the social professions*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Banks, Sarah (2012) Negotiating personal engagement and professional accountability: professional wisdom and ethics work. *European journal of social work*, 16(5), 587-604.

Banks, Sarah. (2011) Ethics in an age of austerity: Social work and the evolving New Public Management. *Journal of Social Intervention. Theory and Practice*, 20(2), 5–23.

Becker, Gary S. (1976) *The economic approach to human behavior*. Chicago: University of Chicago Press.

Blake, Anne M. & Moseley, James L. (2010) One hundred years after the principles of scientific management: Frederick Taylor's life and impact on the field of human performance technology. *Performance Improvement*, 49(4), 27 -34.

Bliss, Donna L. (2007) Implementing an outcomes measurement system in substance abuse treatment programs. *Administration in Social Work*, 31(4), 83–101.

Blokland, Hans (2006) *Modernization and its political consequences: Weber, Mannheim, and Schumpeter*. New Haven: Yale University Press.

- Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna (2012) *Valtaistus – Valtakunnallinen aikuissosiaalityö kartoitus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 27/2012.* <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80404/da26a400-efca-4ee2-83a4-9a946b70ed6f.pdf?sequence=1%20%20> Viitattu 29.1.2018.
- Bordin, Edward (1979) The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16(3), 252–260.
- Bowker, Geoffrey & Star, Susan Leigh (1999) *Sorting things out: classification and its consequences.* San Diego: The MIT Press.
- Brown, Wendy (2015) *Undoing the demos: neoliberalism’s stealth revolution.* New York: Zone Books.
- Brown, Wendy (2016) Sacrificial citizenship: neoliberalism, human capital, and austerity politics. *Constellations*, 23(1), 3-14.
- Bulgakov, Sergei (2000) *The philosophy of economy: the world as household.* New Haven: Yale University Press.
- Burton, Judith & Van den Broek, Diane (2009) Accountable and countable: information management systems and the bureaucratization of social work. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1326–1342.
- Cheetham, Juliet, Fuller, Roger, McIvor, Gill & Petch, Alison (1992) *Evaluating social work effectiveness.* Buckingham: Open University Press.
- Clarke, John & Newman, Janet E. (1997) *The Managerial State: Power, Politics and Ideology in the Remaking of Social Welfare.* London: Sage.
- Cole, Stephen (1983) The hierarchy of the sciences? *American Journal of Sociology*, 89(1), 111-139.
- Conrad, Kendon J., Randolph, Frances L., Kirby, Michael W. Jr. & Bebout, Richard R. (1999) Creating and using logic models: Four perspectives. *Alcoholism Treatment Quarterly*, 17(1/2), 17-31.
- Del Re, A. C., Horvath, A. O., Flückiger, C., Symonds, D., & Wampold, B. E. (2012) Therapist effects in the therapeutic alliance-outcome relationship: A restricted-maximum likelihood meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, 32(7), 642-649.
- Denhardt, Janet V & Denhardt, Robert B (2007) *New public service: serving, not steering.* New York: Routledge.

- Dustin, Donna (2007) *The McDonaldization of social work*. Aldershot: Ashgate.
- Eräsaari, Leena (2014) *Sosiaalityö markkinoilla*. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino. 125–140.
- Evans, Tony (2010) *Professional discretion in welfare services. Beyond street-level bureaucracy*. Aldershot: Ashgate.
- Evans, Tony, Hardy, Mark & Shaw, Ian (2010) *Evidence & knowledge for practice*. Cambridge: Polity.
- Friedman, Milton (2002) *Capitalism and freedom*. Chicago and London: The University of Chicago Press.
- Gambrill, Eileen (1999) Evidence-based practice: an alternative to authority-based practice. *Families in society: The journal of contemporary human services*, 80(4), 341-350.
- Ghodse, Hamid (2010) *Ghodse's drugs and addictive behaviour - a guide to treatment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gray, Mel, Plath, Debbie & Webb, Stephen. A. (2009) *Evidence-based social work. A critical stance*. London: Routledge.
- Gray, Mel. & McDonald, Catherine (2006) Pursuing Good Practice? The Limits of Evidence Based Practice. *Journal of Social Work*, 6(1), 7-20.
- Harris, John (2008) State Social Work: Constructing the Present from Moments in the Past. *British Journal of Social Work*, 38(4), 662-679.
- Harvey, David (2005) *A brief history of neoliberalism*. Oxford: Oxford University Press.
- Harvey, David (1989) *The condition of postmodernity. An enquiry into the origins of cultural change*. Oxford: Blackwell.
- Haveri, Arto & Anttiroiko, Ari-Veikko (2009) *Kuntajohtaminen: Haasteena paikallisten kilpailu- ja yhteistyösuhteiden hallinta*. Teoksessa Karppi Ilari & Sinervo Lotta-Maria (toim.) *Governance. Uuden hallintatavan jäsentymisen*. Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy. 191-211.
- Haverinen, Riitta (2003) *Laatudokumentit ja suomalainen sosiaalipalvelujen modernisaatio*. *Yhteiskuntapolitiikka*, 68 (4), 325-336. <http://www.stakes.fi/yp/2003/4/034haverinen.pdf> viitattu 29.1.2018.

- Heinämäki, Liisa (2012) Valtionhallinnon ohjelmaohjaus kuntien sosiaali- ja terveydenhuollossa 2000 -luvulla. Akateeminen väitöskirja. Tutkimus 75/2012. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Henry, John (2002) The scientific revolution and the origins of modern science. Hampshire: Palgrave MacMillan.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2007) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hood, Christopher & Dixon, Ruth (2015) A government that worked better and cost less? Evaluating three decades of reform and change in UK central government. Oxford: Oxford University Press.
- Hood, Christopher (2012) Public management by numbers as a performance-enhancing drug: two Hypotheses. *Public Administration Review*, 72(s1), 585-592.
- Horvath, Adam O. (2001) The Alliance. *Psychotherapy*, 38(4), 365-372.
- Hughes, Owen (2003) Public management and administration: an introduction. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Ijiri, Yuji (1967) The foundations of accounting measurement. A mathematical, economic and behavioral inquiry. International series of management. New Jersey: Prentice Hall.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus*, 17(4), 296-312.
- Julkunen, Raija (2006) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.
- Julkunen, Raija (2001) Suunnanmuutos – 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Vastapaino.
- Juutinen, Sirpa (1995) Oikeudenmukaisuus sosiaalityön laatutekijänä Erik Ahlmanin ajattelun valossa. Teoksessa Haverinen, Riitta, Maaniittu, Maisa & Mäntysaari, Mikko (toim.) Tulokseksi laatu: puheenvuoroja sosiaalihuollon laadunkehittämisen teorioista, metodeista ja käytännöistä. Helsinki: Stakes. 57-68
- Kahneman, Daniel (2012) Ajattelu, nopeasti ja hitaasti. Helsinki: Terra Cognita Oy.
- Karlsson, Thomas, Kotovirta, Elina, Tigerstedt Christoffer & Warpenius Katariina (toim.) (2013) Alkoholi Suomessa. Kulutus, haitat ja politiikkatoimet. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti

13/2013. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104455/URN\\_ISBN\\_978-952-245-896-4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104455/URN_ISBN_978-952-245-896-4.pdf?sequence=1) Viitattu 30.1.2018.

Kazi, Monsoor (2003) *Realist evaluation in practice*. Health and social work. London: Sage.

Kiander, Jaakko (2014) *Sosiaaliturva luo perustan tehokkaalle taloudelle*. Teoksessa Särkelä, Riitta, Siltaniemi, Aki, Rouvinen-Wilenius, Päivi, Parviainen, Heikki & Ahola, Eija (toim.) *Hyvinvointitalous*. Helsinki: Suomen sosiaali ja terveys ry. 28-36. [https://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/hyvinvointitalous\\_final.pdf](https://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/hyvinvointitalous_final.pdf) Viitattu 30.1.2018.

Kivipelto, Minna, Blomgren, Sanna, Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (2013) *Yhteenveto ja johtopäätökset*. Raportissa: Kivipelto, Minna, Blomgren, Sanna, Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula (toim.) *Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin*. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104473/URN\\_ISBN\\_978-952-245-864-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104473/URN_ISBN_978-952-245-864-3.pdf?sequence=1) Viitattu 31.1.2018.

Kon, Igor (1979) *Positivismi sosiologiassa (Historiallis-kriittinen katsaus)*. Moskova: Kustannusliike Progress.

Korteniemi, Pertti & Borg, Pekka (2008) *Kohti näyttöön perustuvaa ammatillista käytäntöä? Stakesin työpapereita* 23. <https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/74980/T23-2008-VERKKO.pdf?sequence=1> Viitattu 31.1.2018.

Kuhn, Thomas (1994/1962) *Tieteellisten vallankumousten rakenne*. Helsinki: Art House.

Kujala, Antti & Danielsbacka, Mirkka (2015) *Hyvinvointivaltion loppu? Vallanpitäjät, kansa ja vastavuoroisuus*. Helsinki: Tammi.

Kuusela, Pekka (2006) *Realismi, kriittinen realismi ja sosiaalitieteet*. Teoksessa Kuusela P. & Niiranen V. (toim.) *Realismin haaste sosiaalitieteissä*. Kuopio: Unipress. 9-21.

Kääriäinen, Aino (2005) *Dokumentointi tiedonmuodostuksena*. Teoksessa Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. 159–171.

Lane, Jan-Erik (2000) *New Public Management: an introduction*. London: Routledge.

- Lapsley, Irvine (1996) Reflections on Performance measurement in the Public Sector. Teoksessa Accounting and performance measurement: issues in the private and public sectors. Edited by Irvine Lapsley and Falconer Mitchell. London: P. Chapman. 109-128.
- Lewens, Tim (2015) The meaning of science. London: Penguin books.
- Lincoln, Yvonna S. & Guba, Egon G. (2013) The constructivist credo. Walnut Creek: Routledge.
- Lumijärvi, Ismo (1988) Tuloksellisuuden arvioiminen julkisessa hallinnossa. Vaasa: Vaasan korkeakoulun julkaisuja. Tutkimuksia no 133.
- Lumijärvi, Ismo (1994a) Vaikuttavuusarviointi sosiaali- ja terveysalan palveluyksiköissä - Käsitteellisiä tarkennuksia ja sovellutusesimerkkejä. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia no 187.
- Lumijärvi, Ismo (1994b) Laadun arviointi sosiaali- ja terveysalan palveluyksiköissä. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia no 186.
- Lumijärvi, Ismo (1997) Tuloksellisuusindikaattoreiden käyttö julkisorganisaatioissa. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja 23.
- Lumijärvi, Ismo (1999) Tasapainotetun mittariston malli ja kunta-alan tuloksellisuusarviointi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lumijärvi, Ismo (2009) Johtamisen vaikutus organisaation tuloksellisuuteen. Mikä on johtamisen vaikutus organisaation korkean tuloksellisuuden synnyttämisessä ja miten sen vaikutus ilmenee? Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino.
- Lähdesmäki, Kirsi (2003) New Public Management ja julkisen sektorin uudistaminen. Tutkimus tehokkuusperiaatteista, julkisesta yrittäjyydestä ja tulosvastuusta sekä niiden määritelmistä valtion keskushallinnon reformeista Suomessa 1980-luvun lopulta 2000-luvun alkuun. Akateeminen väitöskirja. [https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_952-476-004-5.pdf](https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_952-476-004-5.pdf) Viitattu 1.2.2018.
- Löppönen, Paavo (2017) Vapauden markkinat: uusliberalismin kertomus. Tampere: Vastapaino.
- Marlatt, Alan G. & Witkiewitz, Katie (2007) Relapse prevention for alcohol and drug problems. Teoksessa Relapse prevention: maintenance strategies in the treatment of addictive behaviors. Edited by G. Alan Marlatt and Dennis M. Donovan. New York: Guilford Press. 1-44.
- Mason, Jennifer (2002) Qualitative researching. London: Sage.

McDonald, Catherine (2006) Institutional transformation: The impact of performance measurement on professional practice in social work. *Social Work and Society*, 4(1), 25-37.

McNeece Aaron C. & Thyer, Bruce A. (2004) Evidence based practice and Social Work. *Journal of Evidence Based Social Work*, 1(1), 7–25.

Meier, P. S., Barrowclough, C. & Donmall, M. C (2005) The role of the therapeutic alliance in the treatment of substance misuse: a critical review of the literature. *Addiction*, 100(3), 304–316.

Meier, P.S., Donmall, M.C., McElduff, P., Barrowclough, C., & Heller, R.F (2006) The role of the early therapeutic alliance in predicting drug treatment dropout. *Drug and Alcohol Dependence*, 83 (1), 57-64.

Meklin, Pentti (2001) Tavoitteiden saavuttamisen arviointi kuntataloudessa. Teoksessa Myllymäki, Arvo & Vakkuri, Jarmo: Tulos, normi, tilivelvollisuus. Näkökulmia tilintarkastukseen ja arviointiin. Vammala: Tampere University Press. 91-117  
[http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/65646/tulos\\_normi\\_tilivelvollisuus\\_2001.pdf;sequence=1](http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/65646/tulos_normi_tilivelvollisuus_2001.pdf;sequence=1) Viitattu 1.2.2018.

Meklin, Pentti, Rajala, Tuija, Sinervo Lotta-Maria & Vakkuri, Jarmo (2009) Kunta hyvinvointipalvelujen järjestäjänä – rajallisten voimavarojen tehokkaan hallinnan ongelma. Teoksessa Karppi Ilari & Sinervo, Lotta-Maria (toim.) Governance. Uuden hallintatavan jäsentyminen. Tampere: Tampereen Yliopisto. 237-277.

Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Juvenes Print - Tampereen yliopistopaino Oy. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf> Viitattu 29.1.2018.

Mignon, Sylvia I. (2014) Substance abuse treatment: options, challenges, and effectiveness. New York: Springer Publishers.

Miller, Gary (2005) The political evolution of principal-agent models. *Annual Review of Political Science*, 8, 203-225.

Miller, William. R., Forcehimes, Alyssa A. & Zweben, Allen (2011) Treating addiction: a guide for professionals. New York: Guilford Press.

Mirowski, Philip (2009) Postface: defining neoliberalism. Teoksessa Mirowski, Philip & Plehwe, Dieter The road from Mont Pèlerin. The making of the neoliberal thought collective. London: Harvard University Press. 417-455.

- Mirowski, Philip (2016) The zero hour of history: is neoliberalism some sort of "mode of production"? *Development and Change*, 47 (3), 586–597.
- Modell, Sven (2005) Performance management in the public sector: past experiences, current practices and future challenges. *Australian Accounting Review*, 15 (3), 56–66.
- Mortimer, Ian (2015) *Human race: 10 centuries of change on earth*. London: Vintage.
- Mueller, Dennis C. (2003) Recent developments in public choice. *Politische Vierteljahresschrift* 44 (4), 585-601.
- Munck, Ronaldo (2005) Neoliberalism and politics, and the politics of neoliberalism. Teoksessa Saad-Filho, Alfredo & Johnston, Deborah *Neoliberalism a critical reader*. London: Pluto Press. sivut
- Munro, Eileen (2004) The impact of audit on social work practice. *British Journal of Social Work*, 34 (8), 1075-1095.
- Murto, Lasse (2006) Ilkeät ongelmat haaste hyvinvointipalveluille. Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) *Vääryyskirja*. Helsinki: Kela.135–143.
- Nekrašas, Evaldas (2016) *The positive mind: its development and impact on modernity and postmodernity*. Central European University Press.
- Niiniluoto, Ilkka (1980) *Johdatus tieteenfilosofiaan. Käsitteen- ja teorianmuodostus*. Helsinki: Otava.
- Niiniluoto, Ilkka (2006) Kriittinen tieteellinen realismi. Teoksessa Kuusela Pekka. & Niiranen, Vuokko (toim.) *Realismin haaste sosiaalitieteissä*. Kuopio: Unipress. 23-44.
- Olson, Jeffrey J. (2007) Social work's professional and social justice projects: discourses in conflict. *Journal of Progressive Human Services*, 18(1), 45-69.
- Palinkas, Lawrence A. (2014) Causality and causal inference in social work: quantitative and qualitative perspectives. *Research on Social Work Practice*, 24(5), 540-547.
- Peele, Stanton (2004) *Miten voitat riippuvuudet*. Helsinki: Rasalas kustannus.
- Pekurinen, Markku, Räikkönen, Outi & Leinonen, Tuija (toim.) *Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008*. Stakes Raportteja 38/2008. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76850/R38-2008-VERKKO.pdf?sequence=1> Viitattu 3.2.2018.



- Pohjola, Anneli (2012) Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kempainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 19-42.
- Poister, Theodore H., Hall, Jeremy L. & Aristigueta, Maria P. (2014) Managing and measuring performance in public and nonprofit organizations: an integrated approach. San Francisco: Jossey-Bass. A Wiley Brand.
- Pollitt, Christopher (2003) The essential public manager. Philadelphia: Open University Press Maidenhead.
- Porter, Theodore (1995) Trust in numbers: the pursuit of objectivity in science and public life. Princeton: Princeton University Press.
- Power, Michael (1999) The audit society: rituals of verification. Oxford: Oxford University Press.
- Power, Michael (2004) Counting, control and calculation: reflections on measuring and management. *Human Relations*, 57(6), 765–783.
- Public Administration Select Committee (PASC) (2003) On Target? Government by measurement. Fifth report of session 2002-03. London: House of commons.
- Puolimatka, Tapio (2009) Usko, tiede ja evoluutio. Helsinki: Uusi Tie.
- Puolimatka, Tapio (2002) Opetuksen teoria. Konstruktivismista realismiin. Vammala: Tammi, Vammalan kirjapaino Oy.
- Puusa, Anna (2008) Käsiteanalyysi tutkimusmenetelmänä. *Premissi* 4/2008, 36-43.
- Päihdepalvelujen laatusuositukset (2002) Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön oppaita 2002:3. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/111529/paihdepalv.pdf?sequence=1> Viitattu 3.2.2018.
- Radnor, Zoe (2011) Hitting the target and missing the point? Developing an understanding of organizational gaming. Teoksessa Van Dooren, Wouter & Van de Walle Steven (ed.) Performance information in the public sector: how it is used. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 98-109.
- Rajavaara, Marketta (2006) Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. *Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia* 69. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/3290/RajavaaraVaikuttavuusnetti.pdf?sequence=1> Viitattu 31.1.2018.

Raunio, Kyösti (1999) Positivismi ja ihmistiede. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti (2009) Positivismi – havaintoon perustuva teoria. Teoksessa Mäntysaari, Mikko, Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus. 161-182.

Raunio, Kyösti (2010) Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? Janus, 18(4), 387–395. <https://journal.fi/janus/article/download/50587/15328/> viitattu 31.1.2018.

Rittel, Horst & Webber, Melvin M. (1973) Dilemmas in a general theory of planning. Policy Sciences 4 (2), 155-169.

Ritzer, George (1975) Professionalization, bureaucratization and rationalization: the views of Max Weber. Social Forces 53 (4), 627-634.

Ritzer, George (2004) The mcdonaldization of society. Thousand Oaks: Pine Forge Press cop.

Rose, Nikolas (1999) Powers of freedom. Reframing political thought. Cambridge: Cambridge University Press.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/47920/SoPhi61\\_978-951-39-6498-6.pdf?sequence=3](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/47920/SoPhi61_978-951-39-6498-6.pdf?sequence=3) Viitattu 27.1.2018.

Rotgers, F., Kern, M. E., & Hoeltzel, R. (2002) Responsible drinking: a moderation management approach for problem drinkers. Oakland: New Harbinger Publications.

Russo, Federica & Williamson, Jon (2011) Epistemic causality and evidence-based medicine. History and Philosophy of the Life Sciences, 33(4), 563-582.

Saaranen-Kauppinen Anita & Puusniekka, Anna (2009) Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Tampereen yliopisto: Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja. <https://courses.helsinki.fi/sites/default/files/course-material/4453723/kvalitatiivisten%20menetelmien%20verkko-oppikirja.pdf> Viitattu 16.1.2018.

- Saario, Sirpa (2014) Audit techniques in mental health. Practitioners' responses to electronic health records and service purchasing agreements. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Saarnio Pekka, Kuusisto Katja & Artkoski Tytti (2015) Päihdeasiakkaan profiili: kuvaileva tutkimus avopäihdehoidon asiakkaista. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 52(3), 237–242.
- Saarnio, Pekka (2004) Päihdeongelmista toipumisen punaista lankaa punomassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 69 3/2004: 287–299. <https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/101603/304saarnio.pdf?sequence=1> Viitattu 9.1.2018.
- Saikkonen, Paula, Blomgren, Sanna, Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna (2015) Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Tutkimuksia 89. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2015/08/Poistaako-sosiaalityö-huono-osaisuutta.pdf> Viitattu 2.3.2017.
- Sandel, Michael J. (2013) *What money can't buy: the moral limits of markets*. Penguin.
- Schreier, Margrit (2012) *Qualitative content analysis in practice*. Los Angeles: Sage.
- Sen, Amartya (1999) *Development as freedom*. Oxford: Oxford University Press.
- Shadish, W.R., Cook, T.D. & Campbell D.T. (2002) *Experimental and quasi-experimental designs for generalized causal inference*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Shaw, Ian (1996) *Evaluating in practice*. Aldershot: Ashgate.
- Simon, Herbert A. (1979) *Päätöksenteko ja hallinto*. Espoo: Weilin+Göös.
- Sinervo, Lotta-Maria (2009) *Monitulkintaisuus ja liikekirjanpito kuntataloudessa*. Teoksessa Rajala, Tuija, Sinervo, Lotta-Maria & Vakkuri, Jarmo (toim.) *Talouden perusteista julkisjohtamisen käytäntöihin*. Kunnallistalouden emeritusprofessori Pentti Meklinin juhlakirja. Tampere: Tampereen yliopisto. Taloustieteiden laitos. 193-213.
- Sinervo, Lotta-Maria (2011) *Kunnan talouden tasapaino monitulkintaisena ilmiönä*. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto: Tampere University Press.
- Sintonen, Matti (1986) *Positivismi*. Teoksessa Niiniluoto, Ilkka & Saarinen, Esa (toim.) *Vuosisatamme filosofia*. Porvoo, Helsinki, Juva: WSOY. 1-39.
- Sintonen, Matti (2002) *Empirismi ja positivismi*. Teoksessa Niiniluoto, Ilkka & Saarinen Esa (toim.) *Nykyajan filosofia*. Juva: Bookwell. 45-109.

Sipilä, Jorma (1995) Ylhäältä alas vai alhaalta ylös. Teoksessa Haverinen, Riitta; Maaniittu, Maisa; Mäntysaari, Mikko (1995) Tulokseksi laatu. Puheenvuoroja sosiaalihuollon laadunkehittämisen teorioista, metodeista ja käytännöistä. Helsinki: Stakes raportteja 179. 21–25.

Smith, David (2004) Introduction: some versions of evidence-based practice. Teoksessa Smith, David (toim.) Social work and evidence-based practice. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 7–27.

Soydan, Haluk & Palinkas, Lawrence A. (2014) Evidence-based practice in social work: development of a new professional culture. New York: Routledge.

Steger, Manfred B. & Roy, Ravi K. (2010) Neoliberalism: a very short introduction. New York: Oxford University Press Inc.

Suhonen, Heikki (1995) Reflektiivisyys sosiaalityön laadun mahdollistajana. Teoksessa Haverinen, Riitta, Maaniittu, Maisa & Mäntysaari, Mikko Tulokseksi laatu: puheenvuoroja sosiaalihuollon laadunkehittämisen teorioista, metodeista ja käytännöistä. Helsinki: Stakes raportteja 179. 41- 56.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Talbot, Colin (2010) Theories of performance: organizational and service improvement in the public domain. Oxford: Oxford University Press.

Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (2016) Sosiaali- ja terveydenhuollon laatu- ja vaikuttavuusindikaattoreiden arviointi palvelupakettien näkökulmasta. Koottuja indikaattoreita kehittämistyössä huomioitaviksi. Työpaperi 26/2016. Helsinki. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131370/TYÖ2016\\_26\\_Vaikuttavuusindikaattorit\\_valmis\\_web.pdf?sequence=2](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131370/TYÖ2016_26_Vaikuttavuusindikaattorit_valmis_web.pdf?sequence=2) viitattu 10.11.2017.

Thombs, Dennis L., & Osborn, Cynthia J. (2013) Introduction to addictive behaviors. New York: The Guilford Press.

Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna (2005) Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. 9-21.

Townley, Barbara (2008) Reason's neglect: rationality and organizing. New York: Oxford University Press Inc.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Tversky, Amos & Kahneman, Daniel (1974) Judgement under uncertainty: heuristics and biases. *Science* 185 (4157), 1124 - 1131.
- Töttö, Pertti (1997) Pirullinen positivismi. Kysymyksiä laadulliselle tutkimukselle. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Unrau, Yvonne A., Grinnell, Richard M. & Gabor, Peter (2007) *Evaluation in social work: the art and science of practice*. Oxford: Oxford University Press.
- Uusitalo, Hannu (1991) *Tiede, tutkimus, tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan*. Juva: WSOY.
- Vakkuri, Jarmo (2009) Talousinformaatio kuntien ja kuntakonsernin päätöksenteossa – mitä tiedetään, mitä ei tiedetä ja miten tutkimus voisi olla hyödyksi? Teoksessa Rajala, Tuija, Sinervo, Lotta-Maria & Vakkuri, Jarmo (toim.) *Talouden perusteista julkisjohtamisen käytäntöihin*. Kunnallistalouden emeritusprofessori Pentti Meklinin juhlakirja. Tampere: Tampereen yliopisto. Taloustieteiden laitos. 165-192.
- Van der Meer, Frans-Bauke (2007) *New Public Management and evaluation*. Teoksessa Pollitt, Christopher, Van Thiel, Sandra & Homburg, Vincent (toim.) *New Public Management in Europe: adaptation and alternatives*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 165-180.
- Van Dooren, Wouter, Bouckaert, Geert & Halligan, John (2015) *Performance management in the public sector*. New York: Routledge.
- Webb, Stephen (2001) Some considerations on the validity of evidence-based practice in social work. *British Journal of Social Work* 31(1), 57–79.
- West, Robert & Brown, Jamie (2013) *Theory of addiction*. Chichester: Wiley Blackwell/Addiction Press.
- West, Robert (2005) Time for a change: putting the transtheoretical (stages of change) model to rest. *Addiction*, 100(8), 1036-1039.
- White, William L. & Miller, William R. (2007) The use of confrontation in addiction treatment. History, science and time for change. *Counselor*, 8(4), 12-30.
- Vilkka, Hanna (2007) *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Tammi. <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf> Viitattu 10.2.2018.
- Williams, Daniel W. (2003) Measuring government in the early twentieth century. *Public Administration Review*, 63 (6), 643-659.

W. K. Kellogg Foundation (1998) Evaluation handbook. Battle Creek, MI.

Wood, Gale G. & Tully, Carol T. (2006) The structural approach to direct practice in social work: a social constructionist perspective. New York: Columbia University Press.

Yliaska, Ville (2014) Tehokkuuden toiveuni. Uuden julkisjohtamisen historia Suomessa 1970-luvulta 1990-luvulle. Helsinki: Into.

## **LAIT JA ASETUKSET**

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (2014/164).

Hallituksen esitysluonnos laiksi asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa (3.11.2017).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus opioidiriippuvaisten vieroitus- ja korvaushoidosta eräillä lääkkeillä 17.1.2008/33.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

## 11. LIITTEET

### Liite 1: analyysirungot tutkimuskysymyksiin

	Sosiaalityön oma selontekovaade	Hallinto	Uusliberalismi ja NPM	Näyttöön perustuva käytäntö	Muu
<b>Miksi sosiaalityöltä vaaditaan selontekoa?</b>	Sosiaalityön arvoperusta Muut työntekijälähtöisten peruste	Hallinnon selontekovaateet	Taloudellisuus- ja tehokkuusihanne Suoritemittaus Sosiaalityön tehottomuusepäilyt Asiakaskuntaan liittyvät epäilyt	Luonnontieteellinen-positivistinen ajattelu Näyttöperustaisuuden vaade Terveystieteiden johtoisuus	

	Sosiaalityön luonne haasteena	Mittareiden ja mittaamisen haasteet	Resurssien tuottamat haasteet	Muu
<b>Mitä haasteita selonteko tuottaa?</b>	Tavoitteiden lukumäärä Aikajänteen ongelma Kausaliteetin ongelma Päihdeongelman etiologia Näyttöperustaisuuden haasteet	Suoritemittauksen painotus Sosiaalityön pelkistäminen Mittarivaikutus	Ajan puute Koulutuksen puute	

**Mitä tarkoitetaan sosiaalityön laadulla?**

<b>Tekniset laatutekijät</b>	<b>Arviointi laaduna</b>	<b>Juridis- hallinnollinen osaaminen</b>	<b>Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde</b>	<b>Muu</b>
----------------------------------	--------------------------	--	---	------------

**Mitä tarkoitetaan sosiaalityön vaikuttavuudella?**

<b>Päihitteettömyys ja haittojen vähentäminen</b>	<b>Toiminta kykyyn liittyvät tavoitteet</b>	<b>Verkostotason tavoitteet</b>	<b>Yhteiskunta- tason tavoitteet</b>	<b>Organisaatio- vaikutukset</b>	<b>Lyhyen tähtäimen vaikutukset</b>	<b>Muu</b>
---	---	-------------------------------------	--	--------------------------------------	---	------------



## Liite 2: haastattelulomake

### HAASTATTELULOMAKE

#### Teema 1: Selontekovelvollisuuden tausta

*Sanotaan, että sosiaalityön tulee osoittaa yhä enemmän olevansa laadukasta ja vaikuttavaa (myös tehokasta ja taloudellista). Mitä mieltä olet väitteestä?*

#### Teema 2: Laatu ja vaikuttavuus

- 1) Mitä sosiaalityö mielestäsi tavoittelee? Mitä sillä yritetään saada aikaan ja kenelle? Miten jäsentäisit näitä tavoitteita?*
- 2) Millaista on mielestänne hyvin tehty sosiaalityö? Millaisia osa-alueita siihen liitätte?*

#### Teema 3: Selonteon haasteet

*Sosiaalityön täytyy väistämättä raportoida ulkopuolisille, mitä se on tehnyt ja miten. Kuinka tämä näyttäytyy työssäsi?*

*Mikäli teidän tulisi tehdä selkoa ulospäin siitä, että työnne on ollut laadukasta ja vaikuttavaa, tunnistatteko tässä haasteita? Millaisia ne ovat?*