

Lilli Vepsä

VAMMAISSOSIAALITYÖN PÄÄTÖKSENTEKOA HAASTAVAT JA TUKEVAT TEKIJÄT

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Kandidaatintutkielma
Maaliskuu 2022

TIIVISTELMÄ

Lilli Vepsä: Vammaissosiaalityön päätöksentekoa haastavat ja tukevat tekijät
Kandidaatintutkielma
Tampereen avoin yliopisto
Sosiaalityön aineopinnot
Maaliskuu 2022

Kandidaatintutkielmani tehtävänä kartoitan vammaispalveluiden asiakas- ja päätöksentekoprosessia haastavia ja tukevia tekijöitä sosiaalityön ammatillisen ja sosiaalisen asiantuntijuuden kontekstista. Tutkimuksen tavoitteena on lisätä tietoa vammaissosiaalityön asiakastyön piirteistä ja sosiaalisen asiantuntijuuden merkityksistä. Tutkielmani toteutan kartoittavana ja kuvailevana kirjallisuuskatsauksena. Teoreettinen viitekehys koostuu vammaisuutta määrittävistä näkökulmista, vammaissosiaalityöstä ja päätöksenteosta sekä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Aineistoksi valikoitui 2007–2021 luvulta yksitoista vammaissosiaalityötä käsittelevää suomalaista vertaisarvioitua, tieteellistä julkaisua. Tutkielmassa kysyn, millaiset tekijät haastavat ja tukevat vammaissosiaalityötä asiakas- ja päätöksentekoprosessissa? Analyysimenetelmänä käytän laadullista sisällönanalyysiä, koodausta työvälineenä hyödyntäen.

Tutkielmani tuloksina raportoin asiakas- ja päätöksentekoprosessin haastavat ja tukevat tekijät omina tuloslukuina. Prosessia haastavat tekijät jakautuivat aineistosta nousevien sisältöjen perusteella viiteen alalukuun, jotka nimesin Järjestelmälähtöiset toimintakäytännöt, Sosiaalityön jännitteinen asema, Asiakastyön dialogiset haasteet, Arvolähtökohtien jäsentämisen tarpeet ja Kaavamaiset ja ongelmalähtöiset kirjaamiskäytännöt. Prosessia tukevat tekijät jakautuivat neljään alalukuun, jotka nimesin Prosessien läpinäkyvät käytännöt, Kokonaisvaltainen palveluntarpeen arviointi ja yhteinen toimijuus, Laaja-alainen tiedonhallinta ja sosiaalinen asiantuntijuus sekä Voimavara- ja asiakaslähtöiset kirjaamiskäytännöt ja digitalisaatio.

Tutkimukseni tulosten perusteella vammaissosiaalityön asiakaslähtöisyyttä asiakas- ja päätöksentekoprosessissa haastavat erityisesti hallintolähtöiset toimintatavat, byrokraattiset toimintarakenteet työnjaolliset tekijät ja vähäinen työntekijäresurssi. Tulosten mukaan sosiaalityöntekijän asema päätöksentekijänä on jännitteinen, koska hallintolähtöiset ja asiakaslähtöiset tavoitteet ovat erillisiä ja poikkeavat toisistaan. Päätöksenteossa vahvan lääketieteellisen diskurssin sijasta kaivataan laajempaa ja näkyvämpää sosiaalityön asiantuntijuuden ja asiakkaan äänen vahvempaa todentamista. Tämä tulosten perusteella olisi mahdollista saavuttaa kehittämällä laadukkaampia ja kattavampia kirjaamiskäytäntöjä. Tulokset avaavat näkyviä myös vammaisuuden ideologisten käsitysten merkityksistä. Nämä ulottuvuudet näkyvät tuloksissa asiakaslähtöisiä rakenteita murentavina tai niitä vahvistavina piirteinä. Tältä osin asiakaslähtöisyyttä tukevat sosiaalityöntekijän laaja-alaiset tiedonhallinnantaidot, sosiaalinen asiantuntijuus ja erityisesti vahva sosiaalityön identiteetti. Tulosten perusteella asiakaslähtöisyyttä voidaan tukea myös asiakas- ja päätöksentekoprosessien läpinäkyvyyttä ja informaatiota lisäämällä, sosiaalityön asiantuntijuutta ja yhteistä toimijuutta vahvistamalla. Tulokset viittaavat kehittämistoimiin, joita tulisi suunnata niin sosiaalityön asiantuntija-aseman kuin vammaispalveluita käyttävän asiakkaan aseman vahvistamiseen. Sosiaalisen asiantuntijuuden näkökulmasta, tavoittelemisen arvoisena sosiaalityön kehittämiskohteena esitän sosiaalityön painopisteen siirtämistä järjestelmälähtöisyyskeskeisyydestä kohti kontekstilähtöisyyttä. Tikkala (2019, 316-318) määrittelee kontekstilähtöisyyttä silloittavan sosiaalityön orientaationa, joka sosiaalisen läsnäolon ja asiakkaan elämämaailmaa huomioivalla työotteella vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja yhdenvertaisuutta sekä purkaa vallan käytön lainalaisuuksia. Tätä suuntausta tuetaan tänä päivänä myös vammaispoliittisin toimin.

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check –ohjelmalla.

Avainsanat: vammaisuus, vammaispalvelut, sosiaalityö, asiantuntijuus

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	4
2 VAMMAISSOSIAALITYÖ, PÄÄTÖKSENTEKO JA ASiantuntijuus	6
2.1 Näkökulmia vammaisuuteen	6
2.2 Vammaissosiaalityö ja päätöksenteko	8
2.3 Vammaissosiaalityön asiantuntijuus ja selontekovelvollisuus	10
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	13
3.1 Tutkimuksen tehtävä ja tutkimuskysymykset.....	13
3.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston kuvaus.....	13
3.3 Aineiston analyysi.....	15
4 ASIAKAS- JA PÄÄTÖKSENTEKOPROSESSIA HAASTAVAT TEKIJÄT	18
4.1 Järjestelmälähtöiset toimintakäytännöt	18
4.2 Sosiaalityön jännitteinen asema	19
4.3 Arvolähtökohtien jäsentämisen tarpeet	20
4.4 Asiakastyön dialogiset haasteet	21
4.5 Kaavamaiset ja ongelmälähtöiset kirjaamiskäytännöt.....	23
5 ASIAKAS- JA PÄÄTÖKSENTEKOPROSESSIA TUKEVAT TEKIJÄT	25
5.1 Prosessien läpinäkyvät käytännöt	25
5.2 Kokonaisvaltainen palveluntarpeen arvio ja yhteinen toimijuus	25
5.3 Laaja-alainen tiedonhallinta ja sosiaalinen asiantuntijuus.....	27
5.4 Voimavara- ja asiakaslähtöiset kirjaamiskäytännöt ja digitalisaatio	28
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	30

LÄHTEET

LIITE 1 Aineisto

1 JOHDANTO

Kandidaatintutkielmassani kartoitan tietoa vammaispalveluiden käytännön asiakastyöstä ja yksilöpäätöksentekoprosessista. Erityisesti olen kiinnostunut selvittämään vammaissosiaalityön asiakas- ja päätöksentekoprosessia haastavia ja tukevia tekijöitä. Työn kontekstin kiinnitän sosiaalityön ammatilliseen ja sosiaaliseen asiantuntijuuteen. Sosiaalisen asiantuntijuuden yhtenä lähtökohtana on vahvistaa vammaispalvelujen asiakkaan asemaa ja toimijuutta (Pohjola & Laitinen 2010, 314). Tutkielmani toteutan kartoittavana ja kuvailevana kirjallisuuskatsauksena. Aineisto koostuu yhdestätoista vammaissosiaalityöhön liittyvästä suomalaisesta tutkimuksesta. Tutkimusmenetelmänä käytän laadullista sisällönanalyysia, koodausta työvälineenä käyttäen.

Tutkimukseni tavoitteena on kartoittaa tietoa vammaissosiaalityön käytännön asiakastyöstä ja avata näkemyksiä sosiaalityön asiantuntijuuden merkityksistä. Asiakas- ja päätöksentekoprosessin haasteita erittelemällä tarkoitukseni on nostaa esiin vammaisososiaalityön kehittämisen näkökulmia. Tutkielmassa keskityn myös siihen, miten vammaisuutta määritellään vammaissosiaalityön käytännön asiakastyön näkökulmasta. Miellän vammaissosiaalityön vahvaa asiantuntijuutta vaativaksi ammatiksi, johon palvelujärjestelmän rakenteet ja poliittiset arvolähtökohdat vaikuttavat. Tämän vuoksi on tärkeää nostaa esiin vammaisuuden tulkintojen merkityksiä ja tarkastella niitä osana vammaissosiaalityötä ja asiantuntijuutta. Aiheeseen kytkeytyy myös näkökulmia päätöksentekoprosessiin liittyvästä selontekovelvollisuudesta sekä ammatillisen harkintavallan moniulotteisista merkityksistä.

Tutkimus on tärkeä, koska vammaispoliittiset linjaukset ja ihmisoikeuksia vahvistavat sopimukset vahvistavat vammaispalveluiden ja vammaissosiaalityön asemaa poliittisen järjestelmän osana. Sopimuksissa Suomi hyvinvointivaltiona on sitoutunut vammaisten ihmisten erityispalveluiden ja tukitoimien järjestämiseen ja esteettömän yhteiskunnan rakentamiseen. (Tarvainen & Väisänen 2017, 63; Romakkaniemi ym. 2019, 172.) Ehdotus uudesta vammaispalvelulainsäädännöstä on parhaillaan myös valmisteilla ja lausuntokierroksella. Hallituksen tavoitteena on, että uudistuva laki saataisiin voimaan vuoden 2023 alussa, jolloin sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen järjestämisvastuu siirtyy kunnilta hyvinvointialueille. Vammaispalvelulainsäädännön uudistuksen tavoite on turvata

vammaisille ihmisille yksilöllistä tarvetta vastaavat, laadukkaat palvelut. Tavoite on mahdollistaa vammaisille ihmisille itsenäinen elämä ja vahvistaa itsemääräämisoikeutta. (STM, tiedote 47/2022.) Tänä päivänä vammaispolitiikkaa vahvistavat myös kansainväliset ja kansalliset politiikkalinjaukset, kuten YK:n yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista (2015) ja Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO (2014) (Tarvainen & Väisänen 2017, 59).

Tutkielmani koostuu johdantoluvusta ja toisessa luvussa olevasta teoreettisesta osuudesta, joka sisältää tietoa vammaisuutta määrittävistä konteksteista, vammaissosiaalityöstä ja päätöksenteosta sekä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Kolmannessa luvussa esittelen tutkimuksen toteuttamisen vaiheina tutkimuksen tehtävän ja tutkimuskysymykset, kuvaan kirjallisuuskatsauksen menetelmän sekä esittelen aineiston ja analyysin vaiheet. Tutkimuksen tulokset raportoin luvuissa neljä ja viisi. Tulosluvussa neljä esitän asiakas- ja päätöksentekoprosessia haastavat tekijät ja luvussa viisi esitän asiakas- ja päätöksentekoprosessia tukevat tekijät. Viimeisessä luvussa esitän työni johtopäätökset.

2 VAMMAISSOSIAALITYÖ, PÄÄTÖKSENTEKO JA ASiantuntijuus

2.1 Näkökulmia vammaisuuteen

Perinteisesti vammaisuutta on totuttu määrittelemään yksilökeskeisesti, lääketieteen näkökulmasta, erilaisin sairaus- ja vammakeskeisin diagnooseihin ja toimintakyvyn määritelmiin tukeutumalla (Vehmas 2005, 111–112; French & Swain 2010, 408). Lääketieteen näkökulmalla onkin varsin vahva asema esimerkiksi vammaispalvelujärjestelmän rakenteiden osana (Romakkaniemi ym. 2019). Monia vammaisuuteen liittyviä vakiintuneita määrittelyjä kuitenkin nykyisin kritisoidaan ja vammaisaktivistit ovat ottaneet vahvasti kantaa esimerkiksi yksilökeskeiseen lähestymistapaan, jossa vammaisuutta korostetaan yksilön henkilökohtaisena ongelmana. Kritiikin myötä yksilökeskeisten näkemysten rinnalle on alettu kehittämään määritelmiä vammaisuuden sosiaalisesta mallista, jossa vammaisuutta tarkastellaan yhteiskunnallisten rakenteiden ja ympäristötekijöiden näkökulmasta yksilöllisten ominaisuuksien sijaan. (French & Swain 2010, 408; Tarvainen & Teittinen 2021, 10). Sosiaalista näkökulmaa korostavassa mallissa vammojen merkitys on vähäisempi ja huomio kiinnittyy sosiaalisten ja yhteiskunnan rakenteista nousevien tekijöiden merkityksiin, jotka vaikeuttavat vammaisten ihmisten elämää ja estävät osallisuutta (Vehmas 2005, 115). Mallissa yhteiskunnalliset rakenteet nähdään vammaisia syrjivinä ja epätasa-arvoa tuottavina, esimerkiksi työmarkkinoiden rakenteellisten tekijöiden oletetaan ulossulkevan vammaisia henkilöitä (Vehmas 2010, 11; 2005, 129–131). Perinteisien näkökulmien rinnalla, vaihtoehtoiset vammaisuuden mallit ovat tehneet näkyväksi työmarkkinoilla tapahtuvaa työmarkkinoiden syrjintää ja vahvistaneet kansalaisten oikeusparadigmaa palkkatyöhön liittyvää osallisuuskeskustelua lisäämällä (Tarvainen & Teittinen 2021, 14).

Nykyajan oikeusnäkökulmaa edustaa Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016) mukainen määritelmä vammaisuudesta: ”Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.” Tämän

määritelmän mukaisesti, Suomi on sitoutunut vammaisten oikeuksien parantamiseen ratifioidessaan kyseisen sopimuksen vuonna 2016. (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 26/2016, artikla 1.) Vammaissopimuksen määritelmän vammaisuuden käsitteestä on hyväksynyt myös maailman terveysjärjestö WHO, joka on arvioinut raportissaan vammaisuutta ja toimintarajoitteisuutta olevan noin 15 %:lla maailman väestöstä. Olennaisena vammaisuuden tulkintanäkökulmana vammaissopimuksessa korostetaan vammaisuuden määrittymistä ”vuorovaikutteisena ja suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan”. Näkökulmassa ei haluta korostaa vammaisuutta yksilökeskeisestä näkökulmasta eikä diagnosoilähtöisesti. YK:n yleissopimuksen määritelmiä sovelletaan myös osana vammaislainsäädäntöä ja ne tulee ottaa huomioon vammaisten asiakkaiden palvelutarpeita arvioidessa. (Räty 2017, 35; Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.)

Vammaispalveluissa ”vammaisuutta tarkastellaan yksilön tilana ja kokemuksena sekä yhteiskunnallisina ja sosiaalipoliittisina kysymyksinä”. Näkökulmana korostetaan sitä, ettei vammaiset kansalaiset ole yhtenäinen ryhmä, vaan tilanteita tulee tarkastella vamman aiheuttaman, yksilöllisen toimintarajoituksen kautta. Vammaispalvelulain 2§:n mukaan vammaisella henkilöllä tarkoitetaan ”henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista”. Vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin ja tukitoimien perusteina tulkitaan usein käsitteitä ”pitkäaikaisuus”, ”henkilön erityiset suoriutumisvaikeudet”, ”tavanomaiset elämäntoiminnot” ja ”välttämätön tarve”. (Räty 2017, 249–252; Vammaispalvelulaki 380/1987.)

Vammaisuuden ja vammattomuuden määritelmät todetaan tulkinnallisesti haasteellisiksi. Yhdenlaiseksi vammaisuutta määritteleväksi tulkinnan apuvälineeksi WHO on luonut ICF-luokituksen, joka mahdollistaa kokonaisvaltaisen toimintakyvyn kuvaamisen. Tämän luokituksen avulla toimintakykyä ja toimintarajoitteita kuvataan terveydentilan, yksilön ja ympäristötekijöiden yhteen kietoutuvien vaikutuksien kontekstista. ICF-luokituksen tavoite on tuottaa tietoa vamman tai sairauden aiheuttamista toimintarajoitteista ja ympäristötekijöiden merkityksistä. (Räty 2017, 251.)

Kuten edellä olevat näkemykset osoittavat, vammaisuutta voidaan määritellä ja tulkita moninaisista näkökulmista käsin. Yhteiskuntamme muuttuessa, myös erilaisten tulkintojen ja ideologioiden on todettu olevan muuttuvia. Useiden näkemysten mukaan vammaisuuden

määritelmät ohjaavat arvonäkökulmia ja vaikuttavat tätä kautta sosiaalipalveluiden ja sosiaalityön rakenteisiin ja osaamisen perustaan (French & Swain 2010, 406; Satka ym. 2005, 14).

2.2 Vammaissosiaalityö ja päätöksenteko

Pohjola (2019) määrittelee vammaissosiaalityön poliittisen tason sosiaalityönä, jonka kautta palvelujärjestelmän rakenteet ja prosessit muotoutuvat. Poliittiselta tasolta nousevat useat käsitteet, kuten kansalaisten oikeudet, yhdenvertaisuus ja hyvän arkielämän edellytykset. Näiden kuvataan ohjaavan myös osaltaan vammaissosiaalityön käytännön toimintaa. (Mt., 2019, 326.) Vammaispalvelut osana kunnan julkisen sosiaalipalveluiden toimintaa ja sosiaaliturvaa pohjautuvat Suomen Perustuslakiin (731/1999). Perustuslaki määrittää kuntalaisten oikeuksista välttämättömään huolenpitoon ja turvaa kaikille riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut (Rajavaara 2018, 136; Rätty 2017, 21). Vammaissosiaalityön perustehtävänä on myöntää sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), vammaispalvelulakiin (380/1987) ja kehitysvammalakiin (519/1977) perustuvia palveluita ja tukitoimia. Vammaispalvelulain perusteella myönnettävien palveluihin subjektiivisina oikeuksina kuuluvat kuljetuspalvelut, palveluasuminen, päivätoiminta, henkilökohtainen apu, asunnon muutostyöt sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Määrärahasidonnaisina palveluina myönnetään tukitoimia päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseksi tarvittavia välineitä, koneita ja laitteita. (Rätty 2010, 108–111.)

Vammaissosiaalityössä palveluiden hakemiseen liittyvään asiakas- ja päätöksentekoprosessiin sisältyy asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen kartoittaminen ja tukitoimien tarpeiden arvioiminen. Palvelutarpeen arvioinnissa tulee noudattaa sosiaalihuoltolain säädöksiä, muun muassa seitsemän päivän määräaika arvioprosessin aloittamiseksi. Poikkeuksena kiireellisissä tapauksissa, palvelutarpeen arvio on aloitettava viipymättä. Lisäksi asiakasprosessiin sisältyy vammaispalvelulain 3 a §:n säännöksen mukaisesti tehtävän palvelusuunnitelman laatiminen, johon sisältyy kokonaisvaltaiseen tilannearvioon liittyvien tietojen kattava kirjaaminen. (Rätty 2017, 261–262, 266, 271–272.) Vammaispalveluiden sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa pyritään yhteistoiminnalliseen neuvottelusuhteeseen. Tähän neuvottelusuhteeseen kietoutuu

paikallisesti vaikuttavia rakenteellisia, sosiaalisia, kulttuurisia ja taloudellisia tekijöitä. (Pohjola & Laitinen 2010, 316–317.)

Vammaissosiaalityössä yksilöpäätöksentekijänä oleva sosiaalityöntekijä toimii asiantuntija-asemassa ja käyttää viranhaltijan roolissa julkista valtaa ja viranomaisarkintaa. Päätöksentekoa määrittävät lainsäädäntö, ammattieettiset periaatteet sekä organisaation hallinnolliset ja taloudelliset tekijät. Samoin sitä ohjaa asiantuntijatieto, tutkimustieto ja teknologia. (Kalliomaa-Puha ym. 2014, 8–9; Romakkaniemi ym. 2019, 194.) Päätöksentekoa ohjaavat myös tarkat hakemusprosessiin ja hakemusten käsittelyyn liittyvät ohjeet ja aikarajat. Päätökset on lain mukaan tehtävä kirjallisesti ja perusteltuina, vaikka ne kiireellisyyttä vaativina voidaan välillisesti tehdä myös suullisina. Oikeusturvan näkökulmasta päätöksiin sisältyy Hallintolain (434/2003) määrittelevät määräajat, oikaisuohjeet ja valitusoikeus. (Pohjola ym. 2019, 41.)

Vammaissosiaalityön yksilöpäätöksenteon on todettu vaativan tekijältä monialaista osaamista, erityisasiantuntijuutta ja vahvaa tulkintaosaamista. Tulkintaosaamisella käytännössä tarkoitetaan jatkuvaa reflektoinnin tarvetta siitä, onko asiakas oikeutettu hakemaansa vammaispalveluun. Päätöksentekijän tulee perustella kattavasti, täyttyykö vammaispalvelulain mukaiset kriteerit suhteessa haettuun palveluun. Lisäksi tehtävänä on pohtia, minkä hallinnon alan palveluiden piiriin asiakas ensisijaisesti kuuluu. Tämän lisäksi tulee pohtia, onko asiakkaan toimintarajoite iästä, vammasta vai sairaudesta johtuva ja minkä lain nojalla palveluita ensisijaisesti tulisi tarjota. (Pohjola 2019, 197; Pohjola ym. 2019, 41.) Päätöksenteon tukena käytetään usein myös lääketieteellisiä ja muiden asiantuntija-alojen, toimintakykyä kuvaavia lausuntoja. Lausunnoissa diagnoosien lisäksi otetaan kantaa asiakkaan yksilökeskeisiin toimintakyvyn rajoitteisiin. (Romakkaniemi ym. 2019, 197; Rätty 2010, 33.)

Romakkaniemi ja kumppanit (2019) kuvaavat vammaissosiaalityön asiantuntijuutta ja ammatillisen harkintavallan ulottuvuuksia moniulotteisena ja haasteellisena. He jakavat päätöksenteon taustalla olevat harkintavallan ulottuvuudet medikaaliseen, normiperustaiseen, yhdenvertaisuuteen pohjautuvaan ja holistiseen kehukseen. Medikaalisen ja normiperustaisen kehuksen kautta tulkitaan oikeuksia palveluihin todetun vamman tai sairauden ja toimintarajoitteen sekä lain tulkinnan pohjalta. Yhdenvertaisuuskehys liittyy tulkintaan siitä, miten asiakkaan yhdenvertainen kansalaisuus

mahdollistuu ja holistisen kehyyksen kautta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti oikea-aikaisia ja tarpeenmukaisia palveluita suhteessa vammaisuuden merkityksiin ja elämäntilanteisiin. Kehykset kuvataan päätöstyötä ohjaavina, sisäkkäisinä ja tilannekohtaisesti eri tavoin painottuvina, mutta ei toisiaan poissulkevinä kehyksinä. (Romakkaniemi ym. 2019, 174–175, 192–193.)

2.3 Vammaissosiaalityön asiantuntijuus ja selontekovelvollisuus

Sosiaalipalveluiden kuvataan asemoituvan hallintomaisena, byrokraattisena ja juridisena. Toisaalta sosiaalipalveluissa asiakastyötä ja sosiaalityön arvolähtökohtia kuvataan vuorovaikutteisena, asiakkaan ja sosiaalisen tiedon kanssa rakentuvana. Sosiaalipalveluihin liitetään kritiikkiä, joka kohdistuu organisaation hallinnollisiin piirteisiin, joiden vuoksi sosiaalityön asiakassuhteissaan kuvataan asemoituvan jännitteiseen asemaan. (Tikkala 2019, 309.) Tätä jännitteistä sosiaalityön asemaa ovat tutkimuksissaan kuvanneet muun muassa Juhila (2006, 94) ja Karvinen-Niinikoski kumppaneineen (2003). Koskiahon (2008) mukaan kritiikkiä kohdistetaan myös palvelujärjestelmän monimutkaisuuteen ja valinnanvapauden riittämättömiin palveluihin. Samoin kritiikkiä kohdistetaan myös lääketieteelliseen lähestymistapaan ja vammaisuudesta aiheutuvien seurausten yksilöllistämiseen. Toisaalta tämänkaltaisen kritiikin sanotaan asettavan yhteiskunnalle muutospainetta tavoitella asiakaslähtoisempää palvelukulttuuria. (Mt., 131–141.)

Vammaissosiaalityön päätöksenteon viranomaisarkintaan liitetään vahvasti selontekovelvollisuuden käsite (Juhila 2009; Kalliomaa-Puha ym. 2014). Kalliomaa-Puhan ja kumppaneiden (2014) käsitysten mukaan harkintavaltaa määrittää vahvasti julkisen hallinnon johtamisopit. Tähän uuteen julkisjohtamiseen (New Public Management) liitetään selontekovelvollisuuden kaltaisia piirteitä, jotka säätelevät myös sosiaalityön harkintavaltaa ja rajoittavat sen käyttöä. Tätä kuvataan myös tapana hillitä sosiaaliturvan kustannuksia. (Mt., 8–9.) Myös Juhila (2009) on todennut nämä samat teemat tulevaisuuden toimintaympäristön haasteiksi. Hänen mukaansa New Public Management-ajattelun myötä sosiaalityöhön kohdistuu yhä lisääntyvässä määrin vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden vaatimuksia. Toisaalta Juhila haastaa pohtimaan selontekovelvollisuutta myös vastakkaisesta näkökulmasta, jossa asioita peilataan sosiaalityön ja asiakkaan näkökulmasta. Tällöin tarkastelunäkökulma kohdistetaan

esimerkiksi haastaviin asiakastehtäviin ja työn rajapintoihin ja tämänkaltaisen näkökulman kautta päädytään puheenvuoroihin siitä, että inhimillinen harkinta kuuluu osaksi sosiaalityötä. (Juhila 2009, 297–298, 305–307; vrt. Rajavaara 2014, 102.)

Tikkalan (2019, 318) mukaan sosiaalityön asiantuntijuus on murroksessa ja erityisesti uudistuvien palvelurakenteiden myötä se tulee vaatimaan uudelleen määrittämistä. Käytännössä asiantuntijuuden määrittelemisen on todettu olevan haasteellista, koska sosiaalityön asiantuntijuudesta on useita erilaisia määritelmiä ja teoreettisia malleja ja niiden kautta välitty useita erilaisia näkökulmia tulkita sitä. (Tikkala 2019, 309, myös Healy 2005.) Sosiaalityön ammatillista asiantuntijuutta on Suomessa tutkittu melko paljon (esim. Metteri 2012; Rajavaara 2014; Vaininen 2011), mutta erityisesti vammaissosiaalityöhön kohdistuneet tutkimukset ovat vähäisempiä ja näyttävät lisääntyneen vasta 2010-luvun jälkeen (esim. Kivistö 2014; 2021; Romakkaniemi ym. 2019.)

Perinteisesti sosiaalityön ammatillista osaamista määritellään sosiaalisena ja eettisenä asiantuntijuutena (Vaininen 2011, 35–38). Sosiaalityön asiantuntijuuteen liitetään usein myös keskusteluja kriittisestä sosiaalityöstä ja sen rinnalle kehitellystä postmodernista kriittisestä sosiaalityöstä. Erityisesti postmodernin suuntauksen on todettu lisäävän keskustelua sosiaalityön ja asiakkaan välisistä valtahierarkioiden merkityksistä, jonka tavoitteena on suunnata kohti asiakaslähtoisempiä rakenteita yhteistä toimijuutta korostamalla. (Fook 2006, 15–18; Healy 2014, 206–211.) Juhila (2006) kuvaa vastavuoroisuuteen perustuvaa asiakasyhteistyötä horisontaalisen asiantuntijuuden käsitteellä. Tällä hän tarkoittaa sellaista asiantuntijuutta, jossa kumpikaan osapuoli, asiakas tai sosiaalityöntekijä, ei ylitä toisen asiantuntijuutta. (Mt., 137.) Healy (1999, 122) kuvaa näitä horisontaalisuuden hierarkisia vasta-asetelmia seuraavin käsittein: asiantuntija-tietomaallikkokokemus, tutkija-tutkittava, virallinen-epävirallinen (ref. Juhila 2006, 138–139) Näitä valta-asemia Juhila kuvaa kulttuurisena itsestäänselvyytenä, mutta todellisina sosiaalityön tavoitteellisina haasteina, joihin on tartuttava, jos lähtökohtana on yhdenvertaisuus. (Juhila 2006, 138–139).

Tikkala (2019) määrittelee sosiaalityön asiantuntijuutta silloittavan sosiaalityön orientaationa. Tällä hän viittaa orientaatioon, jossa sosiaalityössä painotetaan kontekstilähtöisyyttä järjestelmästä lähtöisyyden sijasta. Kontekstilähtöisyydellä hän tarkoittaa

sosiaalisen läsnäolon ja asiakkaan elämismaailmaa huomioivaa työtettä, jonka kautta on mahdollista lisätä asiakkaan osallisuutta ja purkaa vallan käytön lainalaisuuksia. Tämäntapaisen asiantuntijuuden kehittämisen todetaan sopivan tulevaisuutta linjaavien kehityskulkujen, kuten osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämiseen. (Mt 316–318.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuksen tehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkielman tehtävänä on tarkastella vammaispalveluiden asiakas- ja päätöksentekoprosessia haastavia ja tukevia tekijöitä. Työn konteksti kiinnittyy sosiaalityön ammatilliseen ja sosiaaliseen asiantuntijuuteen. Sosiaalisen asiantuntijuuden yhtenä pyrkimyksenä on vahvistaa vammaispalvelujen asiakkaan asemaa ja toimijuutta (Pohjola & Laitinen 2010, 314). Tutkimuksen tavoitteena on lisätä tietoa vammaissosiaalityön käytännön asiakastyöstä ja sosiaalityön asiantuntijuuden merkityksistä. Asiakas- ja päätöksentekoprosessin haasteita erittelemällä on tarkoitus nostaa esiin vammaisososiaalityön kehittämisen näkökulmia. Tutkielmassa kysyn, *millaiset tekijät haastavat ja tukevat vammaissosiaalityötä asiakas- ja päätöksentekoprosessissa?*

3.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston kuvaus

Tutkielmani toteutan kirjallisuuskatsauksena. Kallion (2005, 19–20) määritelmän mukaan kirjallisuuskatsauksessa tehdään päätelmiä valitun aineiston olennaisesta sisällöstä ja muodostetaan yleiskatsaus aiheesta. Kyseisen määritelmän mukaisesti tutkimukseni analyysi pohjautuu aiemmin julkaistujen vammaissosiaalityöhön liittyviin tutkimuksiin. Teen analyysiä valitsemastani aineistosta, sieltä nousevien havaintojen ja tulkintojen pohjalta. Kirjallisuuskatsauksen metodisina lähestymistapoina tutkimus voi olla kartoittavaa, kuvailevaa tai selittävää tutkimusta (Hart 1998, 47; ref. Kallio 2005). Lähestymistavoille ominaista on sovellettavuus (Kallio 2005, 14). Tämän tutkielman hahmotan kartoittavana ja kuvailevana tutkimuksena, jonka tavoitteena on lisätä tietoa vammaissosiaalityön käytännön työn piirteistä ja kuvailla aineiston kautta esiin nousseita asiakas- ja päätöksentekoprosessia haastavia ja tukevia piirteitä sekä siihen kytkeytyviä vammaissosiaalityön asiantuntijuuden merkityksiä. Päätöksenteon haasteita erittelemällä aineisto nostaa esiin kehittämisen näkökulmia.

Toteutin aineistonkeruun hyödyntämällä ensin tietokantoja Google Scholar, Andor, Finna, Arto ja Pro Quest (Social Services Abstracts). Suomalaista tutkimusaineistoa etsin myös Opetus- ja kulttuuriministeriön ylläpitämältä Tiede ja tutkimus- sivustolta sekä vertaisarvioituista lehdistä, kuten Janus, Gerontologia ja Yhteiskuntapolitiikka. Käytin hakusanoina vammaisuutta (disability), sosiaalityötä (social work), sosiaalipalveluita (social services), päätöksentekoa (decision making) ja asiantuntijuutta (profession) sekä näiden eri yhdistelmiä, hakulausekkeissa lainausmerkkejä sekä Boolean operaattoreita (AND ja OR). Rajasin aineistonkeruun vuosina 2000–2021 julkaistuihin kotimaisiin ja englanninkielisiin vertaisarvioituihin artikkeleihin, väitöskirjoihin ja lisensoitintutkimuksiin. Väitöskirjoja etsin myös Sosiaalityön käsikirjasta (Kananoja ym. 2017). Apuna aineistonkeruussa käytin myös helmenkalastustekniikkaa.

Aineistohaku tuotti hyvin suomalaiseen sosiaalityöhön kohdistuvia, vertaisarvioituja tieteellisiä artikkeleita, väitöskirjoja ja lisensoitintutkimuksia, joiden lähdeluetteloita tutkimalla löysin lisää aiheeseen sopivia artikkeleita. Pidin tärkeänä, että tutkimusaineisto koostuisi mahdollisimman tuoreista tutkimuksista, koska sosiaalipalvelujärjestelmää ja vammaislainsäädäntöä on uudistettu viime vuosikymmenten aikana. Tiedonhaku tehdessäni päädyin lopulta rajaamaan aineistoni vain suomalaiseen aineistoon kohdistuvaksi, koska aineistoa löytyi hyvin ja olin kiinnostunut vammaissosiaalityöstä Suomen sosiaaliturvajärjestelmässä. Koska tutkimuksen asiakastyön lähtökohdat kiinnittyivät yhteisen toimijuuden käsitteeseen, päädyin tavoittelemaan aineiston haussa niin sosiaalityöntekijöiden kuin vammaispalveluita käyttävien asiakkaiden näkemyksiä. Yllättynyt olin siitä, että palveluiden käyttäjien näkökulmasta tehtyä sosiaalityön tutkimusta löytyi melko tasavertaisesti sosiaalityöntekijöiden näkemysten rinnalle. Aineistohaun edetessä, päädyin hyväksymään aineistoon vammaissosiaalityöhön kohdistuvat tutkimukset. Muina aineiston sisäänottokriteereinä, tutkimuksen tuli olla vertaisarvioitu tieteellinen tutkimus ja vastata sisällöllisesti tutkimuskysymykseeni. Aineiston tuli myös kohdistua rajatusti vammaispalvelulain perusteella myönnettäviin palveluihin.

Lopulta aineistokseni valikoitui 2007–2021 luvulta, yksitoista vammaissosiaalityötä käsittelevää suomalaista vertaisarvioitua, tieteellistä julkaisua (ks. liite 1). Aineiston väitöskirjojen osalta analyysiin valitsin Kivistön (2014) väitöskirjasta osat, joissa on tutkittu vammaispalveluiden asiakkaan merkitykselliseksi koettuja kokemuksia ja viranomaiskohtaamisia osallisuuden näkökulmasta. Tiililän (2007) väitöskirjan ”Tekstit

viraston työssä”, edustavat aineistossa kielitieteellistä näkökulmaa, jonka Tiililä yhdistää sosiaalityön kontekstiin tutkimalla vammaispalvelulain perusteella tehtyjä kuljetuspalvelupäätöstekstejä. Tämän osalta päädyin analysoimaan vain pohdintasivut. Aineistosta viidessä tutkimuksessa tutkitaan vammaispalveluihin liittyviä asiakas- ja päätöksentekoon liittyvien prosessien kokemuksia asiakasnäkökulmasta (Kivistö 2021; Kivistö & Hokkanen 2021; Martin & Romakkaniemi 2021; Nykänen ym. 2018; Weckström 2011) ja kolmessa sosiaalityöntekijöiden kokemuksia (Lindh ym. 2018; Romakkaniemi ym. 2019; Sinkkonen & Laulainen 2010). Kahden artikkelin osalta tutkimus kohdistui vammaissosiaalityön prosessien tutkimiseen asiakasdokumentteja tarkastelemalla. (Kivistö & Hautala 2020; Tiililä 2007). Tiililän (2007) tutkimus edusti näistä sosiaalityöstä poiketen kielitieteellistä näkökulmaa, mutta huomioi myös sosiaalityön kontekstin.

Tutkielman eettisyyden olen huomionut pyrkimällä noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Olen pyrkinyt raportoimaan tutkielman vaiheet avoimesti ja asianmukaisesti lähdeviitteitä käyttäen. (TENK 2021.) Tiedostan, että aineiston valintaan vaikuttavat osittain subjektiiviset valinnat. Aineiston valintaa tehdessäni jouduin pohtimaan myös eettisyyttä aineiston tutkijajoukkoa edustaneiden osalta, koska aineiston tutkijoista Kivistö, Martin ja Romakkaniemi ovat osallistuneet aineistoni useampaan tutkimukseen. Kiinnostukseni kohdistui kuitenkin erityisesti Suomessa tehtävään vammaissosiaalityöhön, jota on tutkittu melko vähäisesti. Tämän vuoksi koin perusteltuna hyväksyä kyseiset tutkimukset aineistoon.

3.3 Aineiston analyysi

Aineistoni analyysin toteutin laadullisena sisällönanalyysinä, koodausta työvälineenä käyttäen. Laadullinen sisällönanalyysi voi perustua joko aineistolähtöiseen tai teorialähtöiseen koodaukseen tai molempiin näistä. Tämän aineiston analyysi pohjautuu aineistolähtöiseen koodaamiseen, jossa tutkijana olen kiinnostunut tunnistamaan ja nimeämään aineistostani löytämiäni sisällöllisiä vastauksia asettamiini tutkimuskysymyksiin. (Vuori, luku ”laadullinen sisällönanalyysi”). Aineiston analyysi toteutui lopulta monivaiheisena, syklimäisenä prosessina. Tutkijana pyrin jäsentämään aineistostani tutkimuskysymyksiin vastaavat asiat ja pyrin kirjoittamaan omakohtaisesti, omiin tulkintoihin perustuvan analyysin. Analyysissä tärkeinä pidin tutkimuskysymyksiin suhteutettuja

tulkintoja ja päätelmiä. (Günther ym., ”Johdanto, analyysi ja tulkinta”.) Prosessi eteni hiljalleen ja vaati paljon pohtimista. Tutkimuksen eettisyyttä huomioin pyrkimällä tulkitsemaan aineistoa mahdollisimman objektiivisesti. Pyrkimyksenäni oli myös kuvata analyysin vaiheet mahdollisimman tarkasti luotettavuuden lisäämiseksi, jotta lukija pystyisi tulkitsemaan valintojani. (Günther ym. ”Johdanto, analyysi ja tulkinta”.)

Aineiston analyysin ensimmäisessä vaiheessa kopioin kaikki tutkimukset paperiversioiksi ja jaottelin ne aakkostaen A-K-kirjaimin, tunnistamisen helpottamiseksi. Tutustuin aineistoon ensin silmäilemällä. Toisessa vaiheessa luin aineistoa tarkemmin ja poimin aineistosta asioita alleviivaamalla. Kirjasin nämä alleviivatut tekstiosuudet word-tiedostoon suorina lainauksina ja merkitsin lähdeviitteiksi molempiin osiin aineiston kirjaimen ja sivunumeron. Tavoite oli, että tunnisteiden avulla pystyisin palaamaan poimimiini tekstiosuuksiin analyysin edetessä. Tässä vaiheessa poimin aineistosta asioita laajemmin kuin mitä tutkimuskysymykseni sisälsi, hahmottaakseni vammaissosiaalityöhön liittyviä tekijöitä laaja-alaisesti. Aineistosta hahmottui muun muassa palvelujärjestelmätason- ja sosiaalityön asiakastyötason piirteitä. Samoin aineistosta hahmottui sosiaalityön asemaan liittyviä hallinto- ja asiakaslähtöisyyden piirteitä ja muun muassa moniportaiseen päätöksentekojärjestelmään liittyviä haasteita. Syvennyttyäni tarkemmin aineiston sisältöön, aineistosta alkoi hahmottumaan myös kuvauksia sosiaalityön toimintaan vaikuttavista ideologisten tekijöiden merkityksistä ja sosiaalityön asiantuntijuuden merkityksistä. Aineistosta löytyi myös runsaasti sosiaalityön asiantuntija-asemaan liittyvää dialogia. Selkeänä osa-alueena erottui myös kirjaamiskäytäntöihin ja digitalisaatioon liittyvät teemat.

Kolmannessa analyysivaiheessa koodasin asiakas- ja päätöksentekoprosessia haastavat tekijät ja tukevat tekijät kahdeksi erilliseksi yläluokaksi. Jatkoin word-tiedostoon poimimieni tekstiosuuksien samankaltaisuuksien tutkimista ja yhdistelemistä, välillä palaten lukemaan aineiston sisältöä uudelleen. Haastetta aiheutui asiakas- ja päätöksentekoprosessia haastavien ja tukevien tekijöiden erittelemisestä, koska nämä tekijät kietoutuvat usein melko vahvasti toisiinsa ja liittyivät monin eri merkityksin toinen toisiinsa. Erottelin myös koodaamalla asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden näkemykset erilleen, vaikka käsitykseni mukaan molempien näkemykset olivat yhtä arvokkaita. Analyysissä kuljetan näitä näkemyksiä toisiinsa yhdistäen.

Analyysin tuloksia useampaan kertaan jäseneltyäni päädyin lopulta raportoimaan asiakas- ja päätöksentekoprosessin haastavat ja tukevat tekijät omina tuloslukuina. Neljännessä vaiheessa prosessia haastavat tekijät jaoin viiteen alalukuun, jotka nimesin Järjestelmälähtöiset toimintakäytännöt, Sosiaalityön jännitteinen asema, Asiakastyön dialogiset haasteet, Arvolähtökohtien jäsentämisen tarpeet ja Kaavamaiset ja ongelmalähtöiset kirjaamiskäytännöt. Prosessia tukevat tekijät jaoin neljään alalukuun, jotka nimesin Prosessien läpinäkyvät käytännöt, Kokonaisvaltainen palveluntarpeen arvio ja yhteinen toimijuus, Laaja-alainen tiedonhallinta ja sosiaalinen asiantuntijuus ja Voimavara- ja asiakaslähtöiset kirjaamiskäytännöt ja digitalisaatio. Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan tuloslukujen sisältöjä tarkemmin.

4. Vammaissosiaalityön asiakas- ja päätöksentekoprosessia haastavat tekijät

4.1 Järjestelmälähtöiset toimintakäytännöt

Aineistossa vammaissosiaalityön toimintaympäristön- ja palvelujärjestelmän rakenteita kuvataan järjestelmälähtöisyyden piirteitä korostaen. Weckströmin (2011) tutkimuksessa vammaissosiaalityön asiakastyöhön liittyvät haasteet yhdistettiin työprosesseihin liittyviin toimintamalleihin. Käytännön haasteeksi asiakkaat kuvasivat byrokraattisuutta ja hakemusprosessien jäykkiä rakenteita. (Mt., 2011, 65–66.) Aineiston perusteella niin työntekijät kuin asiakkaat kokivat palvelujärjestelmän ”moniluokkusteemin” hankalana (Lindh ym. 2018, 59; Weckström 2011, 105). Palvelujärjestelmän rakenteiden kompleksisuuden todettiin vaikeuttavan palveluiden hakuprosessien hahmottamista (Weckström 2011, 75). Sosiaalityöntekijät olivat huolissaan kulttuurin muutoksen piirteistä, jossa asiakkaita vastuutetaan hoitamaan omia asioitaan ja ottamaan itse selvää omista oikeuksista. Tämänkaltainen toiminta näyttäytyy käytännön työssä palveluihin pääsyn vaikeuksina ja osaltaan palveluiden ulkopuolelle jäämisenä. (Lindh 2018, 51.)

Useissa tutkimuksissa viitattiin moniportaisen päätöksentekojärjestelmän haastavuuteen ja kritisoitiin eri toimijoille eriytettyjä asiakkaan tilanteen selvittely- ja päätöksentekovaiheita. Moniportaisen päätöksenteon todettiin heikentävän asiakkaan yksilöllisen tilanteen arviota, asiakkaan kuulluksi tulemistä, asiakastyön laatua (Kivistö & Hautala 2020, 266; Martin & Romakkaniemi 2021, 231) sekä vähentävän työntekijän omaa harkintavallan käyttöä (Kivistö & Hautala 2020, 267). Järjestelmälähtöisyyteen liitettiin myös kuvauksia määräaikaista rutiinipäätöksistä, jotka aiheuttavat ylimääräistä työtä niin asiakkaille kuin työntekijöille. Tällä aineistossa tarkoitettiin sellaisia palveluiden jatkopäätösten hakuja ja selvitysten antamisia, jossa palveluiden tarve on pysynyt muuttumattomana ja toimintakyky samana. (Martin & Romakkaniemi 2021, 221.) Esiin nousi myös tietojärjestelmien tekniset rakenteet, jotka monimutkaistavat usein päätöksenteon prosesseja ja vaikuttavat esimerkiksi päätöksien aikaväleihin. (Kivistö 2019, 212–213.)

Kivistön & Hautalan (2020) tutkimuksen perusteella vammaissosiaalityön asiakasprosesseja ja niihin liittyvää dokumentointia tulisi kehittää asiakaslähtöisemmäksi organisaatiotasolta nousevista rakenteista käsin. Tähän liittyen tulisi huomiota kiinnittää työntekijöiden ammatillis-eettistä toimijuutta tukevaan toimintaan. (Mt., 254, 269.) Tutkimuksen tulkinnan mukaan dokumentointimahdollisuuksia estää liian vähäinen työntekijäresurssi ja ylikuormitus (Kivistö & Hautala 2020, 254, 269; Tiililä 2007, 232). Tiililän kielitieteellisen tutkimuksen mukaan valmiiden tekstipohjien, muun muassa lainauksien käyttö lakiteksteistä, edustaa eräänlaista byrokratian muotoa ja vaikuttaa olennaisesti päätösten sisältöön. Tiililän mukaan huomiota tulisi kiinnittää erityisesti tekstien tekemisen tapoihin ja edellytyksiin, jotta ne vastaisivat paremmin asiakastyön tarpeita. (Tiililä 2007, 225, 232.)

4.2 Sosiaalityön jännitteinen asema

Aineiston useissa tutkimuksissa viitattiin sosiaalityön jännitteisen aseman haastavan vammaissosiaalityön käytännön asiakastyötä ja päätöksentekoa (Kivistö & Hautala 2020, 264; Lindh ym.2018; Romakkaniemi ym.2019; Weckström 2011). Jännitteisellä asemalla aineistossa viitattiin hallinto- ja asiakaslähtöisten periaatteiden ristiriitaisuutta aiheuttaviin tekijöihin. Jännitteisyyttä aiheuttivat muun muassa taloudelliset paineet, tehokkuusajattelu ja palveluiden saatavuuden haasteet. Työntekijän todettiin asettuvan eettis-moraalisen toimijan asemaan, jonka harkintavallan käyttöä ohjaa vammaisten ihmisoikeudet ja sosiaalityön ammatillis-eettiset periaatteet ja toisaalta byrokratian kriteerit ja kustannuspaineet. (Lindh ym. 2018; Romakkaniemi ym. 2019.) Myös vammaispalveluita käyttävät asiakkaat nostivat keskusteluun tämän ristiriidan. Asiakkaiden arvioiden mukaan sosiaalityöntekijöiden harkintavalta näkyi päätöksenteon näkökulmasta rajoitettuna ja viraston ohjeistusten määrittämänä. Toisaalta osa asiakkaista yhdisti harkinnan käytön työkokemukseen ja hyvään perustelemiskykyyn. (Weckström 2011, 107.)

Sosiaalityön jännitteistä asemaa kuvattiin myös Lindhin ja kumppaneiden (2018) toteuttamassa tutkimuksessa, jossa sosiaalityöntekijöiden mukaan sosiaalityön käytännön asiakastyöhön kohdistuu vaatimuksia tehokkuudesta ja tuottavuudesta. Nämä käsitteet yleistettiin koskemaan myös asiakkaita. Tehokkuuteen ja tuottavuuteen liittyvät vaatimukset kohdistuivat muun muassa nopeisiin ratkaisuihin, nopeaan työn etenemiseen ja asiakkaiden

nopeaan kuntoutumiseen. Näiden vaatimusten tulkittiin vaikuttavan sosiaalityön mahdollisuuksiin ja seurauksiin. Asiakasprosessien uhaksi koettiin asiakkaiden ja instituution erilaiset aikakäsitykset, jotka koettiin asiakkaiden tukemista ja kuntouttamista estävinä. (Lindh 2018, 55–56.) Tiililä (2007) pohti sosiaalityön jännitteistä asemaa päätöksenteon ja selontekovelvollisuuden näkökulmasta. Hän arvioi sosiaalityöntekijän toimivan päätöksentekijänä ikään kuin ”kahdenlaisessa tulkin roolissa”. Tiililän arvion mukaan sosiaalityöntekijä joutuu muokkaamaan päätöksen kirjoittajan roolissa yleispätevää hallinnollista kieltä asiakkaan tilanteeseen sopivaksi ja toisaalta arvioimaan asiakkaan tapausta juridiseen ja lääketieteelliseen diskurssiin nojaten järjestelmälähtöisyys huomioiden. Hänen mukaansa päätöksentekijän rooli vaatii taitavaa tasapainottelua hallintolähtöisen ja asiakaslähtöisen toiminnan välimaastossa, jolloin päätöksentekijän tulee perustella palveluiden tarve asiantuntevasti niin hallinnolle kuin myös asiakkaalle. (Tiililä 2007, 227, 233.)

4.3 Arvolähtökohtien jäsentämisen tarpeet

Aineistossa esiintyy pohdintaa vammaisuuden tulkintaan liittyvän arvokeskustelun ja asiakaslähtöisyys-käsitteen jäsentämisen tarpeista. Sosiaalityöntekijät olivat huolissaan ideologisista lähtökohdista ja yksilökeskeisten toimintatapojen ja palvelupäätösten vähenemisestä. (Lindh ym 2018, 50). Sosiaalityöntekijät kokivat merkitykselliseksi nostaa esiin arvokeskustelua siitä, minkälaiset käsitteet ja toimintatavat ohjaavat palvelupäätösten tekoa. Tällöin palvelujärjestelmän tasolta olisi keskeistä pohtia, ohjaako toimintaa ja päätöksentekoa lääketieteelliset lausunnot, juridiset perusteet vai sosiaaliset arvot. (Lindh ym. 2018, 53.)

Weckströmin (2011) tutkimus nostaa keskusteluun ideologisen näkökulman sosiaalityöntekijän päätöksentekijän toiminnasta ja valtahierarkioiden merkityksistä. Tapausesimerkissä asiakas oli aikuisiällä vammautunut ja ammatiltaan terveydenhuollon ammattilainen. Sosiaalityöntekijä oli käyttänyt asiantuntijan arviota päätöksenteon perusteluissa kuvatessaan asiakkaan toimintakykyä. Vaikka asiakas koki kykenevänsä arvioimaan omaa terveydentilaansa, asiakkaan oma toimintakykyarvio oli jätetty vähemmälle huomiolle. Tämä esimerkki avaa keskustelua kontrollin ja osallisuuden kontekstista ja mahdollisuuksista suunnata toimintaa asiakaslähtöisemmäksi ja asiakkaan

asiantuntijuutta tukevammaksi. (Weckströmin (2011, 60.) Myös Kivistön (2014) tutkimuksessa vaikeavammaisten osallisuuden tukeminen näyttäytyi haasteellisenä. Tämä Kivistön mukaan näyttäytyi palvelusuunnitelmissa asiakkaan vähäisesti kirjattujen näkemysten kuulumisena. Myös palvelusuunnitelmissa tämän tutkimuksen mukaan korostui lääketieteellinen diskurssi. Suunnitelmien todettiin sisältävän runsaanlaisesti ongelmalähtöistä vammaisuuden tulkintaa. Vähäisemmälle huomiolle jäi voimavaralähtöinen kirjaamistapa. (Mt., 216, 244.)

Jäsensin arvolähtökohtiin myös selontekovelvollisuuteen liittyvät haasteet. Romakkaniemen ja kumppaneiden (2019) tutkimuksen perusteella päätöksenteon harkinnassa tukeudutaan oikeusperustaa painottaviin argumentteihin. Asiantuntijatiedon rinnalle merkityksellisenä korostettiin subjektiivisia, sairauden tai vamman merkityksiä kuvaavia tietoja arjen sujumisesta ja palvelutarpeista. (Romakkaniemi ym. 2019, 194.) Lääketieteellisillä tulkinnoilla todettiin aineistossa olevan merkityksellinen asema (Kivistö 2014, 244; Romakkaniemi ym. 2019, 194; Tiililä 2007, 226). Tiililä kritisoi kuljetuspalvelupäätöksien teksteissä olevaa lääketieteelle annettua äänivaltaa suhteessa asiakkaan heikosti näkyvään asemaan. Samoin hän tulkitsi myös sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden roolin näkyvän heikohkona. (Tiililä 2007, 226, 228.) Samantyyppistä kritiikkiä esitti myös Kivistö (2014, 244) analysoidessaan palvelusuunnitelmien sisältöjä.

4.4 Asiakastyön dialogiset haasteet

Asiakasprosessissa kokonaisvaltaisen tilanteen määrittelemisen todettiin useasti haastavaksi. Tämä vaatii työntekijältä asiantuntijuutta arvioida asiakkaan voimavaroja, tunnistaa arjen haasteita ja ongelmakohtia. Lisäksi sosiaalityössä pitäisi tunnistaa sellaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan tilanteeseen ja tunnistaa oikea-aikaisesti sopivat palvelut ja räätälöidä ne asiakkaalle sopiviksi. (Lindh ym. 2018, 52–53.) Palveluiden päätöksiä tehdessä sosiaalityöntekijän tulee huomioida asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan oikeudet valita palveluita, myös eettisesti vaativissa tilanteissa (Sinkkonen & Laulainen 2010, 236; Romakkaniemi ym. 2019, 188). Vammaissosiaalityössä on usein tilanteita, jossa asiakkaan oman näkemyksen selvittämiseksi tulee huomioida esimerkiksi vaihtoehtoisten kommunikaatiokeinojen käyttö (Romakkaniemi ym. 2019, 188).

Aineistossa todettiin asiakasprosessin vuorovaikutukselliset tekijät joko prosessia tukeviksi tai heikentäviksi tekijöiksi. Epäonnistuneisiin kokemuksiin liittyivät kokemukset osattomuudesta, jossa asiakkaan näkemystä ei kuunneltu. Myös asenteet ja asiakkaan tilanteeseen liittyvät ymmärryksen puutteena koetut tekijät vaikeuttivat kohtaamisia. (Kivistö 2014, 151–152, 210.) Samantyyppisesti myös muissa tutkimuksissa, kriittiset puheenvuorot liittyivät kokemuksiin aidosta läsnäolon puutteesta, vähättelevästä kohtaamisesta, joustamattomuudesta, holhoamisesta tai myötätunnon- ja tiedonannon puutteista. Toisaalta dialogisuuden katkeamisen kokemuksiin todettiin vaikuttavan kohtaamisten määrän riittämättömyys ja kiire. (Martin & Romakkaniemi 2021, 219; Weckström 2011, 105.) Nykäsen ja kumppaneiden (2018) tutkimuksen mukaan sosiaalityössä toimintatapojen korostaessa kyvyttömyyttä tai vähätellessä asiakkaan näkemyksiä, toimii asiakasta syrjäyttävänä. Tällaisen epätasa-arvoisen toimintatavan todettiin vaikuttavan myös vammaisen ihmisen identiteettikäsitteeseen. (Mt., 224; myös Kivistö 2014, 211.)

Asiakasprosesseissa palvelusuunnitelmat laadittiin yhdessä, mutta niiden dokumentoinnissa todettiin kehittämisen tarpeita. (Kivistö & Hautala 2020, 265–266.) Kivistön ja Hautalan (2020) mukaan vammaissosiaalityössä pitäisi kehittää toimintoja, joilla voitaisiin paremmin ennakoida asiakkaiden muuttuvia elämäntilanteisiin liittyviä palvelutarpeita. Lisäksi asiakkaat korostivat palveluiden suunnitelmallisuuden tärkeyttä. Sujuvuutta lisäsi huomattavasti se, että palveluiden jatkosuunnitelmissa oli huomioitu aiemmin tehdyt suunnitelmat. (Mt., 223.) Palveluiden saamisen ja organisoimisen vaikeudet haastavat prosessia, eikä niitä aina pystytä toteuttamaan asiakkaan haluamalla tavalla. Tällöin prosessia tukee sosiaalityöntekijän taito perustella tilanteita. Asiakkaat esittivät toiveina saavansa enemmän etukäteistietoa esim. erilaisista palveluvaihtoehdoista. (Weckström 2011, 59.)

Aineistossa asiakas- ja päätöksentekoprosessin haasteeksi koettiin ajoittain yhteisen ymmärryksen ja palvelutarpeisiin vastaaminen, palvelutarpeeseen vastaavien tuottajien ja heidän resurssiensa näkökulmasta. Tällöin sosiaalityöltä edellytetään myös hyviä ongelmanratkaisutaitoja ja sensitiivisyyttä. (Romakkaniemi ym. 2019, 188–189.) Näitä taitoja arvostivat myös asiakkaat (Weckström 2011, 52). Vaikeana haasteena kuvattiin tilanteita, jossa eri tahot kiistelevät siitä, kenen vastuulle asiakkuus kuuluu (Weckström 2011, 63).

4.5 Kaavamaiset ja ongelmalähtöiset kirjaamiskäytännöt

Kivistön ja Hokkasen (2021) tutkimuksessa kriittinen huomio kiinnittyi julkisten palveluiden asiakaskirjauksiin. Tutkijat tulkitsivat puutteelliseksi havaitsemiaan kirjauskäytäntöjä vallankäytön näkökulmasta, joka häivyttää asiakkaan ja hänen yksilöllisen elämäntilanteensa kokonaisvaltaista havaitsemista. He kiinnittävät huomiota myös vammaissosiaalityön kirjauksissa korostuvaan lääketieteellistymisen ja toimintakykyyn liittyvien ongelmia painottavaan tyyliin. Näkökulmassa he pohtivat sisältöjen ristiriitaisuutta suhteessa nykyajan vammaisuuden määritelmään sosiaalisesta tulkintamallista. (Kivistö & Hokkanen 2021, 192.) Tutkimuksen tuloksissa kirjauksista oli tulkittavissa myös managerialismiin viittaavia, taloutta ja tehokkuutta korostavia hallitsemisen piirteitä. Tuloksissa pohdittiin tämän osalta kirjaamisen ensisijaiseksi koettuja merkityksiä, jossa mahdollisuutena on järjestelmälähtöisesti muodostaa käytäntöjä, joiden lähtökohtaisena periaatteena saattaa toimia työntekijän lainmukaisen toiminnan todistaminen. Asiakasta häivyttävän kirjaamiskäytäntö yhdistettiin organisoivaan toimintatapaan, jossa toimintaa ohjataan erilaisin luokitteluin ja standardein. Lähtökohtaisesti tähän toimintatapaan liitettiin pyrkimykset palvelujen teknis-taloudelliseen hallintaan ja ”portinvartijuutta” kuvaavaan toimintaan. (Kivistö & Hokkanen 2021, 193.)

Aineistossa esitettiin kritiikkiä asiakaskirjojen vakiomuotoisesta tavasta kerätä asiakastietoa. Tämäntyyppinen asiakastiedon kerääminen vaikeuttaa tiedonkeruuta ja vaikuttaa kirjaamisen sisältöön. Osaltaan se vaikeuttaa asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja olennaisten tiedontarpeiden mukaista kirjaamista. Toisaalta kaavamainen malli saattaa kirjauksista jättää myös pois jotain olennaista. (Kivistö & Hokkanen 2021, 194.) Palvelusuunnitelmalomakkeen otsikkovalinnat todettiin merkityksellisiksi. Niiden todettiin vaikuttavan siihen, minkälaista tietoa asiakkaasta dokumentoidaan. Kirjaustyyliä haastaa ongelmalähtöiset tavat kuvata ja määritellä vammaisuutta ja vaikeavammaisuutta, jolloin kirjauksissa painottuu toimintakyvyttömyyden ja avun tarpeen näkökulmat. (Kivistö 2014, 201–202.)

Aineistossa kirjaamiskäytännöissä esiintyi vaihtelevuutta. Kivistön (2014, 201) tutkimuksessa kirjaamiskäytäntöjen heikkoudeksi kuvattiin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkemysten kirjaamatta jättäminen. Analysoitavista palvelusuunnitelmista puuttui usein

asiakkaiden omat näkemykset vammastaan, vammaisuudesta ja siihen liittyvästä avun tarpeesta eli toimintakyvystä. Huomio kiinnittyi tutkimuksessa myös siihen, miten kriiikittömästi palvelusuunnitelmissa määritellään, luokitellaan ja problematisoidaan ihmisiä. Kivistön arvion mukaan tämä kuvaa lääketieteellistä ja asiantuntijoiden vahvaa valta-asemaa ja asettaa pohtimaan asiakassuhteen valtasuhteiden merkityksiä eettisestä näkökulmasta. (Kivistö 2014, 202, 215–216.) Toisaalta aineiston perusteella tyypillisenä järjestelmälähtöinen toimintatapa näyttää vaativan sosiaalityöntekijältä ongelmalähtöistä kirjaamisen tyyliä, jossa asiakkaan vaikeavammaisuutta ja avun tarpeita korostetaan. Tämän oletetaan aineiston mukaan tukevan myönteisen palvelupäätöksen kirjaamista. (Kivistö 2014, 201.)

5. Vammaissosiaalityön asiakas- ja päätöksentekoprosessia tukevat tekijät

5.1 Prosessien läpinäkyvät käytännöt

Aineiston useimpien tutkimusten mukaan asiakas- ja päätöksentekoprosessien läpinäkyvyys ja kattava informatiivisuus tukevat asiakaslähtöisyyttä ja lisäävät vammaispalveluiden toiminnan luotettavuutta (Kivistö & Hautala 2020, 263). Palveluprosessien läpinäkyvyydellä tarkoitettiin selkeän palveluprosessin kuvaamista asiakkaalle siitä, ketä päätöksentekoon ja asiakkaan asian käsittelyyn osallistuu. Sitoutumista erityisesti kiireellisiä tilanteita vaativiin prosesseihin kuvattiin myös olennaisena. (Kivistön & Hautalan 2020, 263, 268.) Aineistossa asiakaslähtöiseen prosessiin liitettiin näkemyksiä tapauskohtaisten valintojen mahdollisuuksista, joiden tulisi olla ”harkittuja, perusteltuja, yhdenvertaisia, oikea-aikaisia ja dokumentoituja” (Kivistö & Hautala 2020, 268; Martin & Romakkaniemi 2021, 223). Useissa tutkimuksissa asiakkaat kuvasivat toimivan asiakasprosessin tärkeäksi arvoksi luottamuksellisuuden periaatteen. Toimivan asiakasprosessin luottamusta lisäsi asiakkaiden mukaan käytännöt, jossa sama työntekijä huolehtii prosessin kulusta. Luottamuksellista prosessia kuvattiin sellaiseksi, jossa työntekijä sitoutuu tekemään sovitut asiat sujuvasti. (Martin & Romakkaniemi 2021, 224–225; Nykänen ym. 2018.)

Aineiston perusteella tulkitsin palvelujärjestelmän rakenteilla olevan merkityksellinen asema asiakastyön edellytyksiin. Vammaispalveluiden tavoite on tuottaa joustavia, asiakkaan tarvetta vastaavia ja oikea-aikaisia palveluita (Martin & Romakkaniemi 2021, 231; Kivistö & Hokkanen 2021, 199.) Kivistön & Hautalan (2020, 268) tutkimuksen mukaan vammaissosiaalityössä tulisi kohdistaa huomiota työntekijäresurssien lisäämiseen kattavampien asiakassuhteiden, systemaattisemman yhteydenpitomahdollisuuksien ja huolellisemman dokumentoinnin varmistamiseksi (Kivistö & Hautala 2020, 268.)

5.2 Kokonaisvaltainen palveluntarpeen arvio ja yhteinen toimijuus

Aineiston perusteella päättelin, että päätöksentekoa raamitti pääsääntöisesti lainsäädännön mukaisesti tehtävät palvelusuunnitelmat (Weckström 2011, 58), jotka perustuivat asiakkaan

yksilöllisen palvelutarpeen arvioon (Weckström 2011, 77; Romakkaniemi 2019, 189). Palvelusuunnitelman kuvattiin toimivan asiakirjana, johon tulisi kirjata suunnitelmallisesti kaikkien osapuolten näkemyksiä, erityisesti myös eri osapuolien erilaiset näkemykset. Mikäli päätöksissä ei päästä yhteisymmärrykseen, painotettiin työnkuvassa yhteisymmärryksen etsimistä ja päätöksiä osalta päätösten perusteluiden läpinäkyvyyttä. (Romakkaniemi ym. 2019, 191; Weckström 2011, 78.) Eettisesti hankalien tilanteiden osalta viitattiin johtavien sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksiin vaikuttaa ja linjata toimintaa (Sinkkosen ja Laulaisen (2010). Kivistön (2014, 197) tutkimuksen perusteella palvelusuunnitelmaa laadittaessa asiakaslähtöisyyttä tukivat toimintakäytännöt, jossa asiakas oli tietoinen tilanteen tarkoituksesta ja koki tulleet aidosti kuulluksi. Palvelusuunnitelman kirjausten suhteen nousivat merkityksellisiksi asiakkaan omien näkemysten kirjaaminen. Palvelusuunnitelman tarkistamiseen, hyväksymiseen ja allekirjoittamiseen liittyvän menettelytavan todettiin vahvistavan asiakaslähtöisyyttä. Kivistön mukaan palvelusuunnitelmiin kirjoitetut eri osapuolten näkemykset ja perustelut vahvistavat palvelupäätöksiä ja lisäävät asiakaslähtöisen työn käytäntöjä. (Kivistö, 2014, 197, 199.)

Useissa tutkimuksissa niin sosiaalityöntekijöiden kuin asiakkaidenkin näkemysten mukaan sosiaalityössä asiakasprosesseja vahvisti yhteinen toimijuus ja monialainen yhteistyö (Kivistö & Hautala 2020, 265–266; Lindh ym. 2018, 59; Weckström 2011, 63). Asiakkaat kuvasivat sosiaalityön ihannetilannetta yhteisen toimijuuden ja jaetun asiantuntijuuden kaltaisena toimintana, jossa sosiaalityöntekijän tulkinta asiakkaan tarpeista ja asiakkaan oma tulkinta kohtaavat toisensa. (Weckström 2011, 63). Asiakkaan kokonaistilanteen arvioinnissa korostuivat näkemykset siitä, että sosiaalityössä huomio kohdistettaisiin erityisesti asiakkaan tarpeiden edellyttämiin asioihin, monipuoliseen tiedon hakuun ja viranomaisten yhteistyöhön, työnjakoa ja vastuita selkeyttämällä. Hyväksi käytännöksi työntekijät kokivat kaikkien merkityksellisten tahojen kutsumisen samaan neuvotteluun. (Romakkaniemi ym. 2019, 191–192.) Aineistossa asiakkaat pitivät jaetun toimijuuden näkökulmasta tärkeänä työntekijän sitoutumista yhteiseen prosessiin. Sitoutumisena he kuvasivat tilanteita, jossa sosiaalityöntekijä oli ennakkoon tutustunut asiakkaan asiaan, varannut riittävästi aikaa tapaamiselle ja huomionnut asiakkaan yksilöllisen tilanteen. Lisäksi asiakkaat arvostivat asiantuntemusta erilaisten sairauksien mukanaan tuottamista arjen haasteista ja palvelutarpeista. Asiakkaat arvostivat myös sosiaalityöntekijän kiinnostuksen osoittamista tietämyksen laajentamiseen. (Martin & Romakkaniemi 2021, 220.) Olennaisena asiakkaat pitivät vaihtoehtojen pohtimista parhaan mahdollisen ratkaisun löytämiseksi

(Martin & Romakkaniemi 2021, 221). Asiakkaat toivoivat saavansa vaikuttaa omiin palveluihin (Martin & Romakkaniemi 2021, 222; Weckström 2011, 59). Asiakasprosessin eri vaiheita tukee tiedontuotantoon liittyvä vastavuoroisuus ja luontevaan tiedon jakamiseen liittyvät tekijät (Martin & Romakkaniemi 2021, 222; Weckström 2011, 59).

Aineiston perusteella asiakas- ja päätöksentekoprosessissa merkityksellisenä pidettiin yhteistä toimijuutta ja neuvottelulähtöistä toimintaa. Positiivisena käytäntönä vammaispalveluiden toiminta mahdollistaa kotikäyntien tekemisen ja asiakkaiden henkilökohtaisen kuulemisen. (Kivistö & Hautala 2020, 264.) Toimivaan viranomaiskohtaamiseen liitettiin yksilöllisen tilanteen ja oikeuksien huomioiminen, asiantuntijatiedon välittäminen, asiakkaan osallisuus ja yhdenvertaisuuden tunne, valinnan mahdollisuudet ja inhimillisyys (Kivistö 2014, 15). Kivistön (2014, 155) tutkimusaineiston perusteella asiakasprosessia tukevat osallisuuden kokemukset, johon vaikuttavat myös ihmisen oma toimijuus, subjektiiviset arvokäsitykset ja yksilölliset voimavarat. Positiivisena esimerkkinä yksittäisessä tutkimuksessa osa vammaispalveluiden asiakkaista kuvasivat omaa toimijuuttaan suhteessa vammaispalvelujärjestelmään vahvana ja palvelutarpeitaan sopivasti, itselleen ”omannäköisesti” mitoitettuna. Kyseiset asiakkaat kertoivat hakevansa vammaispalveluista palveluiden muutoksia esimerkiksi vapaamuotoisesti sähköpostitse. (Mt., 185.)

5.3 Laaja-alainen tiedonhallinta ja sosiaalinen asiantuntijuus

Aineiston perusteella asiakas- ja päätöksentekoprosessien asiakaslähtöisiä rakenteita tukevat sosiaalityön ammatilliseen osaamiseen liittyvä laaja-alainen tiedonhallinta ja sosiaaliseen asiantuntijuuteen perustuva osaaminen. Aineiston kaikista tutkimuksista on myös havaittavissa piirteitä, jotka kuvaavat vammaissosiaalityötä asiantuntijuutta ja eettisyyttä vaativana ammattina. Lindhin ja kumppaneiden (2018) tutkimuksessa sosiaalityön osaamista kuvataan osuvasti holistisen rationaliteettien hallintana, jossa yhdistyy kyvykkyys arvioida asiakkaiden palvelutarpeita, soveltaa tilanteeseen tarvittavaa tietoa ja liittää tilanteeseen sopivia palvelukokonaisuuksia. Keskeiseksi kuvataan hienovaraisuutta vaativaa taitoa suhtautua asiakkaan ongelmiin, liittämättä niitä asiakkaan ominaisuuksiksi. (Lindh ym. 2018, 52–53.) Asiakasprosessiin liittyy usein moniammatillista yhteistyötä, jonka todetaan vaativan tekijältään verkosto-osaamisen taitoja,

moninäkökulmaista tulkinnan taitoa sekä työnjaollisia taitoja (Lindh ym. 2018, 52, 54; Romakkaniemi ym. 2019, 194).

Aineiston perusteella on pääteltävissä asiakas- ja päätöksentekoprosessien yksilöllisyyttä korostuvat piirteet. Sosiaalityöntekijän päätöksentekoon liittyvän harkintavallan painotettiin perustuvan tilannekohtaiseen palvelutarveharkintaan. Asiakasprosessiin liitettiin palvelujärjestelmän koordinaattorin kaltaisia tehtäviä, jotka vaativat tekijältä moniammatillisia vuorovaikutustaitoja, eettistä valppautta ja laaja-alaista palvelujärjestelmäosaamista. (Lindh ym. 2018, 52–53; Romakkaniemi ym. 2019, 187, 195.) Sosiaalityötä vahvistaa byrokraattis-hallinnollinen osaaminen, johon sisältyy laaja-alaisen sosiaali- ja terveyslainsäädännön tuntemus ja lakien tulkintaosaaminen. (Romakkaniemi ym. 2019, 187, 194–195.)

Aineiston mukaan vammaissosiaalityötä vahvistaa asiakkaiden erityistarpeiden ja esteettömien palveluiden huomioimiseen liittyvä osaaminen (Lindh ym. 2018, 49; Weckström 2011, 60–61). Tiililän (2007) tutkimus nosti esimerkkinä näkyviin sosiaalityön käytäntöjä ja yrityksiä muuttaa toimintatapoja asiakaslähtöisimmiksi muokkaamalla muun muassa viraston tiedotteita asiakkaille sopivimmiksi ja selkokielisimmiksi (Mt., 225). Kivistön ja Hautalan (2020) tutkimuksesta ilmeni digitalisaation vaativan myös monenlaisia taitoja soveltaa tietoa. Tämän todetaan vaativan jatkuvaa kouluttautumista, kuten myös sosiaalityön eettisten taitojen hallintaa (Mt., 210).

5.4 Voimavara- ja asiakaslähtöiset kirjaamiskäytännöt ja digitalisaatio

Aineiston useissa tutkimuksissa dokumentointiin liittyviin tekijöihin viitattiin useita eri näkökulmia huomioimalla. Huomio kiinnittyi niin asiakirjamalleihin ja niiden sisällöllisiin tekijöihin, kuin myös tietoturvaan ja tiedon liikkumiseen liittyviin tekijöihin. Kirjaamista tarkasteltiin myös sosiaalityön ideologisista ja eettisistä näkökulmista. Tällöin pohdinnat kohdistuivat sosiaalityötä ohjaaviin arvoihin, ammatilliseen osaamiseen ja asiantuntijuuteen liittyviin tekijöihin. (Hokkanen & Kivistö 2021; Kivistö 2014; Tiililä 2007). Kivistön ja Hautalan (2020, 254, 269) tutkimuksessa korostettiin laadukkaiden asiakasdokumenttien merkitystä ja pohdittiin asiakasdokumenttien mahdollistavan sosiaalityön tutkimuksen asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Hokkasen ja Kivistön (2021, 192) ehdotus oli vahvistaa

asiakkaan asemaa asiakkaan tilannetta kuvaavalla voimavarakeskeisemmällä kirjaamistyyllillä.

Aineistossa pohdittiin myös asiakirjamallien suhdetta kirjaamiskäytäntöihin. (Kivistö 2014; Tiililä 2007). Esimerkiksi palvelusuunnitelmalomakkeen otsikkovalintojen todettiin vaikuttavan siihen, minkälaista tietoa asiakkaasta dokumentoidaan. Huomiona Kivistö (2014) esitti mahdollisuuksia pohtia tietyntyyppisiä otsikkoja, joiden avulla asiakkaita voitaisiin representoida kohteitten sijaan toimijoina. (Kivistö 2014, 201–202.)

Aineistossa tietoteknologian todettiin edistävän esteettömyyttä ja tukevan asiakasprosessia. (Kivistö 2019, 215; Weckström 2011, 73). Digitalisaation hyötyinä, sosiaalityötä edistää myös tietojärjestelmien yhteiskäytettävyys (Kivistö 2019, 216, 219). Tietoteknologian todetaan myös helpottavan tiedottamista ja tiedon jakamista ja mahdollistavan kollektiivista tukea. Myös sosiaalisen median todetaan vahvistavan sosiaalityön ammattilaisten verkostoitumista ja ammatillisen tiedon lisäämistä ja jakamista. (Kivistö 2019, 214.) Digitalisaation todetaan luovan järjestelmälle mahdollisuuksia tehdä prosesseista läpinäkyvämpiä ja tämän kautta mahdollistaa sosiaalityölle ominaista luottamuksen vahvistamista (Kivistö 2019, 215) Etäkonsultoinnin keinoin voidaan nopeuttaa prosesseja ja helpottaa lähiverkoston osallistumismahdollisuuksia (Kivistö 2019, 216–217) Suomessa dokumentointia onkin jo kehitetty määrämuotoisen kirjaamisen ja sähköisen tiedonhallinnan muotoihin valtakunnallisesti (Kivistö 2019, 218).

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa vammaispalveluiden asiakas- ja päätöksentekoprosessia haastavia ja tukevia tekijöitä sosiaalityön ammatillisen ja sosiaalisen asiantuntijuuden kontekstista. Asiakastyön lähtökohdat kiinnitin käsitykseen sosiaalisesta asiantuntijuudesta, jonka pyrkimyksenä on vahvistaa asiakkaan asemaa ja yhteistä toimijuutta (Pohjola & Laitinen 2010, 314). Tutkielmassa kysyin, millaiset tekijät haastavat ja tukevat vammaissosiaalityötä asiakas- ja päätöksentekoprosessissa? Aineiston analyysi pohjautui yhteentoista vammaissosiaalityön tutkimukseen, joka nosti esiin niin sosiaalityöntekijöiden kuin vammaispalveluita käyttävien asiakkaiden näkemyksiä.

Tulosluvussa vammaissosiaalityötä haastavat tekijät tiivistin viiteen alalukuun. Tulosten perusteella vammaissosiaalityötä haastavat järjestelmälähtöiset toimintakäytännöt, muun muassa byrokraattiset toimintarakenteet ja työnjaolliset tekijät. Sosiaalityön jännitteiseen asemaan liitetään keskustelua selontekovelvollisuudesta, tehokkuus- ja kustannuspaineista. Asiakastyön dialogiset haasteet yhdistyvät analyysissä asiakkaan kokemuksiin, jotka liittyvät pääosin osattomuuden kokemuksiin. Arvolähtökohtien jäsentymisen tarpeet ilmenevät toimintaa ohjaavien lähtökohtien tarkastelun tarpeina. Viimeisimpänä haasteita jaottelevaksi osaluvuksi jäsenyi Kaavamaiset ja ongelmälähtöiset kirjaamiskäytännöt. Tähän analyysissä yhdistyi muun muassa moninäkökulmaista pohdintaa asiakaslähtöisemmistä kirjaamistarpeista.

Tulosluvussa asiakas- ja päätöksentekoprosessia tukevat tekijät tiivistin neljään alalukuun. Prosessien läpinäkyvät käytännöt kuvaavat asiakaslähtöisyyttä tukevana piirteinä tekijöitä, jotka tekevät asiakasprosessista selkeän, luotettavan ja oikea-aikaisesti toimivan. Tärkeinä piirteinä arvostettiin riittävää informatiivisuutta, luottamuksellisuutta ja yksiportaista päätöksentekoa. Kokonaisvaltainen palveluntarpeen arvio ja yhteinen toimijuus tulosluvussa korostuvat kattavien palvelusuunnitelmien ja laadukkaiden kirjaamiskäytäntöjen merkitys. Olennaisena tuloksena viitataan myös yhteisen toimijuuden ja jaetun asiantuntijuuden merkityksiin. Tärkeänä pidetään myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan molemminpuolista sitoutumista asiakas- ja päätöksentekoprosessiin. Samoin prosessiin liitetään vastavuoroisuuden ja luontevan tiedon jakaminen, mutta myös eriävien näkemysten rohkea ja avoin dialogi. Kolmannessa alaluvussa Laaja-alainen tiedonhallinta

ja sosiaalinen asiantuntijuus kuvaavat vammaissosiaalityön osaamiseen liittyviä piirteitä. Tässä tulosluvussa tärkeinä sosiaalityön ammatillisina piirteinä kuvataan laaja-alaisen tiedonhallintaan ja sosiaaliseen asiantuntijuuteen perustuvaa osaamista. Vammaissosiaalityö määrittyy asiakkaan yksilöllisyyttä korostavana asiakaspalvelutyönä, joka vaatii vahvoja verkosto-osaamisen taitoja ja eettistä inhimillisyyttä. Viimeisenä tuloslukuna Voimavara- ja asiakaslähtöiset kirjaamiskäytännöt ja digitalisaatio kuvaavat dokumentointiin ja digitalisaatioon liittyvien tekijöiden merkityksiä. Tuloksissa näkyviin nousee laadukkaiden asiakaskirjausten merkitykset, joiden ammatillisena tavoitteena olisi merkityksellistä tavoitella vammaisen asiakkaan identiteetin vahvistamista. Myös digitalisaation todetaan edistävän muun muassa etäyhteyksimahdollisuuksin osallisuutta.

Tuloksien perusteella tulkitseminen palvelujärjestelmän rakenteiden ja toimintamallien ohjaavan olennaisesti vammaispalveluiden asiakastyön lähtökohtia. Myös Kivistö ja Hokkanen (2021, 199) sekä Martin ja Romakkaniemi (2021, 231) viittaavat tutkimuksissaan samankaltaiseen tulokseen. Sosiaalityön asema päätöksenteon näkökulmasta näyttäytyy varsin jännitteisenä, hallinnon ja asiakaslähtöisyyden välisenä tasapainotteluna (esim. Kivistö 2014; Romakkaniemi ym. 2019; Lindh ym. 2018). Tähän samaan käsitykseen ovat päätyneet myös sosiaalityötä tutkineet Juhila (2004, 94) ja Karvinen-Niinikoski kumppaneineen (2003). Tulokset viittaavat vammaissosiaalityön asemoituvan järjestelmälähtöisenä, vaikka toisaalta tuloksista nousee näkyviin myös asiakaslähtöisyyteen viittaavia toiminnan piirteitä. (Lindh ym. 2018, 55; Romakkaniemi ym. 2019, 194).

Poimin tuloksista merkittävänä havaintoina kuvauksia sosiaalityön asiantuntija- asemasta ja identiteettiin liittyvistä tekijöistä. Aineiston useissa tutkimuksissa todetaan sosiaalityön oman asiantuntijuuden kuuluvan heikosti, kun taas lääketieteen diskurssi todetaan hyvinkin vahvaksi (esim. Romakkaniemi ym. 2019; Kivistö 2014). Myös asiakkaan näkemykset näkyvät niin päätöksissä kuin palvelusuunnitelmissa heikohkona. Tämän perusteella päättelen sosiaalityön päätöksentekoon liittyvän aseman vahvistamisen tarpeita. Samoin aineisto nostaa esiin kehittämistarpeita asiakkaan aseman ja asiakasprosessin yhteisen toimijuuden vahvistamisesta. Vaikuttaisi siltä, että näitä tarpeita tulisi pohtia palvelujärjestelmän rakenteista ja ideologisista käsityksistä käsin.

Tuloksissa viitataan myös tekijöihin, jotka tukevat ja mahdollistavat sosiaalityön aseman vahvistamisen. Lindhin ja kumppaneiden (2018, 62) kuvauksen mukaan sosiaalityössä korostuu monialaisen sosiaalisen asiantuntijuuden ulottuvuudet, jotka liittyvät monialaisesti useisiin eri toimintaympäristöihin ja sen myötä erilaisiin valtasuhteisiin. Näkemykseni mukaan juuri näiden valtasuhteiden ja useiden eri hallintaa vaativien toimintaympäristöjen hallitsemiseen viitataan tarvittavan sosiaalityön asiantuntijuutta ja vahvaa itsetuntoa. Tämä tulkintani mukaan kietoutuu myös osaksi sosiaalityön identiteettiä. Tuloksista voi päätellä vammaissosiaalityön tarpeina saavuttaa vahvempi asiantuntija-asema, erityisesti syventämällä vammaissosiaalityön erityisosaamista. Toivottavaa olisi myös kohdistaa kehittämistyötä Tikkanen (2019) sosiaalityön asiantuntijuutta määrittelevän silloittavan sosiaalityön orientaation suuntaisesti, jossa sosiaalityön painopistettä siirrettäisiin kontekstilähtöisyyteen järjestelmälähtöisyyden sijasta. Kontekstilähtöisyydellä Tikkanen kuvaa sosiaalisen läsnäolon ja asiakkaan elämismaailmaa huomioivaa työtettä, jonka kautta on mahdollista lisätä asiakkaan osallisuutta ja purkaa vallan käytön lainalaisuuksia. Tämäntapaisella asiantuntijuuden kehittämisellä olisi mahdollisuus osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämiseen. (Mt., 316–318.)

Tuloksista löytyy myös useita erilaisia näkökulmia sosiaalityön ideologisista merkityksistä (esim. Lindh ym. 2018; Kivistö 2014). Useat niistä on liitettävissä vammaisuuden erilaisiin tulkintamalleihin ja niiden kautta muodostuviin asiakastyötä ohjaaviin toimintatapoihin. Näiden näkemysten kautta piirtyy kuva siitä, miten merkityksellistä vammaissosiaalityössä on jäsentää eri käsitteitä, kuten asiakaslähtöisyys ja yhdenvertaisuus. Aineistossa näiden käsitteiden vaikutus ohjaa asiakastyön ja päätöksenteon prosesseja joko asiakaslähtöisyyttä heikentäen tai vahvistaen. Tulosten perusteella näitä prosesseja voidaan tukea kehittämällä joustavampia palveluprosesseja ja mahdollistamalla riittävä työntekijäresurssi. Aineisto nostaa esiin myös dokumentointirakenteiden merkityksiä ja erityisesti pohdintaa niiden sisällöllisistä rakenteista ja arvolähtökohdista. Kivistön (2014) tutkimustuloksia myötäillen ideologisilla lähtökohtien muutoksilla on mahdollista vahvistaa asiakasprosesseja yhteistä toimijuutta vahvistavia toimintarakenteita. Palvelusuunnitelmien osalta toimivuutta voidaan lisätä muun muassa tukeutumalla asiakkaan allekirjoittamiin palvelusuunnitelmiin.

Tutkielman eettisyyttä pohtien voi todeta, että tutkimuksen aineisto oli määrältään pieni, eikä siitä tämän vuoksi voi tehdä laajasti yleistettäviä päätelmiä. Aineisto vastasi silti mielestäni hyvin tutkimuksen tavoitteeseen avata näkyviin vammaissosiaalityön asiakastyöhön liittyviä piirteitä ja ammatillisen asiantuntijuuden merkityksiä. Tutkimus nosti esiin erilaisia kehittämisen näkökulmia. Tutkimus mahdollistaa myös keskustelunavauksia esimerkiksi sosiaalityön ideologisten lähtökohtien merkityksistä ja käsitteiden jäsentämisen tarpeista. Mikäli tutkielman tuloksia suhteuttaa oikeusparadigman ja yhdenvertaisuuden lähtökohtiin, tulkintani mukaan muutoksen toteuttaminen tulee vaatimaan sosiaalityön aseman vahvempaa asemoitumista ja asiakkaiden oikeuksien asianajoa. Resurssia tulisi jatkossa siis kohdistaa myös rakenteelliseen sosiaalityöhön. Jatkotutkimusaiheena olisi mielenkiintoista tutkia vammaisten ihmisten yhdenvertaisuutta tavallisen arjen ja vammaislainsäädännön kontekstista.

LÄHTEET

Fook, Jan (2006) Social work. Critical Theory and Practise. Reprinted. 6nd edition. London: Sage publications.

French, Sally & Swain, John (2010) Disability. Teoksessa: Shaw, Ian & Briar-Lawson, Katharine & Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (toim.) The sage handbook of social work research. Bodwin, Cornwall: MPG Books Group, 406, 408.

Günther, Kirsi & Hasanen, Kirsi & Juhila, Kirsi Johdanto, analyysi ja tulkinta. Teoksessa: Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus> Viitattu 10.1.2022

Hallintolaki (434/2003)

Hart, Chris (1998) Doing a Literature Search: a Comprehensive Guide for the Social Sciences. Lontoo: Sage, 47.

Healy, Karen (2014) Social work theories in context. Creating frameworks for practice. 2nd edition. Palgrave Macmillan. Great Britain: Ashford Colour Press Ltd.

Juhila, Kirsi (2009) Selontekovelvollisuus. Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakausilehti 17 (4), 296–312. <https://journal.fi/janus/article/view/50532/15297> Viitattu 15.12.2021.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 7-painos. Tampere: Vastapaino.

Kallio, Tomi 2006 Artikkelit 15.12.2005 Laadullinen review -tutkimus metodina ja yhteiskuntatieteellisenä lähestymistapana. Hallinnon tutkimus 2, 18–28.

Kalliomaa-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (2014) Harkitusti sosiaaliturvaa. Harkintavalta tutkimuskohteena. Teoksessa Kalliomaa-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.) Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 8–9. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/45435/Harkittua.pdf?sequence=1> Viitattu 22.11.2021

Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) (2017) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Tallinna: Printon.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2005) Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: University Press / Palmenia.

Kehitysvammalaki (519/ 1977).

Kivistö, Mari (2014) Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus

vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Akateeminen väitöskirja. Lapin Yliopisto. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 150.

Kivistö, Mari (2019) Sosiaalityön eettinen toimijuus digitalisaatiossa – esimerkkinä vammaissosiaalityö. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.). Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 199–226.

Koskiahho, Briitta (2008) Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Tampere: Vastapaino.

Martin, Marjatta & Romakkaniemi, Marjo (2021) Jaettu toimijuus vammaispalvelujen sosiaalityössä. Teoksessa Teittinen, Antti & Kivistö, Mari & Tarvainen, Merja & Hautala, Sanna (toim.) Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 203–234.

Metteri, Anne (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Tampere: Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Pohjola, Anneli (2019) Sosiaalityö yhteiskunnassa ja yhteiskunta sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 197, 326–327.

Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (2019) Sosiaalityö osana yhteiskunnallista kehityskulkua. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 41.

Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja (2010) Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 314, 316–317.

Rajavaara, Marketta (2014) Ammattilaisten harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä. Teoksessa: Kalliomaa-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.) Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 102, 136.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/45435/Harkittua.pdf?sequence=1> Viitattu 30.11.2021

Romakkaniemi, Marjo & Martin, Marjatta & Lappalainen, Tiina (2019) Vammaissosiaalityön asiantuntijuus harkintavallan perusteena. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.). Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 172, 174–175, 192–194, 197.

Räty, Tapio (2017) Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys ry.

Räty, Tapio (2010) Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys ry.

Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne (2005) Johdanto. Teoksessa Sätkä-, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Gaudeamus / Palmenia, 14.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014).

STM. Tiedote 47/2022. Ehdotus uudeksi vammaispalvelulaiksi lausunnolle. 17.2.2022. Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://stm.fi/-/ehdotus-uudeksi-vammaispalvelulaiksi-lausunnolle>. Viitattu 3.3.2022.

Suomen Perustuslaki (731/1999).

Tarvainen, Merja & Teittinen, Antti (2021) Vammaisten ihmisten muuttuva kansalaisuus. Teoksessa: Teittinen, Antti & Kivistö, Mari & Tarvainen, Merja & Hautala, Sanna (toim.) Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 10, 14.

Tarvainen, Merja & Väisänen, Raija (2017) Kansainvälinen vammaispolitiikka suomalaisen vammaissosiaalityön kehiksenä. Teoksessa: Jäppinen, Maija & Metteri, Anne & Ranta-Tyrkkö, Satu & Rauhala, Pirkko-Liisa. Kansainvälinen sosiaalityö. Käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2016. 2-painos. EU: Unipress, 59, 63.

Tikkala, Leena (2019) Sosiaalityön asiantuntijuuden silloittava orientaatio. Teoksessa: Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.). Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 309, 316-318.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Luku Hyvä tieteellinen käytäntö. Päivitetty 7.7.2021.

[Hyvä tieteellinen käytäntö \(HTK\) | Tutkimuseettinen neuvottelukunta \(tenk.fi\)](#). Viitattu 28.2.2022.

Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle (2014). Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 20–21.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE12157.pdf. Viitattu 15.11.2021

Vaininen, Satu (2011) Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Akateeminen väitöskirja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Tampere: Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print.

Vammaispalvelulaki (380/1987).

Vehmas, Simo (2005) Vammaisuus. Johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. Tampere: Tammerpaino.

Vehmas Simo (2010) Johdanto: Kuka kokee ja mitä kokee? Teoksessa Vehmas Simo. Vammaisuuden kokeminen ja kokemisen vammaisuus. Suomen vammaistutkimuksen Seuran 2. vuosikirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 11.

Vuori, Jaana. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa: Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>

Viitattu 10.1.2022

WHO (2004) Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus.

Helsinki: WHO/STAKES

YK:n yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista ja sopimuksen vaillinainen pöytäkirja

(2015) Suomen YK-liitto. [vammaisten oikeudet 2016 net.pdf \(ykliitto.fi\)](#) Viitattu 9.3.2022

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016) Valinnaisen pöytäkirjan

lainsäädännön alaan kuuluvien määräysten voimaansaattamisesta annetun lain

voimaantulosta. Finlex

<https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027#idm45237816255456> Viitattu

25.1.2022

AINEISTO

Kivistö, Mari (2019) Sosiaalityön eettinen toimijuus digitalisaatiossa – esimerkkinä vammaissosiaalityö. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.). Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 199–226.

Vertaisarvioitu kokoomateoksen tieteellinen artikkeli, jossa tarkastellaan sosiaalityön eettistä toimijuutta digitalisaation näkökulmasta. Tutkimuksessa haastateltiin vammaissosiaalityöntekijöitä ja vammaisjärjestötoimijoita.

Kivistö Mari & Hautala, Sanna (2020) Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 28 (3), 254–272.

Vertaisarvioitu kokoomateoksen artikkeli, jossa tarkastellaan vammaissosiaalityön asiakasprosesseja asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Analyysi pohjautuu tapauskohtaisiin asiakasprosesseihin, jonka jälkeen prosessit on analysoitu kokonaisuutena.

Kivistö, Mari (2014) Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Akateeminen väitöskirja. Lapin Yliopisto. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 150.

Yhteiskuntatieteiden tiedekunnan väitöskirja. Pää tutkimuksen aiheena tutkimuksessa kysyttiin, millaista vaikeavammaisten ihmisten osallisuus on ja miten osallisuuskuvat vaihtelevat käytettäessä erilaisia tutkimusmenetelmiä. Sivuilla 151–157 käsitellään vammaispalveluiden asiakkaan näkökulmasta viranomaiskohtaamisia ja kokemuksia kuulluksi tulemisesta. Sivuilla 194–218 tutkitaan asiakkaan osallisuuden merkityksellistämisen kokemuksia yhteiskunnallisesta diskurssista ja asiakkaan osallisuuden kokemuksia palvelusuunnitelmien yhteydessä. Sivut 219–253 sisältää monimenetelmällisen kokonaistutkimuksen keskeiset johtopäätökset. Analysoin aineistosta mainitsemani sivut.

Kivistö, Mari & Hokkanen Liisa (2021) Asiakaskansalaisuus vammaissosiaalityössä. Teoksessa: Teittinen, Antti & Kivistö, Mari & Tarvainen, Merja & Hautala, Sanna (toim.) Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 169–202.

Vertaisarvioitu, tieteellinen kokoomateoksen artikkeli, jossa tutkitaan vammaissosiaalityön asiakasprosessiin liittyviä kokemuksia.

Martin, Marjatta & Romakkaniemi, Marjo (2021) Jaettu toimijuus vammaispalvelujen sosiaalityössä. Teoksessa: Teittinen, Antti & Kivistö, Mari & Tarvainen, Merja & Hautala, Sanna (toim.) Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 203–234.

Vertaisarvioitu, tieteellinen kokoomateoksen artikkeli, jossa tarkastellaan vammaispalvelujen sosiaalityötä, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä yhteistyötä ja vammaissosiaalityön mahdollisuuksia tukea asiakkaan kansalaisuutta yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja toimijuuden näkökulmasta.

Weckström, Jonna (2011) Yhteistä päätöksentekoa? Asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja harkinnasta vammaispalvelujen järjestämisessä. Sosiaalityön lisensiaatintutkimus / Marginalisaatiokysymysten sosiaalityön erikoisala. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=63c9eb8968b7430682af-908af982306e>.

Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen kuuluva lisensiaatintutkimus, jossa tarkastellaan vammaispalveluiden asiakkaiden kokemuksia vammaispalvelujen päätöksenteosta ja harkinnasta.

Lindh, Jari & Hautala, Sanna & Romakkaniemi, Marjo (2018) Sosiaalityön asiantuntijuus heikoimmassa asemassa olevien kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa Juvonen, Tarja & Lindh, Jari & Pohjola, Anneli & Romakkaniemi, Marjo (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. EU: UNIpress ja kirjoittajat.

Vertaisarvioitu, tieteellinen kokoomateoksen artikkeli, jossa tutkitaan heikommassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa tehtävää sosiaalityötä ja sen haasteita. Osa kirjoittajista on vammaissosiaalityön edustajia. Tutkimuksessa analysoidaan sosiaalityön asiantuntijuuden määrittymistä ja hallinnan rationaliteettien muodostumista.

Nykänen, Hanna & Mikkola, Leena & Asunta, Laura (2018). Sosiaalipalveluiden työntekijöiden ja vammaisten asiakkaiden vuorovaikutuksen diskurssit asiakkaiden blogikeskusteluissa. Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 26(3), 208–227.

Vertaisarvioitu tieteellinen artikkeli, jossa tutkitaan vammaisten ihmisten vuorovaikutuskokemuksia sosiaalipalveluista.

Sinkkonen, Merja & Laulainen, Sanna (2010) Sosiaalialan johtajien kohtaamat eettiset ristiriidat. Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 18(3), 225–242.

Vertaisarvioitu tieteellinen artikkeli, jossa tutkitaan sosiaalialan johtajien kokemuksia omaa työtä ohjaavien ammattieettisten ja virkamieseettisten toimintaperiaatteiden näkökulmasta.

Romakkaniemi, Marjo & Martin, Marjatta & Lappalainen, Tiina (2019) Vammaissosiaalityön asiantuntijuus harkintavallan perusteena. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.). Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 171–223.

Vertaisarvioitu, tieteellinen kokoomateoksen artikkeli. Tutkimus, joka pohjautuu vuoden 2009–2016 sosiaalialan osaamiskeskuksen konsultaatioaineistoon, jossa vammaispalvelun sosiaalityöntekijät kysyvät konsulteilta neuvoa asiakastapauksiin verkkovälitteisesti.

Tiililä, Ulla (2007) Tekstit viraston työssä - Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 1108. Helsinki: Hakapaino Oy.

Kielitieteellinen väitöskirja, jossa tarkastellaan vammaispalveluiden kuljetuspalvelupäätöksien asiakirjoja. Tutkimus on lingvistinen, mutta se keskustelee sekä sosiaalityötä että hallinnollista päätöksentekoa tarkasteltavien tutkimusten kanssa.