

SUOSITUS TOIMINTAKYKYMITTAREIDEN YHDENMUKAISEEN JA EETTISEEN KÄYTTÖÖN SOSIAALIALAN ASIAKASTYÖSSÄ

Suosituksen laatija(t):

Jaana Manssila, Talentia, Anne Rahikka, Miina Sillanpään Säätiö ja Stina Sjöblom, Helsingin yliopisto

Julkaistu: 5.7.2018

Suositus on käsitelty ja hyväksytty:

- TOIMIAN Sosiaalialan sosiaalisen toimintakyvyn arviointi - asiantuntijaryhmä
- TOIMIAN johtoryhmä
- Lausunnon antajat esitellään suosituksen lopussa

Editointi ja ulkoasu: TOIMIAN toimitus

Tiivistelmä

Sosiaalialan työn ja palvelujen tavoitteena on ihmisten ja yhteisöjen osallisuuden lisääminen, ongelmien ennaltaehkäisy, ratkaisuvaihtoehtojen etsiminen, arviointi, päätöksenteko ja seuranta sekä heikommassa asemassa olevien asioiden ajaminen. Työn lähtökohtana ovat ihmis- ja perusoikeudet.

Suositus tukee TOIMIAssa arvioitujen toimintakykymittareiden käyttöä. Suosituksella halutaan ohjata myös niiden toimintakykymittareiden käyttöä, joita ei ole TOIMIAssa arvioitu. Tämä suositus kohdentuu asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa ja seurannassa käytettävien toimintakykymittareiden käyttöön ja mittaustulosten hyödyntämiseen. Suositus on tarkoitettu sovellettavaksi sosiaalialan eri osa-alueilla palveluja järjestettäessä ja tuotettaessa osana asiakastyötä ja sen johtamista.

Suositus koostuu neljästä toisiaan täydentävästä linjauksesta:

- 1) Sosiaalialan ammattihenkilö käyttää työssään vain sellaisia toimintakykymittareita, jotka ovat perusteltuja ja kulloiseenkin asiayhteyteen ja käyttötarkoitukseen soveltuvia. Mittareiden ja niiden käytön tuntemus on osa sosiaalialan ammatillista osaamista.
- 2) Sosiaalialan ammattihenkilö keskustelee asiakkaan kanssa mittarin käyttötarkoituksesta ja mittaamisen mahdollisista vaikutuksista palvelutarpeen arvioon, asiakassuunnitelmaan, päätöksentekoon, palvelujen toteuttamiseen sekä palvelujen toteutumisen arviointiin.
- 3) Sosiaalialan ammattihenkilö ei perusta päätöksentekoaan yksinomaan käyttämiinsä mittareihin. Mittareiden avulla saatu tieto on vain yksi osatekijä kokonaisvaltaista harkintaa edellyttävässä sosiaalihuollon päätöksenteossa.
- 4) Toimintayksikön esimiehet ja työnantaja huolehtivat osaltansa siitä, että ammattihenkilöllä on mittarien käyttöä koskeva riittävä osaaminen ja että mittaamisen toimintakäytännöt ovat mahdollisimman yhteneväiset.

Tämä suositus on rajattu TOIMIAN tehtävään perustuen koskemaan vain toimintakykymittareita. Suosituksessa ei esitetä ohjaavia linjauksia muista sosiaalialalla käytössä olevista käytännöistä ja menetelmistä. Vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointia koskevat kysymykset ja menetelmät sekä sosiaalisen toimintakyvyn määrittely on edellä mainituista syistä rajattu suosituksen sisällön ulkopuolelle.

Sisällys

1. Johdanto ja suosituksen linjaukset.....	1
2. Toimintakykymittarit sosiaalihuollon kontekstissa	2
3. Ammattieettiset velvoitteet sosiaaalialalla	2
4. Mittaaminen asiakastyössä	3
5. Osaaminen, vastuu ja harkinta.....	3
Lähteet	4

1. Johdanto ja suosituksen linjaukset

Sosiaalialan työn ja palvelujen tavoitteena on ihmisten ja yhteisöjen osallisuuden lisääminen, ongelmien ennaltaehkäisy, ratkaisuvaihtoehtojen etsiminen, arviointi, päätöksenteko ja seuranta sekä heikommassa asemassa olevien asioiden ajaminen. Työn lähtökohtana ovat ihmis- ja perusoikeudet.

Sosiaalialalla käytössä olevien menetelmien, toimintamallien, työkalujen ja mittareiden avulla tuotettua tietoa sovelletaan niin asiakkaita koskevassa päätöksenteossa kuin palvelujärjestelmän vaikuttavuuden arvioinnissa ja seurannassa sekä johtamisessa. Perinteisesti määrämuotoinen, lukujen käyttöön perustuva mittaaminen (measurement) ja mittarit (measure) eivät ole kuuluneet sosiaalialan toimintakulttuuriin. TOIMIAN selvityksen (2017) mukaan sosiaalialalla on nykyisin käytössä lukuisia mittareita, menetelmiä, toimintamalleja ja työkaluja. Käytössä olevien mittareiden ja mittaamiskäytäntöjen moninaisuudesta on seurannut tarve laatia suositus tukemaan yhtenäistä toimintaa. Suosituksen tarkoituksena on edistää toimintakykymittareiden yhdenmukaista ja eettistä käyttöä.

Tämä koko sosiaalialaa koskeva geneerinen suositus kohdentuu sekä asiakastyöhön että asiakastyön johtamiseen erilaisissa organisaatioissa. Suositus koskee asiakasrajapinnassa tehtävää työtä ja asiakasasiakirjoihin tallennettavia tietoja. Suositus on tarkoitettu sovellettavaksi sosiaalialan eri osa-alueilla palveluja järjestettäessä ja tuotettaessa. Suosituksessa ei oteta kantaa yksittäisiin toimintakykymittareihin, mittareiden kehittämiseen ja niiden soveltuvuuden arviointiin. TOIMIA-tietokannassa on saatavilla erilaisia mittareita ja niiden soveltuvuusarvioita erilaisiin käyttötarkoituksiin.

Suositus koostuu neljästä toisiaan täydentävästä linjauksesta:

- 1) Sosiaalialan ammattihenkilö käyttää työssään vain sellaisia toimintakykymittareita, jotka ovat perusteltuja ja kulloiseenkin asiayhteyteen sekä käyttötarkoitukseen soveltuvia. Mittareiden ja niiden käytön tuntemus on osa sosiaalialan ammatillista osaamista.
- 2) Sosiaalialan ammattihenkilö keskustelee asiakkaan kanssa mittarin käyttötarkoituksesta ja mittaamisen mahdollisista vaikutuksista palvelutarpeen arvioon, asiakassuunnitelmaan, päätöksentekoon, palvelujen toteuttamiseen sekä palvelujen toteutumisen arviointiin.
- 3) Sosiaalialan ammattihenkilö ei perusta päätöksentekoaan yksinomaan käyttämiinsä mittareihin. Mittareiden avulla saatu tieto on vain yksi osatekijä kokonaisvaltaista harkintaa edellyttävässä sosiaalihuollon päätöksenteossa.
- 4) Toimintayksikön esimiehet ja työnantaja huolehtivat osaltansa siitä, että ammattihenkilöllä on mittarien käyttöä koskeva riittävä osaaminen ja että mittaamisen toimintakäytännöt ovat mahdollisimman yhteneväiset.

Sosiaalihuollon palvelutehtäviin kuuluvat lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, työikäisten palvelut, iäkkäiden palvelut, vammaispalvelut ja tietyin osin kuntoutuspalvelut. Sosiaalihuollon palveluja tuottavat niin julkinen, yksityinen kuin kolmas sektori.

Sosiaalialalla työskentelee rekisteröityneinä ammattihenkilöinä sekä korkeakoulututkinnon että toisen asteen tutkinnon suorittaneita ammattilaisia. Lisäksi sosiaalihuollossa työskentelee muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä.

2. Toimintakykymittarit sosiaalihuollon kontekstissa

Mittarit ovat työvälineitä, jotka tuottavat asiakastyöhön tarvittavaa tietoa. *Sosiaalialan ammattihenkilö käyttää työssään vain sellaisia toimintakykymittareita, jotka ovat perusteltuja ja kulloiseenkin asiayhteyteen sekä käyttötarkoitukseen soveltuvia. Mittareiden ja niiden käytön tuntemus on osa sosiaalialan ammatillista osaamista (suosituksen 1. linjaus).* Muutokseen tähtäävän asiakastyön lähtökohtana on tarpeen yhteinen määrittely asiakkaan kanssa. Tämän johdosta on arvioitava, tarvitaanko tarkkaa mitattavissa olevaa tietoa asiakkaan sosiaalisesta toimintakyvystä vai soveltuuko kuvaileva tekstimuotoinen arvio (onko tarve kartoittaa asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuus mm. asiakkaan toimintaympäristön, sosiaalisten suhteiden tai palvelujärjestelmän osalta) vai tarvitaanko niitä molempia.

Osana sosiaalihuollon tiedonkeruuta mittareiden käytön tavoitteena on systemaattinen ja riittävän luotettava asiakkaiden tarpeita ja hyvinvoinnin muutoksia koskevan tiedon tuottaminen. Asiakastyössä kertyvä tieto hyödyntää toimivien ja vaikuttavien toimintatapojen tunnistamisessa ja edistää niiden käyttöä.

Mittareiden avulla pyritään saamaan tietoa sosiaalihuollon tarpeesta ja interventioiden vaikutuksista. Mittaaminen kytkeytyy myös kirjaamisen käytäntöihin, työn dokumentointiin ja määrämuotoisen kirjaamisen vaateisiin. Vaikutusten ja vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä tarvitaan sekä käytännön asiakastyön, että rakenteellisen sosiaalityön tueksi.

Mittareiden tuottaman tiedon toissijainen käyttö rakenteellisessa sosiaalityössä ja muussa hyvinvoinnin edistämisessä on oma kokonaisuutensa (ks. esim. HE 159/2017 [Hallituksen esitys sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedon toissijaisesta käytöstä](#) ja [EU:n tietosuoja-asetus](#)).

3. Ammattieettiset velvoitteet sosiaalialalla

Sosiaalialan työssä asioita tarkastellaan sosiaalisesta viitekehiksestä, yhteiskuntatieteellisestä tietoperustasta sekä ammattieettisestä arvopohjasta. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden ammattieettisenä velvollisuutena ja samalla ammatillisen toiminnan päämääränä on asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäisy ja hyvinvoinnin lisääminen. Vastuu työssä tehdyistä eettisistä ratkaisuista ja valinnoista kuuluu sekä ammattihenkilöille, työyhteisöille että toiminnasta vastaaville.

Hahmoteltuaan asiakkaan kanssa hänen kokonaistilannettaan sosiaalialan ammattilainen selvittää asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä eri toimintatapojen vaihtoehdot, niihin mahdollisesti liittyvän mittaamisen ja mittaamisen vaikutukset asiakkaan tilanteeseen hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. *Sosiaalialan ammattihenkilö keskustelee asiakkaan kanssa mittarin käyttötarkoituksesta ja mittaamisen mahdollisista vaikutuksista palvelutarpeen arvioon, asiakassuunnitelmaan, päätöksentekoon, palvelujen toteuttamiseen sekä palvelujen toteutumisen arviointiin (suosituksen 2. linjaus).*

Mittarin käytön on perustuttava asiakkaan antamaan suostumukseen ja tuettava sitä, että asiakas saa tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen sekä lakisääteiset palvelut. Mittarin käytöstä kieltäytyminen ei saa haitata asiakkaan asian käsittelyä eikä johtaa perusteettomiin oikeudenmenetyksiin.

Jos täysi-ikäinen asiakas ei kykene osallistumaan asiansa käsittelyyn, on asiakkaan mielipidettä mahdollisuuksien mukaan selvitettävä yhteistyössä asiakkaan laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen kanssa. Alaikäisen asiakkaan mielipide on selvitettävä hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

4. Mittaaminen asiakastyössä

Sosiaalialan työ on vuorovaikutustyötä, jossa keskeistä on dialogin avulla rakentuva luottamuksellinen ja kunnioittava asiakassuhde asiakkaan ollessa keskeinen toimija. Toimijuus sisältää oikeuden saada tietoa saavutettavassa muodossa ja mahdollisuuden vaikuttaa omiin asioihin itselle soveltuvien tavoin. Sosiaalialalla asiakkaat tulee osallistaa elämäntilanteensa arviointiin ja hyvinvointinsa edistämiseen.

Sosiaalihuollon/-palvelun prosesseissa ja niihin liittyvässä mittaamisessa on muistettava asiakkaan yksityisyyden kunnioittaminen ja tietosuojasta huolehtiminen. Henkilötietoja ei tule rekisteröidä ilman selkeää yhteyttä arvioitavaan sosiaalihuollon tarpeeseen.

Yleisimmin sosiaalialan ammattilainen on tekemisissä mittareiden kanssa silloin, kun määritellään asiakkaan tarpeita ja/tai arvioidaan toimintakykyä. Sosiaalipalveluja myönnettäessä keskeinen tekijä on asiakkaan tarve. Tarpeella tarkoitetaan asiakkaan yksilöllistä tarvetta suhteessa hänen elämäntilanteeseensa, toiveisiinsa ja olosuhteisiinsa. Ei ole olemassa sellaista mittaria, menetelmää tai arviointikehikkoa, joka kykenisi huomioimaan kaikki ihmisten elämään kuuluvat osatekijät. Siksi mittareiden käyttö ei sovellu kaikkiin tilanteisiin.

Kohtuuttomuutta tai kohtuullisuutta on mahdotonta suoraan mitata. *Sosiaalialan ammattihenkilö ei perusta päätöksentekoaan yksinomaan käyttämiinsä mittareihin. Mittareiden avulla saatu tieto on vain yksi osatekijä kokonaisvaltaista harkintaa edellyttävässä sosiaalihuollon päätöksenteossa (suosituksen 3. linjaus).*

5. Osaaminen, vastuu ja harkinta

Ammattilaisen tulee osata käyttää valittua mittaria oikein ja ymmärtää mittaustuloksia. Sosiaalihuollossa mittaustuloksia tulee aina tulkita ja arvioida osana asiakkaan kokonaistilannetta ja tarvittaessa osana moniammatillisen tiimin arviota. Sosiaalialan ammattilaisten toiminnassa vastuu osaamisesta ja ammattitaidosta jakaantuu työntekijän ja työnantajan kesken. Sosiaalialan ammattilaisella on velvollisuus ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan. Eettinen osaaminen kuuluu olennaisesti alan ammattitaitoon. Työnantajan on huolehdittava tarvittavasta perehdytyksestä ja siitä, että henkilöstö osallistuu ammattitaidon kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen.

Mittareiden käytön hallintaa ja osaamista sekä ammattieettisiä ulottuvuuksia on pohdittava ja johdettava työyhteisöissä. Näin edistetään hyviä käytäntöjä ja laadukasta mittarien käyttökulttuuria. *Toimintayksikön esimiehet ja työnantaja huolehtivat osaltansa siitä, että ammattihenkilöllä on mittarien käyttöä koskeva riittävä osaaminen ja että mittaamisen toimintakäytännöt ovat mahdollisimman yhteneväiset (suosituksen 4. linjaus).* Työntekijä ei saa suorittaa mittausta ilman siinä tarvittavaa osaamista.

Lähteet

Suosituksen materiaalina on käytetty seuraavia lähteitä

Autti-Rämö I & Salminen A-L & Rajavaara M & Ylinen A (toim.). Kuntoutuminen. Kuntoutus Oy Duodecim, 2016.

EU:n tietosuoja-asetus. [Tietosuojavaltuutetun toimisto](#).

ETENE. Sosiaali- ja terveystieteen eettinen perusta. ETENE-julkaisu 32, 2011.

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Hallituksen esitys HE 159/2017 vp.

Heikkinen A (toim.). Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia ry, 2017.

Kivipelto M, Blomgren S, Karjalainen P & Saikkonen P. [Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti](#). Terveystieteiden tutkimuskeskus, raportti 8/2013.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014).

THL:n määräys 1/2016. Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksista. Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2016.

Valkeinen H. [Sosiaalialan mittarikeräyksen tulokset. Mitä pilottikeräys opetti?](#) Puheenvuoro sosiaalialan arviointiverkoston tapaamisessa 27.3.2017.

Muut lähteet

THL. [Lainsäädäntö edellyttää laadukasta arviointia](#). Verkkosivu.

THL. [Arvioinnin perusteita](#). Verkkosivu.

Lausuntojen ja kommenttien antajat

Ehkäisevä päihdetyö EHYT ry, vt. toiminnanjohtaja Kari Vuorinen

Suomen Kuntaliitto, johtaja Tarja Myllärinen & erityisasiantuntija Aila Puustinen-Korhonen

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, pääsihteeri Vertti Kiukas

Talentian ammattieettinen lautakunta, asiantuntijasihteeri Alpo Heikkinen

Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto, Sosnet, professori Timo Harrikari & suunnittelija Sanna Lähteinen

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE

Vammaisfoorumi ry, puheenjohtaja Kalle Könkkölä & varapuheenjohtaja Ilona Toljamo

Vanhustyön keskusliitto