



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

”Laki, järki ja sydän sanoi niin”

Palveluohjaajien työnkuva ja eettiset ongelmat

David Palm

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

”Laki, järki ja sydän sanoi niin”

**Palveluohjaajien työnkuva ja eettiset
ongelmat**

David Palm
Sosiaalisen kuntoutuksen johtami-
nen ja kehittäminen
Opinnäytetyö
Lokakuu 2018

David Palm

Palveluohjaajien työnkuva ja eettiset ongelmat

Vuosi 2018 Sivumäärä 58

Palveluohjaukselle on tunnistettu uusia osaamistarpeita sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa, jotta asiakkaiden yhdenvertaisuus palveluissa toteutuisi. Tämä edellyttää palveluohjauksen teoriaperustan uudelleen tarkastelua. Korkeatasoisella eettisellä osaamisella varmistetaan asiakkaiden oikeudenmukainen kohtelu ja huolenpidon tarpeisiin vastaaminen.

Tämä opinnäytetyö kuuluu COPE-konsortiohankkeen elinikäisen oppimiseen teemaan, jossa tutkitaan osaamistarpeita sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa. Opinnäytetyön tutkimuskohteena oli palveluohjaajien työnkuva ja eettiset ongelmat. Tutkimuskysymyksinä olivat: (1) Millaisia eettisiä ongelmia palveluohjaajat kohtaavat (2) miten he niitä ratkaisevat sekä (3) mitä ovat palveluohjauksen arjen haasteet? Opinnäytetyön aineiston muodostivat 36 palveluohjaajan vastaukset kahteen avokysymykseen COPE-kyselyssä, joka toteutettiin sosiaali- ja terveydenhuollon edelläkävijäorganisaatioissa Suomessa vuonna 2017. Aineisto analysoitiin käyttäen laadullista sisällönanalyysiä ja aineiston kvantifiointia. Teorialähtöisessä analyysissä sovellettiin Warkin ja Krebsin (1996) arkielämän ongelmatyyppien luokittelumallia sekä Lyonin (1983) oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon etiikan luokittelumallia.

Tulosten mukaan säännön tai lain soveltaminen oli palveluohjaajien yleisin ongelmatyyppi (46 %). Toisten tarpeisiin vastaaminen (23 %) ja ristiriitaiset vaatimukset (23 %) olivat seuraavaksi yleisimmät ongelmatyypit. Eettisessä ongelmanratkaisussa tukeudutaan vahvimmin pelkästään oikeudenmukaisuuden etiikkaan (46%), joka ilmeni ohjeisiin ja sääntöihin nojaamisena. Keskeiset arjen haasteet liittyivät työkalujen puutteeseen, tuen puutteeseen ja laajemman yhteistyön tarpeeseen. Työkalujen puute ilmeni muun muassa neuvottomuutena ja epävarmuutena. Palveluohjaajat kokivat usein jäävänsä yksin selvittäessään epäselviä tai ristiriitaisia ohjeita.

Johtopäätöksenä todetaan, että eettinen ongelmanratkaisu vaikutti enemmän intuitiiviselta kuin reflektiiviseltä. Palveluohjaajilla on halu huolehtia asiakkaistaan hyvin, mutta arjen haasteet vievät energiaa reflektiiviseltä eettiseltä pohdinnalta. Palveluohjaajan työnkuva vaikuttaa selkiytymättömältä ja siinä tehdään yksilöllisiä ratkaisuja.

Kehittämissuhteiksi esitetään palveluohjauksen teoreettisen ja eettisen perustan uudistamista vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tarpeita. Palveluohjauksesta tarvitaan tuoretta ammattikirjallisuutta ja lisää tutkittua tietoa. Palveluohjaajien tulee olla avainasemassa oman työnsä kehittämisessä. Työyhteisöihin tulisi luoda ryhmäreflektoinnin malli eettisten ongelmien käsittelemiseksi. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää palveluohjauksen koulutuksen kehittämisessä.

Asiasanat: ammattietiikka, oikeudenmukaisuus, ongelmanratkaisu, palveluohjaus, sote-uudistus

David Palm

The job description and ethical problems of case managers

| Year | 2018 | Pages | 58 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

New competence needs in social and health care reform have been identified for case management to ensure that clients receive equal service. This requires a review of the theory of case management. High-quality ethical competence ensures fair treatment of clients and responding to the needs of care.

This thesis is part of the lifelong learning theme of the COPE consortium project, which examines the competence needs in the transition of health and social care system. The research topic of the thesis was the job description and ethical problems of case managers. The research questions were: (1) what kind of ethical problems do case managers encounter (2) how do they solve them and (3) what are the everyday challenges of case management? The data for the thesis consisted of the responses of 36 case managers to two open questions of the COPE survey conducted in forerunning health and social care organisations in Finland in 2017. The data was analyzed using qualitative content analysis and quantification of the data. The theory-based analysis applied the classification of the real-life moral dilemmas according to Wark and Krebs (1996) and the ethics of justice and care according to Lyons (1983).

According to the results, applying rule or law was the most common problem type of case managers (46%). Responding to the needs of others (23%) and conflicting demands (23%) were the second most common types of problems. Ethical problem-solving is most strongly based solely on the ethics of justice (46%), which emerged as a rule-based approach. Key challenges for everyday work included the lack of tools, lack of support, and the need for wider co-operation. The lack of tools was manifested *inter alia* as a puzzlement and uncertainty. Case managers often felt left alone in clarifying ambiguous or contradictory instructions.

As a conclusion, ethical problem solving seemed more intuitive than reflective. Case managers have a desire to take care of their clients well, but the challenges of everyday life take energy from reflective ethical considerations. The job description of the case managers seems unclear and results in individual solutions.

It is suggested that theoretical and ethical basis of case management will be updated to meet the needs of health and social services reform. Case management requires fresh professional literature and more research-based knowledge. Case managers must play a key role in developing their own work. A working group should be created for work communities to handle ethical problems. The results of the Master's Thesis can be utilized in the development of training in case management.

Keywords: professional ethics, justice, problem solving, case management, health and social services reform

Sisällys

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Johdanto | 7 |
| 2 | Opinnäytetyön tausta | 8 |
| | 2.1 COPE-hanke | 8 |
| | 2.2 Asiakaslähtöisyys palveluohjauksen lähtökohtana | 9 |
| 3 | Palveluohjaus tulevaisuuden osaamisena | 10 |
| | 3.1 Palveluohjauksen määritelmä | 10 |
| | 3.2 Palveluohjauksen mallit | 12 |
| | 3.3 Palveluohjaukselta vaadittava osaaminen | 13 |
| | 3.4 Palveluohjauksen osaamisen kehittäminen | 14 |
| 4 | Ammattieettinen ongelmanratkaisu | 16 |
| | 4.1 Eettinen toiminta | 16 |
| | 4.2 Eettinen ongelmanratkaisu | 19 |
| | 4.3 Huolenpito ja oikeudenmukaisuus ongelmanratkaisutapoina | 21 |
| | 4.4 Huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden kysymykset sosiaali- ja terveydenhuollossa | 23 |
| | 4.5 Sosiaaliset oikeudet | 26 |
| | 4.6 Aikaisempia tutkimuksia eettisistä ongelmista | 28 |
| 5 | Opinnäytetyön metodologia | 29 |
| | 5.1 Metodologinen lähestymistapa | 29 |
| | 5.2 Kyselytutkimus tiedonkeruumenetelmänä | 30 |
| | 5.3 Kyselyyn osallistujat ja tiedonkeruu | 30 |
| | 5.4 Teorialähtöinen sisällönanalyysi | 31 |
| | 5.5 Sisällönanalyysia ohjaavat teoriat | 32 |
| | 5.5.1 Lyonsin moraalisten orientaatioiden luokittelu | 32 |
| | 5.5.2 Warkin ja Krebsin moraaliongelmien luokittelu | 33 |
| | 5.5.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi | 35 |
| 6 | Tulokset | 36 |
| | 6.1 Moraaliongelmien tyypit | 36 |
| | 6.2 Ongelmanratkaisu huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden mukaan | 37 |
| | 6.3 Palveluohjauksen arjen haasteet | 41 |
| | 6.4 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset | 43 |
| | 6.4.1 Oikeudenmukaisuus ja huolenpito palveluohjaajien eettisissä ongelmissa | 43 |
| | 6.4.2 Palveluohjaajien arjen haasteet | 44 |
| 7 | Pohdinta | 45 |
| | 7.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus | 45 |
| | 7.3 Tutkimustulosten pohdintaa | 46 |
| | 7.4 Tulosten hyödyntäminen | 47 |

| | |
|-----------------|----|
| 8 Lähteet | 50 |
| Kuviot | 57 |
| Taulukot | 57 |
| Liitteet..... | 58 |

1 Johdanto

Eettiset kysymykset sosiaali- ja terveydenhuollossa nousevat yhteiskunnassamme uuteen tarkasteluun sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa ja digitaalisten palvelujen lisääntyessä. Ammatillisella tulee olla kyky tunnistaa asiakkaiden tarpeita, ratkaista eettisiä ristiriitatilanteita ja vahvistaa heidän oikeuksiaan. Tämä on myös edellytys sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa, jotta lain vaatimus yhdenvertaisuuden toteutumiseksi palvelujen suhteen voi toteutua. Oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa henkilön syntyperä tai ihonväri eivät saisi vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin koulutukseen, työn tai erilaisten palveluiden saantiin. Perusoikeudet ovat kaikkia varten. Suomen perustuslaissa yhdenvertaisuuden periaate viittaa sekä syrjinnän kieltoon, että ihmisten yhdenvertaisuuteen lain edessä. Yhdenvertaisuuslaki, rikoslaki, tasa-arvolaki ja työlainsäädäntö tarkentavat syrjinnän kieltoa eri elämänuilla. (Oikeusministeriö 2018.) Eettiset kysymykset koskevat erityisesti haavoittuvassa asemassa olevia asiakasryhmiä.

Työelämän murros haastaa ammatillisen päätöksenteon osaamisen ja edellyttää syvenevää moniammatillista yhteistyötä. Digitaaliset palvelut muuttavat asiakastyön luonnetta lisäämällä erilaisten vuorovaikutusten mahdollisuuksia ja malleja, jotka ovat perinteisesti pohjautuneet vain kasvokkaiseen vuorovaikutukseen. Kansalaisten valinnanvapauden lisääntyminen ja tasavertaisuus palvelujen suhteen edellyttävät ammattilaisilta kykyä tunnistaa haavoittuvien ryhmien tarpeita ja edistää heidän oikeuksiensa toteutumista myös digitaalisten palvelujen tuomien haasteiden keskellä. Koulutuksen tulee antaa ammatilliselle asiantuntijalle valmiudet kriittiseen ajatteluun, monimutkaisten ja ennakoimattomien ongelmien ratkaisuun sekä päätöksentekoon muuttuvissa toimintaympäristöissä. (COPE 2016.)

Palveluohjauksen toimenkuvalla on syntymässä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa (sote-uudistus) uusi merkitys erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien tukijana, sosiaalisten oikeuksien sekä oikeudenmukaisen kohtelun turvaajana. Palveluohjauksella tarkoitetaan asiakaslähtöistä sosiaali- ja terveysalan asiakastyötä, jossa tuetaan asiakkaan itsenäistä elämänhallintaa ja verkostoa hyödyntämällä asiakkaan voimavaroja hänen elämänsä haastekohdissa (Suomen palveluohjausyhdistys 2017). Palveluohjauksella on aikanaan tarkoitettu tiivistettynä sekä asiakastyön menetelmää että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. (Suominen & Tuominen 2007, 7; Orme & Glastonbury 1993.) Tuoreen tutkimuksen perusteella palveluohjaajat nähdään muuttuvien palveluiden navigaattoreina, oman työnsä käsikirjoittajina ja uuden toimenkuvan luojina kolmen käsikirjoittajuuden kautta, jotka ovat *proaktiivisesti huolehtiva palveluohjaaja*, *herkkä palveluintegraattori ja keskustelija* sekä *digineuvoja ja pulmia ratkaiseva palveluohjaaja* (Saari, Käpykangas & Hasu 2018.) Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa opetus- ja kulttuuriministeriö sekä sosiaali- ja

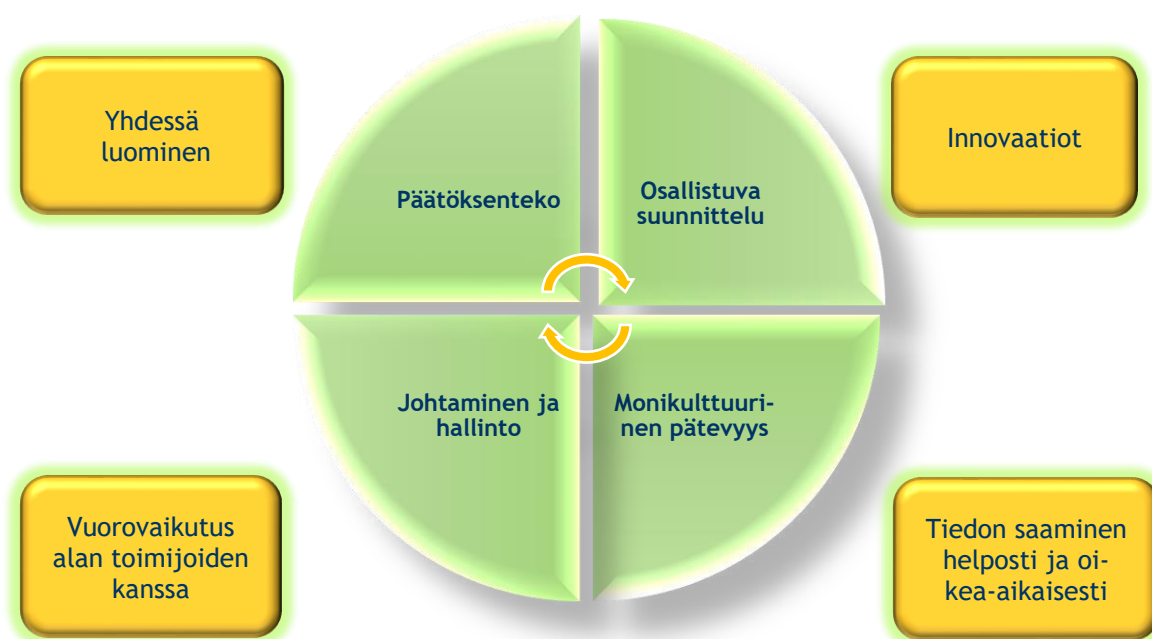
terveysministeriö ovat yhteistyössä tunnistaneeet yhtenä erityishaasteena palveluohjaukseen liittyvät osaamistarpeet (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018).

Palveluohjaus on esimerkki uudesta, kehittymässä olevasta työkuvasta. Se on parhaillaan muokkautumassa palveluohjaajien itsensä käsikirjoittamana ja sitä ei ole juurikaan tutkittu. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluohjaajien työkuvaa ja toimintaa eettisissä ristiriitatilanteissa. Opinnäytetyössä selvitettiin sähköisen kyselytutkimuksen avulla, millaisia ammatilliseen päätöksentekoon liittyviä eettisiä ongelmia palveluohjaajat ovat kohdanneet sekä miten he ovat niitä ratkoneet. Lisäksi haluttiin selvittää palveluohjaajien arkityöhön liittyviä haasteita. Tutkimustulosten avulla pyritään kehittämään uusia toimintamalleja palveluohjaajien eettiseen toimintaan sekä varmistamaan työntekijöiden osaaminen vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon murroksen tuomia uusia vaatimuksia, kuten oikeudenmukaisen kohtelun turvaaminen asiakasprosesseissa.

2 Opinnäytetyön tausta

2.1 COPE-hanke

Opinnäytetyö on osa Laurea-ammattikorkeakoulun elinikäisen oppimisen teemaa COPE-konsortiohankkeessa (2016-2019), jota rahoittaa Suomen Akatemian Strateginen tutkimusneuvosto. Hankkeen tarkoituksena on tutkia, miten varmistetaan osaava työvoima sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa. Siinä tutkitaan ja kehitetään toimintaa tilanteessa, jossa sote-uudistus, digitalisaatio, monikulttuurisuus ja niukat resurssit muuttavat tapaa tehdä työtä, tuottaa palveluja ja kehittää osaamista ja ammattitaitoa. Monitieteinen ja erityyppisiä tutkimusmenetelmiä hyödyntävä hanke muodostuu viidestä toisiaan tukevasta osahankkeesta, joiden teemoina ovat muuttuva työ, digitalisaatio, monikulttuuriset työyhteisöt, elinikäinen oppiminen sekä hallinto ja johtaminen. Osahankkeista syntyy keskeisten pätevyysalueiden kokonaisuus, jossa haetaan yhdessä luomista ja innovaatioita. Korkeatasoisen tieteellisen tutkimuksen rinnalla toteutuksessa painotetaan vuorovaikutusta alan toimijoiden kanssa sekä tiedon saamista päättäjien ja muiden asianosaisten käyttöön helposti ja oikeaan aikaan. Tutkimuskonsortioon kuuluvat Laurea-ammattikorkeakoulun lisäksi Aalto-yliopisto, Itä-Suomen yliopisto sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, joka koordinoi konsortiota (COPE 2016.) Kuvio 1 havainnollistaa COPE-hankkeen tutkimuskohteita ja painotuksia.



Kuvio 1 COPE -hankkeen tutkimusalueet ja painotukset (COPE 2016)

Laurea -ammattikorkeakoulu edustaa hankkeessa koulutuksen ja elinikäisen oppimisen asiantuntijuutta, jota tarvitaan uusien kompetenssien tunnistamisessa ja tuottamisessa. Laurea ammattikorkeakoulun osahanke tutkii eri ammattiryhmien eettistä osaamista ja pyrkii saamallaan tiedolla selvittämään, miten eettistä toimintaa voidaan kehittää arjen tilanteissa. Tämän opinnäytetyön tutkimuskohteena on palveluohjaajien työnkuva ja eettinen osaaminen.

2.2 Asiakslähtöisyys palveluohjauksen lähtökohtana

Asiakslähtöisyys nähdään ajankohtaisen sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen kulmakivenä (Maakunta- ja sote-uudistus 2018). Asiakslähtöisyys ei kuitenkaan yksin riitä takaamaan palveluohjaukseen liittyvää korkealaatuista ammatillista toimintaa. Sote-uudistuksessa eettiset kysymykset, kuten oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisten palveluiden saatavuus digitalisoitumisen myötä, luovat osaltaan palveluohjaukselle haasteen kiinnittää vahvemmin huomiota eettisiin kysymyksiin sekä erityisesti kykyyn ratkaista eettisiä ristiriitatilanteita.

Asiakslähtöisyys nähdään arvona ja periaatteena, jossa palvelulla on mahdollisimman hyvä vaste asiakkaan tarpeisiin. Lähtökohdat ovat ihmisarvon ja perustarpeiden kunnioitus, joka näkyy asiakkaan lisäksi myös tavassa toimia läheisten kanssa. Tämä on myös palvelujärjestelmien ja palvelukokonaisuuksien suunnittelun ja toteutuksen lähtökohta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.) Myös palveluohjauksen rooli ja eettinen vastuullisuus kasvavat sote-uudistuksen myötä digitaalisten palvelujen kehittyessä digisyrjäytymisen näkökulmasta. Palveluohjauksen tarkoitus on osaltaan huolehtia siitä, että digitaalisista palveluista on tarjolla riittävä

määrä tukea ja neuvontaa. Digitaalisuus haastaa yhdenvertaisuuden toteutumisen palveluissa, koska monet haavoittuvat ryhmät, kuten iäkkäät, alhaisesti koulutetut, työttömät ja maaseudulla asuvat jäävät e-palvelujen ulkopuolelle (Saari ym. 2018, 64; Hyppönen & Ilmarinen, 2016.)

Sosiaalityön ydinkysymys on, miten toimitaan asiakkaan näkökulmasta mahdollisimman hyvin. Etiikka on normatiivista ja kertoo arvoperustaisesti, miten tulee toimia, jotta toimitaan oikein. Näyttöön perustuvan sosiaalityön edustajat puolestaan korostavat tieteellisen tiedon merkitystä hyvälle ammatilliselle käytännölle. Heidän mukaan tieteellinen tieto antaa luotettavimman perustan varmistua asiakkaan edun toteutumisesta. Tieteellinen tieto siis auttaa eettisyyden toteutumisessa (Raunio 2011, 117; Clark & Asquith 1985, 1; Reamer 1994, 195; Bisman 2004, 109-112; Shdaimah 2009, 24).

Valtiotieteiden tohtori Jyrki Konkka (2004) on tarkastellut sosiaalityön arkietiikkaa ja työntekijän ristiriitaista roolia eettisessä toiminnassa. Yhtäältä sosiaalialan työntekijä on samanlainen eettinen toimija kuin muutkin eettiset ammattilaiset, mutta toisaalta oikeutus sosiaalialan työhön haetaan oikeudenmukaisuudesta ja yksilön kunnioittamiseen liittyvistä periaatteista. Työntekijältä voidaan odottaa periaatteiden soveltamiseen liittyvää herkkyyttä, kykyä tunnistaa erilaisiin eettisiin ratkaisuihin liittyviä kerrostumia sekä eettistä laaja-alaisuutta. Odotukset sosiaalialan työntekijää kohtaan ovat kaksijakoiset: Yhteiskunta odottaa reilun pelin periaatteita, joihin liittyy kaikki ihmisten toimintaan liittyvät rajat, kun taas asiakkaat odottavat huolenpitoa ja välittämistä. (Konkka 2004, 326-327.)

Näen tärkeäksi pohdittavan ja arvioitavan entistä vahvemmin, miten valinnanvapaus toteutuu asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Johtaako se yksilön päätäntävällän kasvuun ja palvelun laadun paranemiseen? Onko valinnanvapaus aidosti olemassa ja edistääkö se palvelunkäyttäjän terveyttä ja hyvinvointia? Miten varmistetaan, että palvelunkäyttäjä kohdataan palveluprosessissa tukien ja kunnioittaen? Eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna tulokulmassa keskeinen kysymys on, kuinka oikeudenmukaisuus toteutuu palveluohjauksen ongelmatilanteissa.

3 Palveluohjaus tulevaisuuden osaamisena

3.1 Palveluohjauksen määritelmä

Palveluohjauksen käsite syntyi Yhdysvalloissa, jossa *case management* eli yksilökohtainen asiakastyö, on ollut 1920-luvulta asti yksi sosiaalityön menetelmistä. Yhdysvalloista se on le-

vinnyt sittemmin muun muassa Iso-Britanniaan, Kanadaan ja Australiaan. Suomessa palveluohjaukseen on alettu kiinnittää huomiota 1990-luvulta lähtien, jolloin sen soveltaminen ja testaaminen aloitettiin suomalaisissa olosuhteissa. 2000-luvun alussa palveluohjaus on jo mainittuna hallitusohjelmissa sekä muun muassa sosiaali- ja terveysministeriön kehittämiskokeiluissa. (Suominen & Tuominen 2007, 7.)

Palveluohjauksen käsite ja määritelmä on ollut 1990-luvulta lähtien pirstaleinen ja monin eri tavoin painottuvat merkitykset ovat saattaneet olla jopa ristiriitaisia keskenään. 2000-luvun alussa Pietiläinen ja Seppälä (2003, 10) määrittivät palveluohjauksen toiminnoiksi, joilla asiakasta edustavan palveluohjaajan ja muiden viranomaisten yhteistyönä suunnitellaan, organisoidaan, yhteen sovitetaan ja arvioidaan palveluita, joita asiakkaan ja hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämänvaiheessaan elämänhallintansa tueksi.

Suominen & Tuominen (2007, 7) puolestaan määrittivät Ormeen ja Glastonburyyn (1993) viitaten, että palveluohjaus on tapa harjoittaa palveluhallintoa mutta samalla myös menetelmä organisoida sosiaali- ja terveyspalveluja. Palveluohjaus nähdään asiakaslähtöisenä prosessina, jossa asiakkaalle pyritään löytämään asiakkaan tarpeita parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot yksilön voimavarojen mukaisesti. Palveluohjaus tarkoittaa tiivistettynä sekä asiakastyön menetelmää että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla.

Suomen palveluohjausyhdistys määrittelee palveluohjauksen asiakaslähtöiseksi sosiaali- ja terveysalan asiakastyöksi, jolla vahvistetaan asiakkaan itsenäistä elämänhallintaa ja yksityistä verkostoa hyödyntämällä asiakkaan voimavaroja hänen elämänsä haastekohdissa. Palveluohjauksen sisältö saa erilaisia painotuksia asiakkaan tai asiakasryhmän mukaan (Mitä palveluohjaus on? 2017.) Helminen (2016, 15-16) yhdistää sosiaaliohjauksen palveluohjauksen rajapintoihin kirjoittaessaan, kuinka asiakastyön lähtökohdan sosiaaliohjauksessa muodostavat asiakkaan elämäntilanne sekä hyvinvointi, voimavarat, toimintakyky ja arki. Hän kuvaakin sosiaaliohjauksen tavoitetta elämän- ja arjenhallinnan käsitteillä. Tavoitteena on hyvinvoinnin kokemus, erityisesti psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin sekä sosiaalisten suhteiden osalta. Palveluohjaus voidaan Helmisen (2016, 25) mukaan katsoa sisältyvän sosiaaliohjauksen sisälle. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos puolestaan näkee, että Suomessa palveluohjaus on vakiintunut tarkoittamaan yksilökohtaista palveluohjausta, jossa keskeistä on asiakkaan ja työntekijän luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa. (THL 2015).

Sote-palvelujen siirtyminen osaksi tai kokonaan verkkoon herättää kysymyksen digisyrjäytymiseen liittyvästä uhasta. Verkkopalveluiden vaatimus aktiivisuuteen ja digitaitoihin luo vastakkaisen tarpeen kasvokkaiselle palveluohjaukselle ja palvelutarpeen keskusteluille erityisesti haavoittuvien asiakasryhmien kohdalla. Aikaisempi tutkimus julkisten palvelujen sähköistämiseen liittyen on todennut, kuinka asiakasrajapinnassa palvelutyötä tekevien työnkuva on

muuttunut, liittyen nykyisin asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin digipalveluista selviämiseksi (Saari ym. 2018; Breit & Salomon 2015).

3.2 Palveluohjauksen mallit

Pietiläinen ja Seppälä (2003, 13) ovat määritelleet palveluohjaukselle viisi mallia. Nämä olivat *perinteinen palveluohjaus*, jossa palveluohjaaja asiantuntijana etsii, varmistaa ja sovittaa palvelupaketin kokonaisuudeksi sekä turvaa suunnitelman etenemisen. *Intensiivisessä palveluohjauksessa* on kyse usein asiakkaan haastavasta elämäntilanteesta, jolloin palveluohjaaja ottaa vastuun palveluiden järjestämisestä lähiympäristöön. Painopisteenä on usein asiakkaan arjenhallinta. Asiakkaan *itsemääräämistä korostavan palveluohjauksen* lähtökohtana on asiakkaan voimavarojen hyödyntäminen hänen tukemiseksi itsenäiseen kansalaisuuteen. Palveluohjaajalle jää kumppanin rooli asiakkaan määriteltessä itse toiminnan tavoitteet. *Siirtymävaiheen palveluohjaukseen* liittyy tuki ja hyvä suhde asiakkaan kanssa, joka on siirtymä- tai nivelvaiheessa, esimerkiksi muuttamassa lapsuudenkodista omaan asuntoon. *Asianajomallissa* palveluohjaajan tehtävä keskittyy asiakkaan puolustamiseen, puolesta puhumiseen, palvelun puutteiden löytämiseen ja asiakkaan oikeuksien puolustamiseen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, Suominen & Tuominen 2007).

Sittemmin palveluohjaus on Suomessa jaettu yleensä kolmeen eri tasoon asiakassuhteen luonteen perusteella. Esimerkiksi Suominen ja Tuominen (2007, 31-32) päätyivät jakamaan palveluohjauksen kolmeen pääryhmään. *Yleisessä palveluohjauksessa* ei ole asiakassuhteen luonnetta. Palveluohjaaja on mukana hoitosuunnitelman tekemisessä ja häneltä vaaditaan palvelujärjestelmän hallinta. Hän koordinoi ja linkittää palveluja sekä ohjaa asiakkaan eri palveluntuottajille. *Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa* painopiste on asiakkaan itsemääräämisoikeudessa ja siihen sisältyvät *asianajomalli* ja *kuntoutusmalli*. Toimintaa ohjaavat asiakkaan taidot ja voimavarat ja ohjauksessa korostetaan asiakkaan omien tavoitteiden merkitystä. Taustalla on usein asiakkaan elämänhallintaan liittyvä problematiikkaa tai sairaudenkuivia. Kumppanina ja edunvalvojan roolissa palveluohjaaja kiinnittää myös huomiota rakenteellisiin haasteisiin, jotka saattavat estää asiakkaan kuntoutumista. *Intensiivisessä palveluohjauksessa* lähdetään olettamuksesta, että asiakkaan haastava ja vaikea elämäntilanne tarvitsee syvemmän työtteen. Tämä ohjaa ajatusta myös siitä, että palveluohjaajan asiakasmäärät eivät saa olla suuria. Tässä ns. kliinisessä case managementissa palveluohjaajan rooliin kuuluu asiakkaan tukeminen, motivoiminen sekä palveluiden yhteensovittaminen ja linkitys. Intensiivisessä palveluohjauksessa ohjaaja on myös mukana toteuttamassa hoito- ja kuntoutumistoimenpiteitä. Palveluohjaaja voi vastata esimerkiksi kriisi-interventiosta, harjoitella yhdessä asiakkaan kanssa sosiaalisia taitoja tai osallistua asiakkaan perheen tukemiseen. (Suominen & Tuominen 2007.)

Suomen palveluohjausyhdistyksen mukaan palveluohjaus voidaan jakaa myös kolmeen eri työtapaan: palveluneuvontaan, palveluohjaukselliseen asiakastyöhön ja palveluohjaukseen. Neuvonnassa ei korostu asiakassuhteen merkitys ja asiakkaalla on elämänhallinta kunnossa. Palveluohjauksellisessa asiakastyössä asiakkaalle palveluita tuottavasta yksiköstä otetaan vastuu palveluiden koordinoimisesta ja yhteensovittamisesta. Tällöin asiakas tarvitsee useita palveluja, mutta elämänhallinta ja toiminnanohjaus ovat jokseenkin hallinnassa. *Varsinaisesta palveluohjauksesta* puhutaan silloin, kun ohjaajalle ja asiakkaalle muodostuu palvelusuhde, jossa tunnetaan asiakkaan elämätilanne syvemmin. Useiden kohtaamisten ja luottamuksellisen suhteen kautta kuljetaan asiakkaan voimavarojen, tavoitteiden ja toiveiden selvittämiseen ja asiakkaan toiveita vastaavien palveluiden etsimiseen. Palveluohjaussuhde on kahdensuuntainen ja ohjaaja toimii järjestelmistä riippumattomasti. Asiakkaana on haastavassa elämäntilanteessa oleva henkilö, jonka tarpeet liittyy monien palvelujen yhteistoiminnallisuuteen itsenäisen elämän vahvistumiseksi. (Mitä palveluohjaus on? 2017.)

Tuoreessa Saaren ym. (2018) tutkimuksessa analysoitiin palveluohjaajien työtä haastatteluiden sekä asiakastyön havainnoinnin avulla. Vastaajista kyettiin erottelemaan kolme erilaista tyyppiä. Tutkimuksessa tunnistettiin kolme palveluohjaajatyyppeä. *Proaktiivisesti huolehtivaa palveluohjaajaa* tarvitsivat eniten kaikkein haavoittuvassa asemassa olevat. Hän on omistautunut ratkaisemaan asiakkaan ongelmia mahdollisimman pitkälle. Hän pitää huolta seuraavan palvelun toteutumisesta, varaa asiakkaalle lääkäriaikoja ja taistelee asiakkaan oikeuksista palveluihin. *Herkkä palveluiden yhdistelijä ja keskusteleva palveluohjaajatyyppeä* palvelee haavoittuvien asiakkaiden lisäksi niitä asiakkaita, jotka tuettuna pystyivät käyttämään digipalveluja. Tyyppi on aktiivinen yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa. Kolmantena palveluohjaajatyypinä löytyi *digineuvoja ja pulmia ratkaiseva palveluohjaaja*, joka työskentelee haja-asutusalueella palvelujen kontaktipisteessä. Hänellä on muihin verrattuna paras tietotekninen pätevyys. Työskentelytapa on ennemminkin reagoiva kuin aktiivisesti asiakkaita etsivä. (Saari ym. 2018, 71-74.)

3.3 Palveluohjaukselta vaadittava osaaminen

Suomen palveluohjausyhdistyksen (2017) mukaan palveluohjaajalta edellytetään sosiaali- tai terveysalan peruskoulutusta sekä toivotaan kokemukseen perustuvaa tietoa asiakasryhmästä, jonka kanssa toimitaan. Palveluohjaajan tulisi tarkastella maailmaa asiakkaan kokemuksen näkökulmasta kokonaisvaltaisesti. Tarkoituksena on määrittää asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet ja turvata niiden toteutuminen tarvittavia palveluita aktiivisella ja varmistamalla. Tähän työntekijältä vaaditaan epävarmuuden sietoa, luovaa ongelmanratkaisukykyä, itseohjautuvaa työtettä sekä neuvottelutaitoja. Palveluohjaajalle tulee varmistaa aikaa ja mahdollisuus tutustua asiakkaaseen ihmisenä sekä hänen arkeensa. Palveluohjaajan työ on tehty, kun asiakas on voimaantunut tietoisesti omista kyvyistään ja omaa itsenäisen toimintakyvyn. (Suomen palveluohjausyhdistys 2017.)

Perehtymäni kirjallisuuden perusteella palveluohjauksen moninainen luonne vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaan. Palveluohjaus näyttää perustuvan ymmärrykseen ja arviointikykyyn siitä, miten asiakkaan tarpeet painottuvat palvelujen koordinoimisen ja asiakassuhdetta tukevan ohjauksen välillä. Palveluohjaus edellyttää kykyä luoda keskinäiseen ymmärrykseen ja arvostukseen perustuva asiakassuhde, joka luo helpomman ohjattavuuden palveluihin. Digitaalinen palvelualusta sinällään ei kykene proaktiiviseen ja prososiaaliseen työhön, vaan asiakkaan ja ammattilaisen keskinäinen luottamus mahdollistaa asiakkaan elämäntilanteen ymmärtämisen (Saari ym. 2018, 78-79.)

Voimakkaassa muutoksessa olevissa sosiaali- ja terveystalvissa palveluohjaaja on esimerkki uudesta ammatista, joka digitalisoitumisen ja palvelutarjonnan monipuolistumisen myötä on syntyneessä uudelle tavalla, jossa palveluohjaajat käsikirjoittavat itse nykyaikaa vastaavan työn luonteen ja sisällön. Kokemukset voidaan hyödyntää uudella tavalla esimerkiksi uusien palvelujen innovoinnissa, palvelujen opastuksessa ja digitaalisten alustojen käytön neuvoina. Palvelujen integroinnin lisäksi palveluohjaajia tarvitaan antamaan palvelulle empaattiset kasvat. (Saari ym. 2018; Bowen 2016). Palveluohjaus tuottaa herkällä ja etsivällä työllä myös näkyväksi ihmisiä, jotka eniten tarvitsevat eri palveluiden apua. Tässä mielessä palveluohjaukselle syntyy merkitys sosiaali- ja terveystalvuiden oikeudenmukaisuuden toteutumisen kannalta (Saari ym. 2018, 78; Muuri ym. 2008.)

Palveluohjauksen ohjauksen asiakkuudessa on usein kyse kuntoutuksen tarpeista. THL:n (2017) toimenpide-ehdotus muistuttaa myös meneillä olevaan, laajamittaiseen kuntoutusuu-distukseen liittyen siitä, kuinka asiakkaiden toimintakykytietoon perustuva ohjaus ja päätöksenteko vaativat yhdenmukaisuutta, koordinoimista ja tehostamista sote-uudistuksessa. Tietoa tarvitaan, kun tehdään päätöksiä ihmisen oikeudesta erilaisiin etuuksiin ja palveluihin tai häntä koskeviin hoitoratkaisuihin. Toimintakykytiedon luotettavuus ja yhdenmukaisuus ovat tärkeitä sekä kansalaisten oikeudenmukaisen ja yhdenvertaisen kohtelun kannalta että pyritäessä suuntaamaan sote-järjestelmän voimavarat väestön tarpeiden mukaisesti ja kustannusvaikuttavasti.

3.4 Palveluohjauksen osaamisen kehittäminen

Opetus- ja kulttuuriministeriön Osaamisella soteen -hanke (2017-2019) pyrkii lisäämään valtakunnallista koordinaatiota sosiaali- ja terveystalvan koulutuksen kehittämisessä sote-uudistuksen tarpeisiin ja vauhdittaa sosiaali-, terveystalvan ja kuntoutusalvan ja koulutusjärjestelmän välistä vuoropuhelua sekä asiantuntijoiden yhteistyötä. Hanke on ottanut kantaa myös palveluohjaukseen uutena osaamisalueena. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017.)

Jo nykyinen lainsäädäntö edellyttää palveluohjausta. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuista (1§ 980/2012) sekä sosiaalihuolto-laki (1304/2014) edellyttävät, että henkilölle määritellään hänen palvelukokonaisuudestaan

vastuussa oleva ammattihenkilö. Palveluohjaajan koulutuksen nähdään selkiyttävän myös näitä tehtäväkuvia. Keskitetystä palveluohjauksesta puuttuu tällä hetkellä säännökset, mutta laatusuosituksen mukaan yhden luukun periaate on keskeistä asiakas- ja palveluohjauksessa. Keskitettyä asiakas- ja palveluohjausta kehitetään parhaillaan kolmessa maakunnallisessa kokeilussa vuosina 2016-2018 osana ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon kärkihanketta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017).

Muutosjohdon akatemia on käynnistänyt palveluohjauksen mallintamisen ja pilotoinnin joissain kunnissa. Palveluohjausta on aikaisemmin kehitetty sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman mukaisissa Kaste-hankkeissa. Case manager -tehtäväkuvan pohjalta on laadittu tehtäväkuvat palveluohjaajille ja asiakasvastaaville. Yhtenäisten osaamiskuvausten sisällöllisissä tavoitteissa painotetaan muun muassa digitalisaation hyödyntämistä hoidon ja palveluiden tarpeen arvioinnissa, seurannassa sekä omahoidon ja päätöksenteon tukemisessa. Korkeakoulujen on tarkoitus saada 30 opintopisteen laajuinen palveluohjauskoulutuksen sisältö vuoden 2018 loppuun mennessä yhteistyössä sote-uudistuksen asiantuntijoiden kanssa. Koulutus on tarkoitus aloittaa vuonna 2019. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017).

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvoston tuoreessa selvityksessä (Arene 2017) kiinnitetään huomiota sosiaalialan ammattietiikan merkityksen korostumiseen yhteiskunnan muuttuessa. Tällöin eettinen osaaminen tarkoittaa erityisesti asiakkaan ihmisarvon puolustamista sekä asiakkaan oikeutta tehdä valintoja. Palveluohjaajina tulee toimimaan useita sosionomin tutkimuksen suorittaneita henkilöitä. Eettinen osaaminen sekä valmius oman toiminnan, yhteiskunnan rakenteiden ja asiakastyön arviointiin ovat tällöin sosiaalialan koulutuksessa perustavanlaatuisessa asemassa (Arene 2017).

Sosiaali- ja terveystalouden murros haastaa päivittämään ja pätevoittämään palveluohjaajien ammatillisen asiantuntijuuden. Keskeistä palveluohjauksen lähitulevaisuudessa on ymmärtää ja hallita saumattomien palvelujen toteutuminen, valinnanvapauteen ja tasavertaisiin palveluihin liittyvät eettiset kysymykset sekä digitaalisten palvelujen lisääntymisen haasteet. Laajalajaisen osaamisen lisäksi tulee omata kriittistä ajattelua sekä kykyä toimia ennakoimattomissa ja monimutkaisissa tilanteissa. Nämä seikat tulee huomioida myös sote-ammattilaisten koulutuksessa. (COPE 2016.)

4 Ammattieettinen ongelmanratkaisu

4.1 Eettinen toiminta

Molander (2014, 31) kiteyttää eettiseksi ongelmaksi tilanteet, joissa työntekijät eivät tiedä, mikä toimintavaihtoehto olisi eniten oikein tai paras mahdollinen. Moraali liittyy ihmisen käsitykseen oikeasta ja väärästä, kun etiikka taas pyrkii muodostamaan johdonmukaisen käsityksen oikeasta ja väärästä. Etiikan erityispiirre on, että se on refleктоitu eli pohdittu näkemys oikeasta ja väärästä, kuten ammattietiikka. Käytännössä moraalinen ja eettinen ongelma tarkoittavat ammattieettisessä toiminnassa samaa asiaa. (Juujärvi ym. 2007.) Eettisellä ongelmalla viitataan usein myös kahden tai useamman arvon ristiriitaan. Eettinen ongelma voi ilmetä myös tilanteissa, joissa jokin arvo konkretisoituu toiminnassa. (Leino-Kilpi 2009).

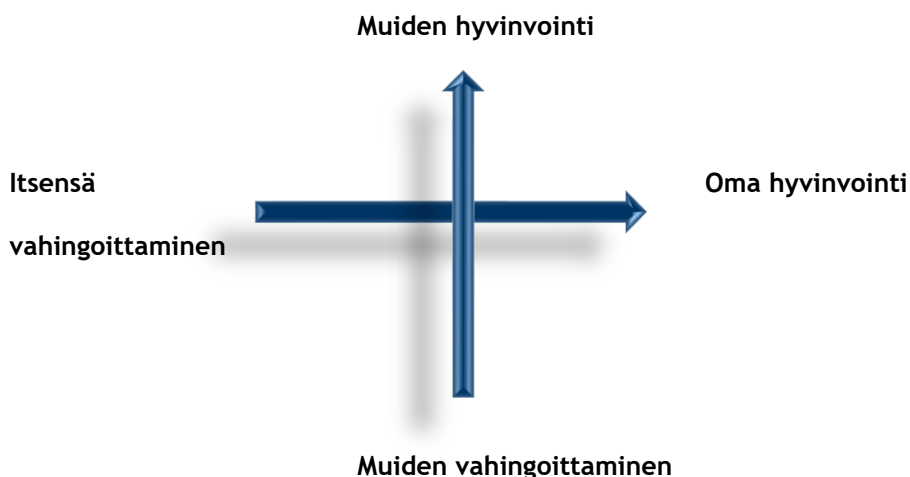
James Rest oli yhdysvaltalainen psykologian professori, joka tutkimusryhmineen kehitti kokonaisvaltaisen mallin moraalisen toiminnan tutkimiseen ja eettisen osaamisen kehittämiseen. Rest halusi tuoda moraalien esille tavalla, joka olisi lähempänä ilmiön monimutkaisuutta. Hän lähti etsimään vastauksia pohtimalla kirjallisuuskatsauksen avulla erilaisten psykologisten prosessien tarvittavuutta, jotta moraalinen toiminta voisi toteutua. Hän päätyi ensimmäiseksi havainnoinnin ja tulkinnan tarpeeseen eli moraaliseen herkkyyteen. Toiseksi pitää kyetä ratkaisemaan oikea toimintavaihtoehto. Kolmanneksi Rest nosti esiin, kuinka on oltava motivoitunut toimimaan moraalisesti. Neljänneksi tulee olla moraalista selkärankaa, eli rohkeutta tuoda esiin periaatteitaan ja taitoa panna toimeksi. Tätä kokonaisuutta voidaan kutsua moraaliseksi toimeenpanotaidoksi. Restin mallin mukaan (Kuvio 2) ammattieettisen toiminnan osatekijät ovat: eettinen herkkyyden, moraalisen eettisen ongelmanratkaisu, eettinen motivaatio ja eettinen toimeenpanotaito. (Rest, Narvaez, Bebeau & Thoma 1999, Juujärvi ym. 2007.)



Kuvio 2 Ammattieettisen toiminnan osatekijät (Rest ym.1999)

Arvot ovat osa eettistä motivaatiota. Arvot katsotaan olevan teorian ja tiedon ohella sosiaalityön toiminnallista sisältöä määrittäviä ja ammatilliseen käytäntöön vaikuttavia tekijöitä. Niistä puhuminen sosiaalityön toiminnallisena lähtökohtana on kuitenkin tarkentamatonta. Arvot saavat ilmauksensa sosiaalityön eettisissä periaatteissa. Tästä näkökulmasta arvot ohjaavat ammatillista toimintaa. Eettiset periaatteet ottavat kantaa siihen, millaisia perustavan lähtökotien tulisi olla ammatillisessa toiminnassa. (Raunio 2011.)

Filosofi Juha Norrena (2017, 62) toteaa, että voidaksemme kutsua itseämme ihmiseksi, meidän on käytävä moraalista Jaakobin painia itsemme kanssa. Kaikki moraalipohdinta ei ole kuitenkaan tietoista, vaan ihmisellä on häpeän ja syyllisyyden järjestelmä sisällään. Sen tehtävänä on viestiä meille oikean ja väärän havainnoista, perustuen yksilön omaan oikeudentajuun. Norrena yksinkertaistaa asian niin, että tasapainoilemme kahden inhimillistä motivaatiota kuvaavan akselin (kuvio 3) välillä. Toiselle akselille rakentuu moraalisuhte itsemme kanssa ja toiseen akseliin suhteemme muihin ihmisiin. Tässä eettisen toiminnan nelikentässä teemme moraalisia päätöksiä.



Kuvio 3 Moraalisten päätösten nelikenttämalli (Norrena 2017, 62)

Banks ja Gallagher (2009, 16) puolestaan määrittelevät ammattietiikan olevan tekemistä, jossa toteutuu oikeanlaista toimintaa koskevat normit. Lisäksi siihen kuuluu hyvät luonteen ominaisuudet ja hyvän elämän arvot, jota ammattihenkilöt kannattavat ja pyrkivät toteuttamaan työssään.

Juujärvi ym. (2007, 10, 12) näkevät eettisten kysymysten liittyvän kaikkeen ammatilliseen toimintaan ja niiden hallinta nähdään keskeisenä osana ammatillista asiantuntijuutta. Vastuu kansalaisten hyvinvoinnista on yhä useamman ammattiryhmän arkea. Keskeinen eettisen työotteen omaksuminen ja oppiminen liittyvät osallistumiseen työyhteisöissä käytäviin keskusteluihin, uuden tiedon oppimiseen ja yhdessä pohtimiseen.

Ammattieettiset periaatteet eivät aina anna suoria vastauksia erilaisiin ristiriitoihin tai vastauksia, miten vaihtelevissa tilanteissa tulisi toimia. Niiden voima piilee siinä, kuinka ne ohjaavat pohtimaan asiakkaan oikeuksien ja työntekijän velvollisuuksien välistä suhdetta. Myöskään lainsäädäntö ei välttämättä tuo suoraan vastausta ihmissuhdetyön pulmiin. Ammattietiikka ohjaa koko ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja valintoineen. Siksi se on lakia laajempi käsite. Sosiaalialan työn tavoitteena on ihmisten auttaminen sekä puutteen ja kärsimyksen vähentäminen. Siksi eettisen ammattitoiminnan vaatimus kohtaa myös sellaisia haasteita, jotka kytkeytyvät yhteiskunnalliseen vallankäyttöön, johtamiseen ja politiikkaan. Sosiaalialan ammattimaisessa toiminnassa on kyettävä arvioimaan kriittisesti myös niitä toimintatapoja, jotka ovat osa omaa organisaatiota. Organisaatio saattaa asettaa toiminnassaan tavoitteita, jotka perustuvat yksipuolisesti esimerkiksi taloudellisiin lähtökohtiin. (Talentia 2017.)

Eide ja Aadland (2008) näkevät eettisen ristiriidan ratkaisun olevan valinta, jossa olemme sopuinnussa sellaisten arvojen ja normien kanssa, joihin olemme moraalisesti sitoutuneet. Toisin sanoen eettinen ristiriita on haasteellinen ongelma, jossa on hyviä moraalisia vastalauseita kaikissa toimintavaihtoehdoissa. Eide ja Aadland kiteyttävät asian toteamalla, että eettinen ristiriita on tilanne, jossa me löydämme väärän, jota olemme tekemässä.

Allenin (2012) mukaan eettinen ongelma edellyttää kolme ehtoa, jotta tilannetta voidaan pitää eettisenä ongelmana. Ensimmäinen ehto ilmenee tilanteissa, joissa henkilön on tehtävä päätös siitä, mikä toimintatapa on paras. Allen muistuttaa, että epämiellyttävät tilanteet, jotka eivät vaadi valintaa, eivät ole eettisiä ongelmia. Toinen edellytys eettiselle ongelmalle on se, että on valittava eri toimintamalleja. Allenin mukaan ei ole täydellistä, kaikkia näkökulmia tyydyttävää ratkaisua. Kolmanneksi, riippumatta siitä, miten ongelma on ratkaistu, jotkin eettiset periaatteet voivat vaarantua. Toisin sanoen ei ole olemassa täydellistä ratkaisua.

Vaikka eettisistä ongelmista on käyty paljon teoreettista keskustelua, ihmisten arkielämän moraali-ongelmia on tutkittu vain vähän. Wark ja Krebs (1997) ovat tehneet uranuurtavaa tutkimusta kehittäessään arkielämän moraali-ongelmien luokituksen tutkiessaan kanadalaisopiskelijoiden henkilökohtaisia moraali-ongelmia. He tunnistivat kolme moraali-ongelmien päätyyppiä filosofisten moraali-ongelmien lisäksi. Antisosiaalisilla ongelmilla on yhteys erilaiseen pahan tekoon, kun taas prososiaaliset liittyvät hyvän tekemiseen. Sosiaalisen paineen dilemmoissa ihminen joutuu ympäristön painostuksesta tilanteeseen, jossa toimii vastoin arvojaan (Helkama 2009, 197.) Avaan moraali-ongelmien luokituksia tarkemmin metodologia -luvussa (s. 29).

4.2 Eettinen ongelmanratkaisu

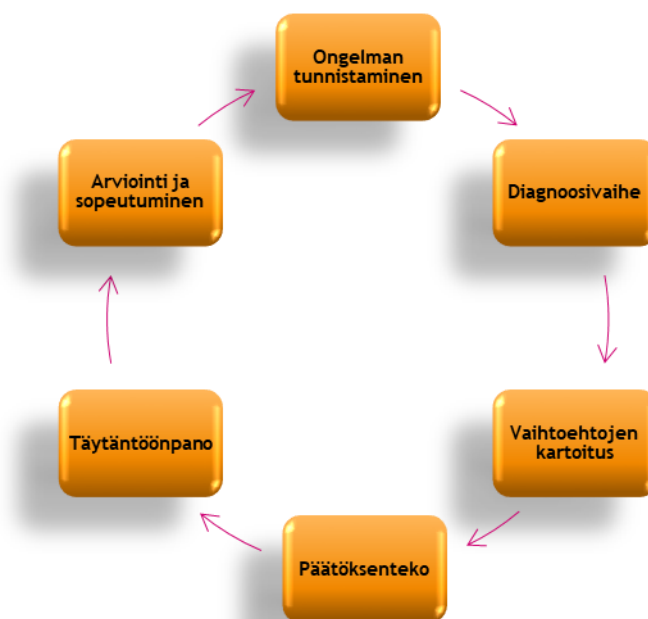
Eettiset ristiriitatilanteet ovat sosiaali- ja terveysalalla usein läsnä. Sosiaali- ja terveydenhuollon työskentelevien lähtökohta on tuottaa asiakkaille hyvää. Tämän tiedostamisen seurauksena työntekijöille syntyy suuria eettisiä velvoitteita. (Molander, 2014.) Pahanteosta pidättäytymiseen voidaan lailla velvoittaa, mutta yleisesti ottaen hyvän tekeminen perustuu vapaaehtoisuuteen. (Sinkkonen ym. 2011.) Ammattieettiset ohjeet velvoittavat kuitenkin hyvän tekemiseen erilaisten periaatteiden kautta. Eettisen ongelmanratkaisun keskeinen kysymys liittyy oikein toimimiseen tilanteessa, jossa ei ole itsestään selvää oikeaa vaihtoehtoa (Juu-järvi ym. 2007.) Eettiseen ongelmanratkaisuun tarvitaan monimutkaistuvissa työympäristöissä yhä enemmän eettisten teorioiden hallintaa ja niihin liittyvää tieteellistä ajattelutavan osaamista. Seppälä (2016, 85) kirjoittaa, kuinka opiskelijoiden ajattelun taidot on tunnistettu enenevässä määrin oppimisen tavoitteiksi korkeakouluissa. Leino-Kilpi (2008) puolestaan muistuttaa, että eettisen ongelmanratkaisun lähtökohdat ja eteneminen pitää olla työntekijällä hallussa, jotta he voivat itse osallistua ratkaisuun.

Moraalis-eettistä ongelmanratkaisutaitoa tarvitaan työpaikkojen arjen ristiriitatilanteissa. Näen, että tieteellisen ajattelutavan pitää jalkautua korkeakoulutettujen tuomana työpaikkojen arkeen ymmärrettävinä ja hyödynnettävinä käytäntöinä ja työmenetelminä. Tieteellinen ilmaisu ja monimuotoiset teoreettiset labyrinthit saattavat herkästi etäännyttää hyvästä tarkoituksesta huolimatta työntekijöitä, joille teoriat ja tieteellinen logiikka ovat vieraampia käsitteitä.

Järjen ääni voi olla paljon heikompi kuin virheellisen intuition kova ja kuuluva ääni, ja omien intuitioiden kyseenalaistaminen on epämiellyttävää, kun edessä on stressaava suuri päätös. (Daniel Kahneman)

Eettisiä ongelmia voidaan lähestyä ja ratkaista eri tavoin. *Intuiitiivinen ongelmanratkaisu* perustuu vaistonvaraisuuteen ja pohjautuu moraalisen toimijan tuntemuksiin tai oivalluksiin, jotka ilmaantuvat vahvistamaan tehtyä päätöstä. Se on luonteeltaan vaivatonta, automaattista ja tilannesidonnaista eikä se vaadi suuria kognitiivisia ponnisteluja. (Juujärvi ym. 2007; Haidt 2001.) Onkin perusteltu kysymys pohtia, perustuuko moraalikäsitksemme järkeen vai tunteeseen. Suurta suosiota saavuttaneen Haidtin sosiaalisen intuitionismien koulukunnan mukaan moraalisajattelussa järki on intuition nöyrä palvelija. (Helkama & Myyry, 2014, 16,19.)

Reflektiivinen ongelmanratkaisu saattaa vaikuttaa intuitiiviselta, mutta kysyttäessä henkilö kykenee antamaan sekä päätöstä tukevia, että sitä horjuttavia argumentteja. Sen piirteitä ovat ajatteluprosessin tarkoituksellisuus ja kontrolli, päättelyketjun tietoisuus ja analyyttisyys (Harrison, 1995, kts. kuvio 4). Reflektiivinen ongelmanratkaisu perustuu käsitykseen rationaalista, tietoon perustuvasta ongelmanratkaisusta. Ammattieettisessä ongelmanratkaisussa yhdistyy usein sekä intuitiivinen että reflektiivinen malli. (Juujärvi ym. 2007.)



Kuvio 4 Rationaalinen päätöksentekomalli Harrisonin (1995) mukaan (Juujärvi ym. 2007; Pennington 2005)

Tärkeänä osana ammatillista asiantuntijuutta on, että päätöksenteko perustuu kriittiseen ajatteluun ja siihen, kuinka ammattilainen osaa perustella omia valintojaan. Moraaliteoriat tuovat apua ammattieettiseen ongelmanratkaisuun sekä ohjaavat tutkimaan monipuolisesti eri ratkaisuvaihtoehtoja. Moraaliteorioiden tunteminen on hyödyllistä, koska teoria esittää käytännön ongelmia koskevia suosituksia, teoria näyttää miten uskomusten, sääntöjen ja periaatteiden oikeutusta voidaan tutkia. Lisäksi teoria järjestää ja laajentaa myös uskomuksia (Juujärvi ym. 2007; Nussbaum 2000; Sihvola 2004.)

4.3 Huolenpito ja oikeudenmukaisuus ongelmanratkaisutapoina

Pidä huolta itsestä ja niistä jotka kärsii

(Pave Maijanen, 1981)

Carol Gilligan päätyi teoksessaan *In a Different Voice* (1982), että oikeudenmukaisuus ja huolenpito edustavat kahta erilaista tapaa tulkita ja ratkaista moraalisia ongelmia. Oikeudenmukaisuuden ajattelussa moraalinen ongelma syntyy ristiriidasta vastakkaisten vaateiden välillä, joiden taustalla on yksilöiden oikeudet ja velvollisuudet. Huolenpito lähtee taas olettamuksesta, että moraalinen ongelma on häiriö tai katkos ihmissuhteissa. Oikeudenmukaisuuden etiikka turvaa ohjeisiin, sääntöihin ja moraalisten periaatteiden soveltamiseen. Huolenpidon etiikka puolestaan ohjaa tahto vastata toisen ihmisen tarpeisiin, jolla turvataan suhteiden ylläpito. (Juujärvi 2016.) Huolenpidon etiikka viittaa toimintaan, jossa hoidetaan ihmissuhteita, vastataan toisen tarpeisiin ja tahtomaailmaan, edistetään kanssaihminen hyvinvointia, estetään harmeja sekä lievitetään fyysisiä ja psyykkisiä kipuja. (Lyons 1983.)

Gilligan (1998) haastoi teoriallaan moraaliajattelun uranuurtajan, Lawrence Kohlbergin moraalikehityksen teorian esittämällä, että siinä ei tunnusteta moraalista ”ääntä”, joka oli noussut esiin hänen tutkiessa naisten henkilökohtaisia moraalisia ristiriitojaan. Tälle äänelle ovat ominaista ihmissuhteisiin kytkeytyvät vastuuarvioinnit sekä *partikularistinen* eli eriytyvä moraaliajattelu, jossa oikeuksien ja velvollisuuksien ajattelun sijaan kiinnitetään huomiota ihmisten ja tilanteiden erityispiirteisiin. (Juujärvi, 2016, 155.)

Norjalainen tutkija Eva Skoe (1998) kehitti huolenpidon ajattelun kehitystä mittaavan haastattelumenetelmän. Hänen tutkimustensa mukaan haastateltavien eettisten ristiriitatilanteiden pohdinnasta ja ratkaisuista saadaan esiin huolenpidon ajattelun kehitysvaiheet, joista ensimmäinen on selviytyminen eli huolenpito itsestä. Toisessa vaiheessa huolenpito liittyy toisten huolehtimiseen. Kolmannessa vaiheessa huolehtiminen on tasapainoista itsen ja toisten kesken. Suomalainen tutkimus on valottanut huolenpidon etiikan kehityksen, oikeudenmukaisuuden moraalista arvostelukyvyn kehityksen ja arkielämän moraalisen argumentoinnin välisiä suhteita (esim. Juujärvi 2006a, 2006b). Joitain viitteitä on siitä, että naiset muotoilisivat omakohtaiset moraaliongelmat huolenpidon ongelmiksi ja miehet oikeudenmukaisuuden ongelmiksi, mutta tutkittaessa ongelmanratkaisuja eroja löytyy ääni harvoin. Huolenpito ja oikeudenmukaisuus ovat tutkimuksissa kuitenkin yllättävän samankaltaisia moraaliajattelun muotoja ja ne kehittyvät samassa tahdissa (Helkama 2009.)

Huolenpidon etiikan kehitysvaiheet avaavat sitä, kuinka moniulotteinen ilmiö huolenpito käsitteenä on. Juujärven ym. (2007) mukaan kehitysvaiheiden eri vaiheissa olevat ihmiset, mukaan lukien ammattilaiset, ymmärtävät huolenpidon eri näkökulmista ja tulkitsevat siten eettisiä tilanteita eri tavoin. Alimmassa vaiheessa hoivatyötä tekevällä henkilöllä on haasteita tilanteissa, joissa hänen tarpeisiinsa ei kyetä riittävästi vastaamaan. Kun henkilö siirtyy kohti seuraavaa kehitysvaihetta, hän kamppailee itsekkyyden kiusausta vastaan. Suonko itselleni suvannon vai menenkö auttamaan avuntarpeessa olevaa? Motivaationa päästä tästä kiusauksen oravanpyörästä toimii ymmärrys huolenpidon merkityksestä ihmisten väliselle yhteydelle. Toisessa vaiheessa henkilö on sisäistänyt huolenpidon ihanteet. Hänellä on selkeä halu auttaa toisia, ja eettisiä ongelmia aiheuttavat tilanteet, joissa moraaliymmärrys puhuu henkilön sisällä. Toiminta jää kuitenkin puutteelliseksi, koska toisten auttaminen edellyttää uhrauksia: henkilö pitää eettisesti oikeana olla esimerkiksi loukkaamatta toista osapuolta, ettei suhde kärsisi. Kolmannessa, itsestä ja toisesta huolehtimisen vaiheessa henkilölle on tyypillistä kokea moraalisia haasteita tarpeiden laajan olemassaolon ja tätä kautta henkilöön kohdistuvien ristiriitaisten odotusten takia. Esimerkiksi sairaanhoitaja joutuu pohtimaan hoitojärjestystä: kenen potilaan tarpeet laitetaan etusijalle? Monimutkaisten eettisten ristiriitojen tunnistaminen ja kyky tunnistaa piilossa olevia tarpeita kasvavat. Tämä johtuu siitä, että henkilön empatia- ja roolinottotaitonsa ovat monipuolisempia kuin alemmissa vaiheissa olevilla henkilöillä. (Skoe 1998; Juujärvi 2003.)

David Hume (1711-1776) nähdään myös huolenpidon etiikan kantahahmona. Hän toi Kantin moraalifilosofian rationaalisuuden rinnalle myös tunteita painottavan suuntauksen. Hume näki *sympatia* -käsitettä käyttäen kärsimystä aiheuttavien asioiden luovan negatiivisia tunteita ja siten negatiivisia arvoja ja saman pätevä onnellisuuteen ja positiivisiin arvoihin. *Sympatian* merkittävin piirre on, että se tavoittaa vuorovaikutuksen kautta toisen ihmisen taipumukset ja tunteet, vaikka ne poikkeaisivat paljon omista tunteista. (Hume 1969; Aaltola 2014.)

Huolenpidon etiikkaa on pidetty myös hyve-eettisenä toimintana. Keskustelua on monimutkaistanut se, että viime vuosina on kehitetty huolenpidon etiikkana spesifistä hoitoon keskittyvää etiikan lähestymistapaa (Banks & Gallagher 2008). Noddingsin (2002) mukaan huolenpidon etiikan keskeiset painopisteet liittyvät erityisesti huolenpidon vastaanottajan ja huolenpidon antajan välisiin suhteisiin. Noddingsin mukaan pitäisi tarkentaa sitä, mitkä ovat huolenpidon osatekijöitä, jotta voidaan arvioida, mitkä huolenpidon etiikan näkökohdat voidaan tulkitella liittyvän hyve-etiikkaan. (Banks & Gallagher 2008.)

Moraalifilosofi Immanuel Kant (1724-1804) oli keskeinen velvollisuusetiikan ja ihmisoikeusajattelun kehittäjä. Hän painotti moraalisen arvion perustan olevan autonomisessa, rationaalisessa harkinnassa eikä tunteissa. Kantin teorian liikkeelle paneva voima on ihmisen arvo. Ihmisarvoinen elämä on ihmisen oikeus, jota tarvitsemme, ettei kukaan murra ihmiselle rationaalisena olentona kuuluvaa vapautta. Ihmisellä on oikeus tulla inhimillisesti kohdelluksi, eikä

kenenkään tule alistua missään tilanteessa ihmisarvoa polkevaan kohteluun. Kantin kategorinen imperatiivi käskää jokaista ihmistä kohdeltavan vapaana. Oikein kohdelluksi tuleminen on jokaisen ihmisen oikeus, mutta velvoittaa myös kohtelevaan muita samalla tavalla. Kantin kategorinen imperatiivi eli ehdoton käsky voidaan nähdä kahdella eri tavoin: ”Toimi vain sellaisen säännön mukaan, jonka voit toivoa olevan yleinen laki” ja ”Kohtele ihmisyyttä itsessäsi ja toisissa niin, ettei se muodostu vain keinoksi vaan myös päämääräksi”. Ihmisen kohtelu keinona viittaa omiin tarkoitukseen ja toisen hyödyntämiseen, kun taas päämäärätavoittelu liittyy ihmisen vapauden kunnioittamiseen. Kantin mukaan ihmisen autonomian kunnioittamisen vastakohtana on paternalismi, joka ilmenee asiakastyössä työntekijälähtöisenä toimintana ja jossa ei kiinnitetä huomiota asiakkaan omiin haluihin, toiveisiin ja tarpeisiin liittyen. (Juurjari ym. 2007; Kant 1990.)

Filosofian tohtori Ruurik Holm (2017) pohtii kiinnostavasti yksilön autonomian ja vapauden keskinäistä suhdetta. Hänen mukaansa vapaa yksilö ei ole välttämättä autonominen, mutta myöskään autonominen ei ole välttämättä vapaa. Holmin mukaan vain autonominen henkilö voi hyödyntää kunnolla vapautta. Siksi vasta autonomia luo vapaudelle täyden merkityksen hyvän elämän tärkeänä osatekijänä, luoden kyvyn hyödyntää vapauttaan omaehtoisena elämän rakentamiseen.

Valtio-opin professori Kaisa Herne (2012) luonnehtii, kuinka oikeudenmukaisuuden toteutumiseen näyttää liittyvän ajatus yhteisymmärryksestä. Hänen mukaan meidän on kuunneltava muita ja pohdittava, millaiset periaatteet myös muut voisivat hyväksyä voidaksemme arvioida oikeudenmukaisuutta. Oikeudenmukaisuuteen liittyy myös universaalius: emme voi perustaa käsityksiämme oikeudenmukaisuudesta vain tiettyyn kulttuuriin tai traditioon. Universaalisuuden edellytys on, että pystymme huomioimaan erilaisista kulttuuritaustoista tulevia argumentteja oikeudenmukaisuuden määrittelyssä. (Emt.)

4.4 Huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden kysymykset sosiaali- ja terveydenhuollossa

Huolenpidon etiikkaa tutkineen Tronton (2010) mukaan hyvän hoidon ja huolenpidon kontekstissa on kolme keskeistä osa-aluetta: hoidon tarkoitus, voimasuhteiden tunnustaminen ja tarve moniarvoisuuteen, erityisesti yksilöiden tarpeiden kohtaamiseen hoidon räätälöimiseksi. Nämä huolenpidon elementit edellyttävät yhteiskunnan tasolla poliittista huomiota ja toimenpiteitä. Tronto varoittaa institutionaalisia hoitopaikkoja siitä, että huolenpito ei voi muuttua hyödykkeeksi, vaan se on ennen kaikkea prosessi. Hän näkee, kuinka hoiva-alalla tuotteistamisen terminologia on luonut suuren vaaran sille, että huolenpito käsitetään hyödykkeeksi, joka näin liittyy osana yhteiseen käsitykseen niukkuudesta.

John Rawls (1971) näkee oikeudenmukaisuuden yhteiskunnallisten instituutioiden tärkeimpänä hyveenä. Hänen mukaan jokaiselle ihmiselle kuuluu oikeudenmukaisuuden takaama loukkamattomuus, jota ei edes yhteiskuntakokonaisuuden hyvinvoinnin nimissä saa polkea. Epäoikeudenmukaisuus on siedettävissä vain silloin, kun sillä voidaan välttää suurempi epäoikeudenmukaisuus.

Monet yhteiskunnalliset ratkaisut vaikuttavat siihen, miten asiakkaiden ihmisoikeudet toteutuvat. Kuntien kehityksen, väestön ja talouden erot synnyttävät eriarvoisuutta kansalaisten välille. Kuntien päätäntävallassa on tehdä kauaskantoisia valintoja siitä, mitä palveluja tarjotaan ja kenelle. Kuntien valinnat luovat eettisiä kysymyksiä ennen kaikkea sillä, miten päätökset koskettavat eri asiakasryhmiä. Yhteiskuntapoliittiset ratkaisut ja palvelujärjestelmä antavat sosiaalityölle raamit, joiden sisällä työntekijät toimivat asiakkaansa kanssa. (Kettunen ym. 2010.)

Sosiaalialan työtä ohjaavat sosiaali- ja terveysalan lakisäädökset, erityisesti Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (812/2000) ja Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Eettisyys nivoutuu mukaan, koska lakien taustalla on näkemys ihmisarvosta ja ihmisoikeuksista. Eettisyys ei jää laeissa pelkästään taustatekijäksi, vaan on kirjattuna myös lakiin. Esimerkiksi sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 30§) on kirjattu keskeisenä periaatteena, kuinka asiakkaalla on oikeus saada laadukasta sosiaalihoitoa sekä syrjintävapaata ja hyvää kohtelua. Laki vaatii, että asiakasta tulee kohdella hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen, eikä hänen ihmisarvoaan voi loukata. (Kettunen ym. 2010.)

Työelämässä asiantuntijuus vaatii asemaan liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien tunteamista. Työntekijän tulee sitoutua edustamansa organisaation toimintaa ohjaaviin lakeihin ja mahdollisiin ammattikunnan eettisiin ohjeistuksiin, jolloin persoonansa lisäksi hän edustaa myös ammattikuntaa, yritystä tai organisaatiota. Asiantuntijan tulee osata arvioida kriittisesti myös työpaikkansa johtamista ja toimintaa suhteessa organisaation tarkoitukseen, yhteiskunnan pelisääntöihin tai muihin moraalikoodeihin (Juujärvi 2016).

Oikeudenmukaisuus kietoutuu myös työyhteisön arvoihin ja eri alojen eettisiin ohjeistuksiin. Hippokrateen valasta lähtien ammattieettiset ohjeet ovat korostaneet ammatillisen osaamisen merkitystä ja asiakkaan hyötyä lähtökohtana. Kuntoutusalalle tarkemmin laadituissa ohjeissa korostetaan oikeudenmukaista kohtelua, yhdenvertaista kohtaamista ja työssä saatujen tietojen luottamuksellisuutta. (Autti-Rämö & Topo, 2016.) Sosiaalialan eettisten ohjeiden (Talentia 2017) mukaan keskeiset eettiset periaatteet ja ammattietiikan lähtökohdat, joihin työ nojautuu, ovat puolestaan ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus.

Sosiaalialan muuttuvissa toimintaympäristöissä eettisyys rakentuu jatkuvasta keskustelusta ja pohdinnasta ennalta arvaamattomissa tilanteissa. Tällöin tulee keskustella oikeudenmukaisuudesta, oikean ja väärän kysymyksistä sekä tarkoituksenmukaisuudesta ja kohtuudesta. Ei

myöskään riitä, että on sosiaalialan tutkinto, vaan osaamista tulee jatkuvasti kehittää ja täydentää ammattitaidon säilyvyydeksi muuttuvissa olosuhteissa. Tähän oikeuttaa, mutta myös velvoittaa Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (5§, 817/2015). Työnantajan tulee luoda edellytykset sille, että sosiaalihuollon ammattihenkilö saa tarvittavan perehdytyksen ja pystyy osallistumaan ammattitaitonsa kehittämiseen. (Jaakkola 2016.)




Sosiaalipsykologit Bies ja Moag (1986) ovat kehittäneet vuorovaikutuksen oikeudenmukaisuuden käsitteen, joka perustuu ihmisten välisen kohtelun arviointiin. Vuorovaikutuksen oikeudenmukaisuutta ovat vuorovaikutuksen sensitiivisyys, jolla ilmaistaan kohtelun arvostavuus ja kohteliaisuus sekä toiminnalle annettujen selitysten täsmällisyys ja rehellisyys. (Bies 1987; Liebkind, Lipponen, Jasinskaja-Lahti & Seppälä 2014.) Palveluohjauksen näkökulmasta nämä ulottuvuudet ovat tärkeä osa oikeudenmukaista työtettä. Pietiläisen ja Seppälän (2003) mukaan palveluohjaus on tapa tehdä tavoitteellista asiakaslähtöistä työtä, joka rakentuu asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle. Vuorovaikutuksessa vaihdetaan tietoja ja asiasisältöjä, mutta myös asenteita ja tunteita, eli osapuolten kokemia merkityksiä (emt.) Näenkin, että palveluohjaukselle ominainen asiakaslähtöisyys sekä kannatteleva ja luottamuksellinen suhde edellyttävät vuorovaikutuksen oikeudenmukaisuuden näkyväksi tekemistä. Käsitys asiakkaan hyvinvoinnista ei saisi koostua pelkästään oikeasta palvelukokonaisuudesta vaan myös palvelunkäyttäjän tunteeseen ja kokemukseen kohtelusta. Siksi palveluohjaajan tulee myös harkita, kuinka hän sanoittaa asioita ja millä tavalla oikeudenmukaisuus ilmentyy palveluohjauksen toiminnassa.

4.5 Sosiaaliset oikeudet

Yhteiskunnan toimintaa ohjaa lait ja normit mutta se, miten ne toteutuvat käytännössä, kertoo kunkin valtion toimeenpanokyvystä ja moraalisesta selkärangasta ihmisen turvaan ja hyvinvoinnista huolehtimiseen liittyen. Työntekijän ammattitaito ja erityisesti eettisten asioiden ymmärrys osoittavat sosiaalisiin oikeuksiin liittyvällä toiminnallaan hänen ihmiskäsityksensä, siihen liittyvän ihmisarvon ja ymmärryksen asiakkaan laillisista oikeuksista tarpeellisiin palveluihin.

Lähestynkin opinnäytetyössäni lakia sosiaalisten oikeuksien näkökulmasta. Palveluohjaajan toiminnan keskeinen kivijalka on tietää, millaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin ihmisillä on oikeus. Nykänen ja Kalliomaa-Puha (2016) nostavat esiin laajasti jaetun ymmärryksen ja tutkimustiedon siitä, että sosiaali- ja terveystalvet eivät toteudu yhdenvertaisina maassamme. Kuntien järjestämivastuulla olevat palvelut eroavat toisistaan alueellisesti ja siten perustuslain 19 §:ssä turvattu oikeus sosiaali- ja terveystalvetuihin näyttää toteutuvan eriarvoisesti.

Sosiaaliset oikeudet ilmaistaan kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa ja perustuslaissa yleisellä tasolla. Ne ovat ilmaistu konkreettisemmin tavallisessa lainsäädännössä, jossa säädetään sosiaalisista etuuksista, toimeentuloturvasta tai sosiaali- ja terveystalvetuista. Yleisluontoiset ihmisoikeussopimukset taas konkretisoituvat sopimusten valvontaelinten käytännössä ja toiminnassa (Rautiainen 2016, kts. Kuvio 5.)

| | | |
|---|---|---|
| Sosiaaliset oikeudet ideoina ja ideaaleina | ARVOT  | Arvot muuntuvat oikeudeksi, kun ne muunnetaan ihmisoikeussopimusten avulla universaaleiksi normeiksi |
| Sosiaaliset oikeudet kansainvälisissä sopimuksissa turvattuina oikeuksina | OIKEUDELLISET SUOSITUKSET JA PUITESÄÄNNÖKSET  | Ihmisoikeussopimukset asettavat kansalliselle sääntelylle sitovan vähimmäistason ja suuntaavat sen ylittäviä toimia |
| Sosiaaliset oikeudet valtion perustuslaissa turvattuina perusoikeuksina | POSITIIVISIA TOIMINTAVELVOITTEITA ASETTAVAT TAVOITESÄÄNNÖKSET  | Kansalliset perusoikeudet luovat raamit sille normatiiviselle maailmalle, jossa perus- ja ihmisoikeuksia konkretisoivia normeja sovelletaan |
| Sosiaalisia perus- ja ihmisoikeuksia konkretisoiva lainsäädäntö | YKSILÖIDEN ELÄMÄÄN VAIKUTTAVAT NORMIT JA NIIDEN SOVELTAMISKÄYTÄNTÖ | |

Kuvio 5 Sosiaalisten oikeuksien kehittymisen malli (Rautiainen, 2016, 29)

Suomea sitovat kansainväliset ihmisoikeussopimukset ja Suomen perustuslain määrittelemät sosiaaliset oikeudet. Sosiaalisilla ihmisoikeuksilla tarkoitetaan ihmisen perustavanlaatuisia oikeuksia, jotka liittyvät inhimillisen elämän tosiasiallisten vähimmäisehtojen turvaamiseen sekä yhteiskunnan kehittämiseen sosiaalisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden lähtökohdista. Näin ne turvaavat ennen kaikkea haavoittuvia ryhmiä ja heikommassa asemassa olevien ihmisten oikeuksia. (Rautiainen 2016, 21.)

Arajärvi (2016; Stakes 14/2008, 11-14) kirjoittaa, kuinka välttämättömän huolenpidon tilanteissa tavallisella lailla säädetyt palvelut eivät ole yleisesti ottaen subjektiivisia oikeuksia. Jos taas ihmisarvoinen elämä on uhattuna, muuttuu tarvittavien palvelujen luonne subjektiiviseksi oikeudeksi, vaikka se olisi tavallisella lainsäädännöllä säädetty toisenlaiseksi. Hän puuttuu myös palvelujen yksityistämiseen ja valinnanvapauten toteuttamiseen, kuinka keskusteluissa korostuu mahdollisuus valita sama palvelu eri tuottajilta ikään kuin valinnalla ei olisi suurempaa merkitystä. Arajärvi painottaakin, että perustavanlaatuinen kysymys on, edistääkö sote-palvelujen valinnanvapaus terveyttä ja hyvinvointia; onko vaihtoehto aidosti olemassa. (Arajärvi 2016.) Tämä Arajärven kannanotto on tärkeää ymmärtää myös palveluohjaustyössä. Palveluohjauksen täytyy kyetä vastaamaan tarpeisiin ja tukea asiakkaan päätöksentekoa niin, että valinnat tukisivat mahdollisimman hyvin asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia. Eettisen ohjeiston tehtävänä on puolestaan auttaa eettisten päätösten tekemisessä joko vetoamalla rohkaisevasti ammattilaisen eettiseen tietoisuuteen tai sääntelemällä yksityiskohtaisesti toimintaa. Ohjeiston tarkoituksena on luoda suojaa asiakkaille esittämällä selkeällä tavalla, mitä työntekijältä voidaan odottaa. (Raunio 2011.)

Sosiaalialan hiljattain uusitussa eettisessä ohjeistuksessa (Talentia 2017) keskeiset eettiset periaatteet ja ammattietiikan lähtökohdat ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Eettiset ohjeet muistuttavat, kuinka eettistä harkintaa tarvitaan erityisesti tilanteissa, joissa sosiaalialan ammattilaisen roolit auttajana ja kontrolloijana ovat ristiriidassa. Valta voi olla vähäisen tuntuista, mutta asiakkaalle merkityksellistä. Ohjeet nostavat esiin myös tärkeää näkökulmaa siitä, miten asiakassuhteessa vaikuttavat monenlaiset näkyvät ja piilossa olevat yhteiskunnalliset valtarakenteet. (Talentia 2017.)

4.6 Aikaisempia tutkimuksia eettisistä ongelmista

Tuorin pro gradu -tutkielmassa (2008) nostettiin esiin Pro-tukipisteen etsivän työntekijöiden kokemia moraalisia dilemmoja, joita he kohtasivat työssään. Etsivään työhön liittyviä arvoja ja toimintatapoja pohdittiin myös huolenpidon etiikan ja oikeudenmukaisuuden etiikan kautta. Tutkimustuloksissa havaittiin, kuinka moraaliset dilemmat syntyvät usein työntekijöiden omien arvojen ja sisäistetyn työroolin välisistä ristiriidoista. Oikeudenmukaisuuden etiikka oli vahvana painopisteenä työntekijöiden sisäistetyssä työroolissa muun muassa asiakkaan oikeuksien kunnioittamisen kautta. Työntekijöiden omiin arvoihin liittyi usein huolenpidon etiikka, jolla työntekijät kokivat tarvetta vastata hätää kärsivien tarpeeseen. Tutkimuksessa nousi myös esiin, kuinka työntekijät ratkaisivat moraalisia dilemmoja toimimalla työroolin sääntöjen mukaisesti tilanteissa, joissa he kokivat ristiriitaa omien arvojen ja sisäistetyn työroolin välillä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että dilemmaattisuus kuuluu osana etsivään työhön. (Tuori 2008.)

Viitasen (2011) pro gradu -tutkielmassa selvitettiin, mitä merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat eettisesti kestäväälle sosiaalityölle. Tutkimustuloksissa havaittiin neljänlaisia merkityksiä. Eettisesti kestävässä sosiaalityössä asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja sosiaalityön kontrollitehtävän välinen suhde on oikeanlainen. Toiseksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset kohtaamiset tapahtuvat inhimillisesti ja aidosti. Kolmantena tutkielmassa tultiin johtopäätökseen, jossa sosiaalityötä leimaa ihmisarvon menettämättömyyden ajatus. Neljänneksi nousi sosiaalityön ammattitaito. Tutkimustulokset osaltaan vastaavat ja täydentävät suomalaisen sosiaalialan ammattieettisen ohjeiston kuvaa sosiaalityön etiikasta (Viitanen 2011.)

Hopia, Lottes ja Kanne (2016) tutkivat hollantilaisen ja suomalaisen terveydenhuollon ammattilaisten eettisiä ristiriitoja. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytettiin aineistona 49 maisteriopiskelijan eettisten dilemmojen verkkokeskusteluja, jotka analysoitiin induktiivisen sisällönanalyysin avulla. Osallistujat kuvasivat 51 ongelmallista työtilannetta. Näistä 16 todettiin olevan eettisiä ongelmia, ja loput olivat eettisiä huolenaiheita, jotka eivät varsinaisesti edellyttäneet terveydenhuollon ammattihenkilön osaamista. Yleisimmät eettiset ristiriidat liittyi-

vät huoleen laadukkaasta hoidosta, terveydenhuollon ammattilaisten turvallisuuteen, potilaiden oikeuksiin sekä liian pienen henkilöstön ja riittämättömien resurssien kanssa työskenteleeseen. Tulokset osoittivat myös opiskelijoiden vaikeuden erottaa eettiset dilemmat muista eettisistä työhön liittyvistä ongelmista (Hopia, Lottes & Kanne 2016.)

Ranskalaistutkijat Corvol, Moutel ja Somme (2016) tekivät kirjallisuuskatsauksen palveluohjaajien eettisiin tilanteisiin, jota he täydensivät sisällönanalyysillä palveluohjauksen kansalliseen eettiseen koodistoon pohjaten. Katsaukseen valikoitui 61 tapausta eri puolilta maailmaa vuosina 1988-2013. Tutkijat vertailivat hoitotyön ja sosiaalityön palveluohjauksen käsitteiden ja teorioiden eroja keskustelemalla palveluohjaajien kanssa. Tämän jälkeen he hakivat empirisiä tutkimuksia Scopus-tietokannasta ja suorittivat järjestelmällisen Internet-haun palveluohjauksen kansallisista eettisistä ohjeista. (Corvol ym. 2016.)

Tutkijat löysivät kolme keskeistä palveluohjaukseen liittyvää eettistä ristiriitaa. Ensimmäinen koski asiakaskesteiden tavoitteiden ja järjestelmäkesteiden tavoitteiden, erityisesti kustannusten hillitsemisen, tasapainottamista. Tämä tasapainoilu vaarantaa palveluohjaajien kyvyn suojata asiakkaan parhaan edun toteutumista sekä lisää palveluohjaajien turhautumista, kun he eivät voi toteuttaa työtään oman arvomaailmansa pohjalta. Toinen eettinen ristiriita liittyi tasapainoiluun asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseksi. Esiin nousi se, kuinka palveluohjaajien on itsemääräämisoikeuden periaatteen toteutumiseksi tehtävä kompromisseja erityisesti riskialttiiden ja henkisesti sairaiden asiakkaiden suhteen. Itsemääräämisoikeuden toteutumiseen liittyviin ristiriitoihin reagoitiin eri tavoin yhtäläisistä kansallisista ammattieettisistä ohjeistuksista huolimatta. Kolmas ristiriita liittyi luottamuksen säilyttämiseen, kun oli kyse asiakkaan perheistä tai sidosryhmistä. Palveluohjaajat eivät aina noudata asiakkaan kanssa tekemiään luottamuksellisia päätöksiä. Näissä lojaalisuuteen liittyvissä ristiriidoissa ei viitattu lainkaan eettisiin ohjeistuksiin. Johtopäätöksiin todetaan, että organisaation ja ammattietiikan on oltava yhteensopivia tarjotakseen johdonmukaisen kehiksen, jossa otetaan huomioon sekä institutionaalinen riskienhallinta että palveluohjaajien henkilökohtaiset ja ammatilliset arvot. Standardoitujen prosessien tulisi antaa palveluohjaajille tilaa suhteisiin sitoutumiselle ja yksilölliselle hoidolle. (Corvol ym. 2016.)

5 Opinnäytetyön metodologia

5.1 Metodologinen lähestymistapa

Opinnäytetyöni on osa monitieteistä COPE- konsortiohanketta. Laurea ammattikorkeakoulun elinikäisen oppimisen osahankkeen yhtenä tavoitteena on kehittää ja mahdollistaa eettisen ammattitaidon hallintaa. Tutkimus voidaan nähdä interventiona ja valmistautumisena laajaan

sosiaali- ja terveystalveluiden uudistukseen. Tämä opinnäytetyö tuottaa osaltaan tietoa palveluohjauksessa tarvittavasta osaamisesta.

Toikon ja Rantasen (2009, 45-46) mukaan kehittäminen nähdään usein konkreettisenä toimintana, jolla tähdätään jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen. Yhteistoiminnallisen prosessin ominaispiirteitä ovat avoimuus ja joustavuus erilaisille tulkinnoille. Toiminnan tavoitteena on saada osallistujat ymmärtämään sekä omaa toimintaansa uudella tavalla että toimimaan jatkossa aikaisempaan itsenäisemmin. Tässä opinnäytetyössä saadaan tietoa ja kuvauksia eettiseen ongelmanratkaisuun ja päätöksentekoon liittyvästä toiminnasta, jota käytetään myöhemmin COPE-hankkeen toimintatutkimuksellisessa viitekehelyssä ja osaamistarpeiden määrittelyssä.

5.2 Kyselytutkimus tiedonkeruumenetelmänä

Kyselytutkimusta pidetään tärkeänä menetelmänä, kun kerätään ja tarkastellaan tietoa erityyppisistä yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, asennemaailmoista, näkemyksistä sekä arvoista. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää kyselylomakkeen avulla vastaajalle kysymyksiä. Kyselylomake sopii mittausvälineeksi tutkimuksiin, ja sen sovellusalue ulottuu aina yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin, katugallupeihin, soveltuvuustesteihin ja palautemittauksiin. (Vehkalahti 2008, 11.)

Sähköiset kyselyt ovat kasvattaneet suosiotaan myös tutkimustyössä. Niiden suurin vahvuus on nopeus sekä kyselyä toimitettaessa, että vastauslomaketta palautettaessa. Sähköinen tutkimus ei aiheuta juurikaan kuluja aineistonkeruun vaiheessa. Verkkokyselyissä tehdyissä aineistonkeruissa vähenevät myös tutkijan omat työvaiheet. Vastauksia ei tarvitse erikseen syöttää tai litteroida ja huomionarvoista on, että vastaukset ovat sanatarkalleen vastaajan kirjoittamassa muodossa. (Perkkilä & Valli 2015, 109-110.)

Vehkalahti (2008, 12) toteaa kuinka mielipiteiden, arvojen ja asenteiden tutkiminen on haastavaa. Hankalaksi sen tekevät lukuisat epävarmuudet, kuten edustivatko kyselyn vastaajat tutkimuksen perusjoukkoa, olivatko vastaukset riittävän kattavia ja mittasivatko kysymykset tutkittavia asioita. Kyselytutkimuksen haasteet voidaan siis jakaa esimerkiksi tiedonkeruuseen, mittaamiseen ja tutkimuksen sisällöllisiin tavoitteisiin. Tässä opinnäytetyössä aineisto muodostuu kyselyn avovastauksista, jolloin se on luonteeltaan myös laadullista.

5.3 Kyselyyn osallistujat ja tiedonkeruu

COPE- kyselyn aineisto kerättiin kesän ja syksyn 2017 aikana Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirissä (Eksote), Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymässä (Siun

sote), Hyvinkään kaupungilla ja HUS:in Hyvinkään sairaanhoitoalueella. Osallistumiskutsu tutkimukseen lähetettiin sähköisesti jokaiselle alueelle alueen yhdyshenkilön kautta. Kannustimena osallistumiselle vastaajien kesken arvottiin kaksi iPad mini -tablettitietokonetta. Alueilla oli työsuhteessa kyselyn tapahtuessa yhteensä 12 250 vakituista sosiaali- ja terveystalantien työntekijää. Näistä kyselyyn vastasivat yhteensä 1943, arvioidun vastausprosentin ollessa 16 %. Opinnäytetyön kohdejoukko sisälsi kaikki sote-alan palveluohjaajat, asiakasvastaavat tai koordinaattorit, jotka työskentelivät alueilla. Palveluohjaajien kokonaismäärää ei pystytty erottelemaan, joten tämän yksittäisen tutkimuksen vastausprosenttia ei tiedetä.

Kyselyyn vastasi 36 henkilöä, joiden tehtävänimikkeenä oli palveluohjaaja, palvelukoordinaattori tai muu asiakasvastaava. Vastanneista kaikki olivat naisia, joiden keski-ikä oli 46,5 vuotta. Tutkimuksien perusteella innokkaimmat vastaajat aikuisväestöstä ovat 15-25 -vuotiaat. Sukupuolilla ei nähdä suurta eroa, mutta iäkkäiden naisten vastausinnostus on vähäistä. (Perkkilä & Valli 2015,110.) Vastauksia tuli Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalantien kuntayhtymästä (Siun sote), Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalantien (Eksote) Keski-Uudenmaan kunnista ja Hyvinkään sairaalasta. Puolet vastaajista työskenteli palveluneuvonta- ja palveluohjauspisteissä. Koulutustausta vastanneilla oli hajanainen. 21 vastanneella (59 %) oli ammattikorkeakoulututkinto (AMK) ja neljällä vastanneella (7 %) oli ylempi ammattikorkeakoulututkinto, muiden ollessa keskiasteen opistotutkintoja tai muita korkeakoulututkintoja.

Kyselyn osa Ammatillinen päätöksenteko ja ongelmanratkaisutaidot sisälsi kaksi avokysymystä, jotka muodostavat tämän opinnäytetyön aineiston. Kysymykset olivat:

(1) Palauta mieleesi ja kuvaa lähimenneisyydestä työssäsi kokema tilanne tai ongelma, jossa olit epävarma siitä, miten tulisi toimia, jotta toimisit oikein? Mitkä seikat aiheuttivat siinä sinulle ongelman ja miksi? Miten toimit tilanteessa tai tapauksessa?

(2) Mistä tiedät, että toimit oikein tai väärin? Perustele vastauksesi lyhyesti.

5.4 Teorialähtöinen sisällönanalyysi

Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset ovat tutkimuksen ydinasia. Analyysissa tutkija saa vastaukset tutkimusongelmaan, mutta voi käydä myös niin että analyysivaiheessa tutkijalle hahmottuu uusi kuva siitä, miten tutkimusongelma olisi pitänyt asettaa. Tulosten analysointi ei vielä riitä avaamaan tutkimuksen tuloksia, vaan tuloksista on pyrittävä luomaan synteesejä, jotka nivovat yhteen pääkohdat ja kirkastavat vastaukset asetettuihin ongelmiin. Johtopäätökset perustuvat laadittuihin synteeseihin. Tämän jälkeen tutkija pohtii tulosten merkitystä tutkimuksen kannalta, mutta myös niiden laajempaa merkitystä. (Hirsjärvi ym. 2015, 221, 230.)

Teorialähtöisessä eli deduktiivisessa sisällönanalyysissä aineiston analyysi perustuu aikaisempaan viitekehukseen, jolloin sitä voi olla ohjaamassa teoria tai käsitejärjestelmä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127). Analyysirungon sisälle muodostetaan aineistosta erilaisia luokituksia tai kategorioita induktiivisen sisällönanalyysin tapaan. Tämä antaa mahdollisuuden poimia analyysirunkoon valitut asiat, mutta myös sen ulkopuolelle jääneet asiat, joista voidaan muodostaa uusia luokkia induktiivisen sisällönanalyysin periaatteiden mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 128; Marshall & Rosman 1995; Sarajärvi 2002; Patton 2015.)

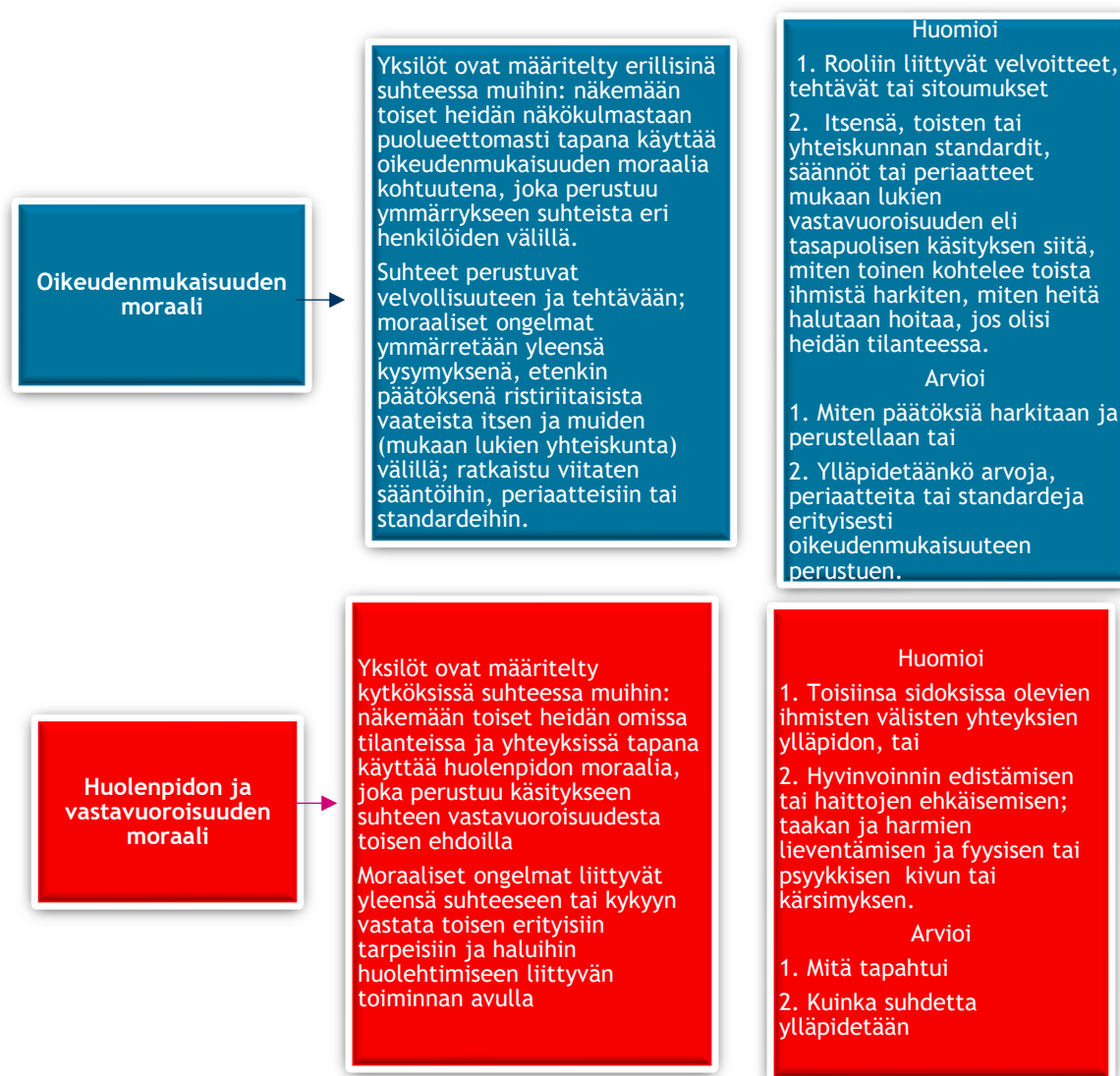
Tämän opinnäytetyön teorialähtöisessä analyysissä käytettiin kahta yläluokkaa: oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon moraaliorientaatioita. Näihin liittyviä lausumia etsittiin aineistosta laadullisesti siirtäen ne omiin alaluokkiin. Tämän lisäksi aineiston luonteen perusteella tein aineistolähtöistä sisällönanalyysia, koska sieltä löytyi palveluohjaajien työnkuvaan liittyviä haasteita heidän arkityössä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa ja ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään tavallisesti laadullista aineistoa ja päätelmien tekoa (Hirsjärvi ym. 2016, 224.)

Tutkijan asemani suhteessa palveluohjaajiin on läheinen, koska työskentelen itse sosiaalialalla kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien parissa asumispalvelun ohjaajana ja teemme yhteistyötä palveluohjaajien kanssa. Koen tässä opinnäytetyössä olleeni enemmän laadullisesti orientoitunut tutkija. Olen muistuttanut työni luonteen takia itseäni tutkimuksen puolueettomuuden luonteesta tasaisin väliajoin. Määrälliseen tutkimukseen suuntautunut tutkija nähdään Hakalan (2015, 20) mukaan usein tutkittavien ulkopuolella, kun taas kvalitatiivisen tutkimuksen suorittaja jonkinasteiseksi sisäpiiriin kuuluvaksi.

5.5 Sisällönanalyysia ohjaavat teoriat

5.5.1 Lyonsin moraalisten orientaatioiden luokittelu

Irlantilainen professori Nona Lyons (1983) kehitti Gilliganin (1982) tutkimuksen perusteella luokittelutavan huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden orientaatioille. Loin Lyonsin koodausjärjestelmästä kuvion (kuvio 9) selkeyttämään oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon erottamista toisistaan. Koodausjärjestelmä on käyttökelpoinen tässä opinnäytetyön tutkimuksen kontekstissa ja aineiston analyysissa.



Kuvio 6 Oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon moraaliset orientaatiot (Lyons 1983)

5.5.2 Warkin ja Krebsin moraaliongelmien luokittelu

Kanadalaiset tutkijat Wark ja Krebs (1996) tutkivat ihmisten kokemia arkielämän moraaliongelmia eli dilemmoja ja kehittivät siihen luokittelun, jota myöhemmät tutkimukset ovat tukenneet (esim. Myyry & Helkama 2007).

Houkutusten vastustamisessa henkilö joutuu alttiiksi ja kiusaukseen rikkoa jotain sisäistämäänsä moraalisaantoa käyttäytymällä epäeettisesti. *Rikkomukseen reagoinnissa* henkilö pohdii miten hänen tulisi suhtautua havaitsemaansa toisen henkilön rikkomukseen tai epäeettiseen toimintaan. Molemmat ongelmatyypit kuuluvat Warkin ja Krebsin pääluokkaan *antisosiaalisiin dilemmoihin*. *Toisten ihmisten tarpeisiin vastaamisen* ongelmat liittyvät auttamiseen

sekä huolenpidon ja vastuullisuuden pohdintaan. *Ristiriitaiset vaatimukset* ovat ongelmatyyppi, jossa henkilöön kohdistuu keskenään ristiriitaisia vaatimuksia tai odotuksia muiden ihmisten taholta ja hänen täytyy päättää, kenelle hän on lojaali. Esimerkiksi antaako työntekijä aikaansa työpaikalla oleville asiakkaille vai perheelleen? Toisten tarpeisiin vastaamisen ja lojaalisuuden dilemmat luokitellaan *prososiaalisiksi* dilemmoiksi. *Sosiaalisessa paineessa* ongelma liittyy muiden ihmisten painostukseen toimia omien arvojen tai identiteetin vastaisesti (Helkama 2009, 199, Juujärvi 2016, 176-177). Lisäksi myöhemmin on löydetty kaksi muuta ongelmatyyppiä, *säännön soveltaminen* ja *sisäinen ristiriita* (Juujärvi 2018). Tässä opinnäytetyössä aineistoa analysoitiin oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon orientaatioiden lisäksi myös siitä näkökulmasta, mitä arkielämän moraali-ongelmatyyppiä kukin ongelma edusti (ks. taulukko 1).

| Luokitus | Kuvaus |
|-----------------------------------|---|
| 1. Houkutusten vastustaminen | – kiusaus toimia epämoraalisesti |
| 2. Rikkomuksiin reagointi | – pohdintaa, miten suhtautua toisen rikkomuksiin tai epämoraaliseen toimintaan |
| 3. Toisten tarpeisiin vastaaminen | – pohdintaa huolenpidosta ja siihen liittyvästä vastuusta |
| 4. Ristiriitaiset vaatimukset | – eri osapuolilta tuleviin odotuksiin vastaaminen – ristiriidassa voi olla kyseessä eri osapuolten oikeudet kuin myös tarpeet |
| 5. Sosiaalinen paine | – muilta ihmisiltä tuleva painostus toimia omien arvojen vastaisesti esimerkiksi työyhteisössä – toisten ihmisten hyvinvointiin ja oikeuksiin liittyvät arvoriidat |
| 6. Säännön soveltaminen | – pohdintaa, koska sääntöä tai lakia jouduttu soveltamaan |
| 7. Sisäinen ristiriita | – järjen ja tunteen välinen dilemma – ei tietoa, kuinka toimia |

Taulukko 1 Arkielämän moraaliongelmien luokittelu

5. 5.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 122-124) kuvaavat Milesiin ja Hubermaniin (1994) viitaten aineistolähtöisen sisällönanalyysin kolmivaiheiseksi prosessiksi: 1) Aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Pelkistämisen vaiheessa aineistoa karsitaan pois epäolennaisia niin, että sinne jää kiinnostuksen kohde. Pelkistettyjä ilmaisuja kerätään esimerkiksi niin, että niitä voi alleviivata erivärisillä kynillä eritellen näin erilaisia ilmiöitä. Ilmiöitä kuvaavat pelkistykset yhdistetään tämän jälkeen omiksi ryhmikseen. Tätä seuraa klusterointi, jossa käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään eri luokiksi, joista muodostuvat alaluokat, jotka taas nimetään sisällön mukaan. Luokittelu jatkuu niin että alaluokkia yhdistelemällä saadaan yläluokat ja yläluokkia yhdistelemällä pääluokat, jotka nimetään aineistosta nousevan ilmiötä kuvaavan aiheen mukaan. Lopuksi saadaan yhdistävä luokka, joka kytkeytyy tutkimustehtävään. Tämän jälkeen

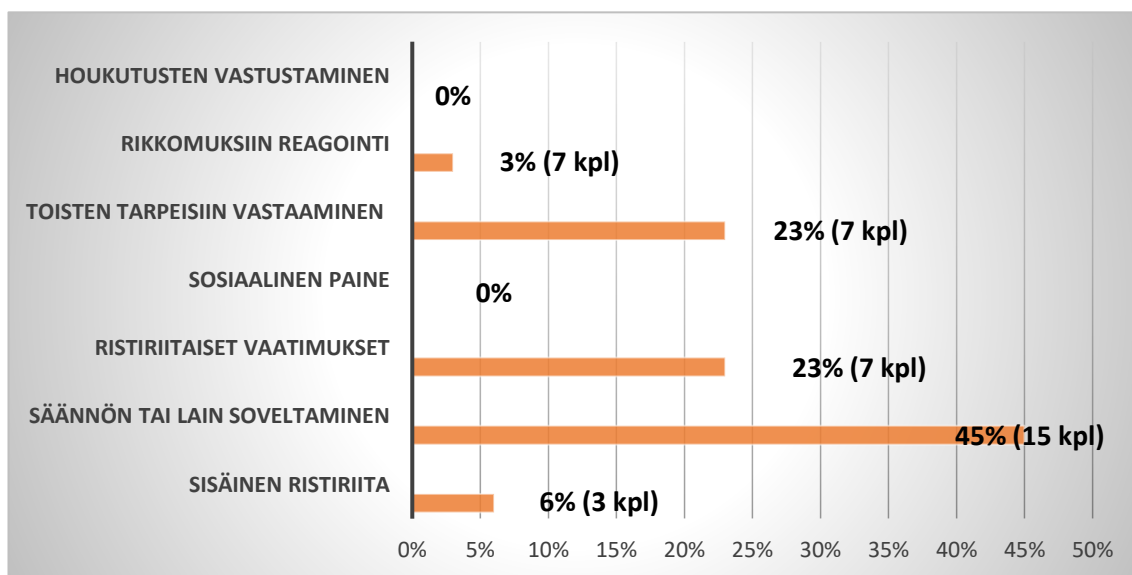
aineistoa abstrahoidaan, jossa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja käsitteellistetään kielelliset ilmaukset teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122-124).

Kiinnostavaa tässä aineistossa oli erityisesti palveluohjaajien arjen työnkuva ja problematiikka. Lähtökohtaiseksi analyysiyksiköksi määrittyi ajatuskokonaisuus, jossa palveluohjaajilla tuntui olevan tarve tehdä perustehtävänsä hyvin, mutta arjen työstä hyvin selviämiseen puuttui asioita, jotka olisivat nostaneet työn laatua. Tutkimuskysymykseksi muodostui: Minkälaisia haasteita palveluohjaajat kokevat arkityöstä selviämisessä? Erottelin aineistosta niitä kuvauksia ja aiheita, jotka toistuivat. Näistä syntyi eri teemoja, jotka voitiin luokitella kolmeksi eri tyyppiä. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 107) kirjoittavat Eskolaan ja Suorantaan (2014) viitaten, että viimeistään tässä vaiheessa tutkijan tulee selvittää itselleen, hakeeko aineistosta samantyyppistä vai erilaisuutta. Hain aineistosta palveluohjaajien työstä selviämisen problematiikkaan liittyviä samantyyppisiä, koska se oli alkuperäinen kiinnostuksen kohteeni. Käsitteitä yhdistelemällä abstrahoitui lopulta tutkimuskohteen kuvaus.

6 Tulokset

6.1 Moraaliongelmien tyypit

Vastaukset luokiteltiin sisällön perusteella Warkin ja Krebsin (1996) arkielämän moraaliongelmien luokituksen mukaisesti täydennettynä säännön soveltamisen ja sisäisen ristiriidan luokilla (Juujärvi, 2018). Kuvio 7 havainnollistaa ongelmatyyppien jakautumisen aineistossa.



Kuvio 7 Moraaliongelmien luokitus

Moraaliongelmista lähes puolet (n=15) liittyi sääntöjen tai lain soveltamiseen. Haasteita palveluohjaajien ongelmien ratkaisuun synnyttivät esimerkiksi kriteerien tulkitseminen, eriävät ohjeet, uudet lait ja kuntien eri toimintatavat.

Asiakasasioiden ratkaisuisissa, palvelutarpeen arvioinneissa, esimiehen suulliset ohjeet saattavat olla ristiriidassa lautakunnanohjeisiin. Epävarmuus ajoittain, mitä voi asiakkaalle kertoa. (Vastaaaja 77)

Teen melko yksin työtä, lähimmät yhteistyökumppanit toisella paikkakunnalla, eriäviä ohjeita eri paikkakunnilla, lähiesimiehen tai päättäjän ohjeen mukaan toimin viimekädessä. (Vastaaaja 67)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta muuttui ja lakimuutos on tuonut epävarmuutta siitä, millaisia rajoittamistoimenpiteitä asiakkaisiin saa lain mukaan käyttää. Lain voimaan tullessa koulutus ollut erittäin vähäistä ja tämä aiheuttanut sen, että eri toimijoiden kesken on ollut erimielisyyttä siitä, miten lain mukaan saa toimia. Tässä tilanteessa olen konsultoinut eri tahoja ja pyrkinyt sitä kautta saamaan vastauksia siitä, miten voidaan toimia. Liian vähäinen koulutus ja yhteisten linjausten puute ovat aiheuttaneet tämän pulman. (Vastaaaja 61)

Toiseksi suurimmat luokat, joihin palveluohjaajien kuvaamat ongelmat liittyivät, olivat sosiaaliset ongelmatyypit *tarpeisiin vastaaminen ja ristiriitaiset vaatimukset*. Molempia löytyi seitsemän kappaletta, jotka kattoivat 23 % osuudet vastauksista. *Sisäistä ristiriitaa* oli kolme kappaletta, joka oli 6 % vastauksista. *Sosiaalisen paineen ja houkutusten vastustuksen* luokituksia ei tästä aineistosta löytynyt.

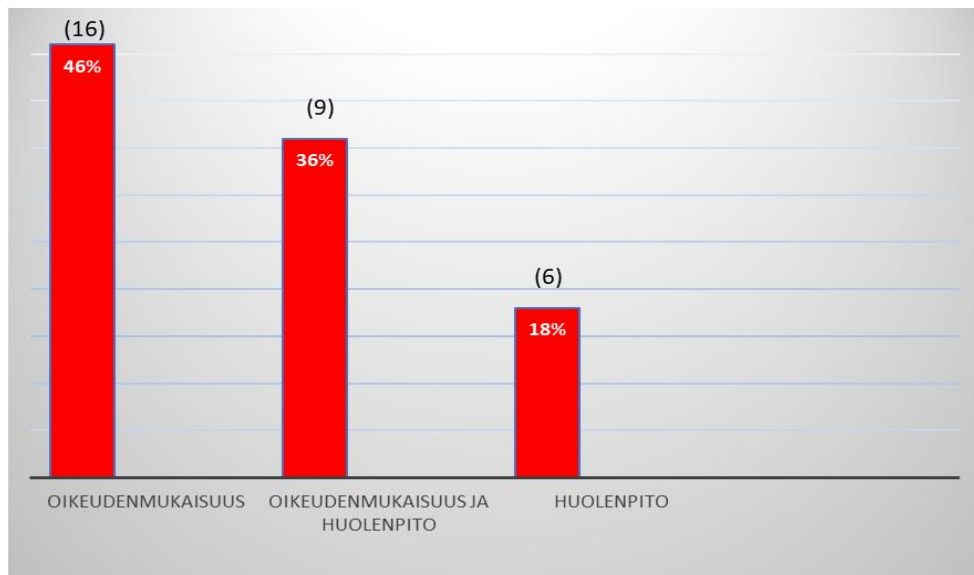
Ristiriitatilanteet joissa asiakkaan ja omaisen näkemykset hyvästä hoidosta poikkeavat ja lisäksi palveluntarjoamisen mahdollisuudet. (Vastaaaja 59)

6.2 Ongelmanratkaisu huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden mukaan

Aineisto luokiteltiin pohjautuen Lyonsin (1983) moraaliorientaatioiden kuvaukseen huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden etiikan tunnuspiirteistä moraalisisessä ajattelussa. Viisi vastausta hylättiin, koska ne eivät vastanneet kysymykseen tai olivat tyhjiä. Analyysiin valikoitui lopulta 31 vastausta.

Palveluohjaajien ratkaisut eettisissä ristiriitatilanteissa painottuivat eniten oikeudenmukaisuuden etiikkaan, joita oli 16 kappaletta (46 %). Vastauksia, joissa oli sekä oikeudenmukaisuuden että huolenpidon painotuksia, oli yhdeksän (36 %) Kuusi vastausta painottui huolenpitoon

(18 %). Kuvio 9 havainnollistaa vastausten jakautumisen huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden etiikan orientaatioiden mukaan.



Kuvio 8 Oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon orientaatioiden esiintyminen palveluohjaajien ongelmissa

Oikeudenmukaisuus tuli vahvimmin esiin säännön soveltamiseen liittyvissä ongelmissa. Seuraavassa ristiriitatilanteessa palveluohjaajalla on vahva lakiin perustuvan oikeudenmukaisuuden lataus.

Lakitoimenpiteet, kuinka tulee lain edessä toimia, kun on ristiriitatilanne ja riidan molemmat osapuolet haluavat hyödyntää palveluohjaajaa. Toimin tapuksessa siten, että selvitin perusteet käräjäoikeudesta ja lakimieheltä. Kyseessä oli monimutkainen asia, jossa asiakkaalla oli hyvin monimuotoisia sote-ongelmia. Ongelmanratkaisua pohdin yksin sekä kollegan kanssa. Tätä menetelmää käytämme juuri tällaisissa tilanteissa. Ja se on toiminut. (Vastaaja 68)

Oikeudenmukaisuus kiteytyi hyvin myös seuraavassa lainauksessa, jossa pohdittiin sitä, mistä tietää, onko toiminut oikein vai väärin.

Kun voi perustella tekemisensä ryhdikkäästi sekä asiakkaalle, esimiehelle että itselleen, niin silloin todennäköisesti on tehnyt oikein. (Vastaaja 53)

Huolenpitoon liittyvää eettistä pohdintaa esiintyi tarpeisiin vastaamisen ongelmissa. Ne sisälsivät myös kuvauksia, joista välittyi asiakassuhteen merkitys.

Asiakas otti minut vastaan hyvin ja keskusteli tapahtuneesta avoimesti. Sovittiin jatkosuunnitelmista. Asiakas antoi palautteen tapaamisella että on hyvä jutella ammattilaisten kanssa. Sain myös vastattua yhteistyötahon pyyntöön käynnistä. Sekä myös itselleni hyvän kokemuksen siitä, että selviän uusista, haastavistakin tilanteista. (Vastaja 52)

Huolenpidon vastuu ja laajemman yhteistyön puute mietityttivät palveluohjaajaa, kun hän pohtii oikean ja väärän toimimisen perusteita seuraavassa tilanteessa, jossa moniammatillisella työotteella olisi voinut saada asiakkaalle paremman hoitosuunnitelman.

Moniammatillinen työ edellyttää, että eri alojen työntekijät keskustelevat asiasta yhdessä ja omaisen toiveita kuunnellaan. En kuitenkaan jaksanut vaatia uutta hoitosuunnitelman tekoa koska olisi aiheuttanut vastakkainasettelua josta asiakas mahdollisesti olisi joutunut kärsimään. (Vastaja 63)

Vastauksia, joiden kuvauksissa yhdistyi sekä oikeudenmukaisuus ja huolenpito viitattiin esimerkiksi palvelujen turvaamiseen, oikeusturvaan ja asiakkaan oikea-aikaisen avun saantiin tai näkemykseen asiakkaan tarpeista suhteessa saatuun palveluun. Seuraavassa lainauksessa palveluohjaajalla on huolenpitoa ja vastuuta asiakkaasta.

Asiakas muutti ryhmäkotiin ja tyttären kanssa oli ennen muuttoa keskusteltu asiasta ja hän toivoi että kuntoutusyksikön työntekijä olisi mukana asiakkaan hoitosuunnitelmaa, koska asiakas oli kuntoutusryhmässä. Mennessäni hakemaan asiakasta uudesta asunnosta kuntoutusryhmään, kysyin hoitajilta milloin hopasu ollaan tekemässä. Hoitaja ilmoitti että se on jo tehty. Ihmettelin asiaa ja kerroin tyttären kanssa käydystä keskustelusta. Vastaus: me teemme hoitosuunnitelmat sen mukaan kun työntekijöiden aikatauluun sopii. Pyysin että kirjataan asiakkaan papereihin että seuraavassa Hopasun tarkistuksessa kuntoutustyöntekijä on paikalla. (Vastaja 63)

Eräs palveluohjaaja pohti toimintansa oikeellisuutta, kun hän oli tehnyt sosiaalihuoltolain velvoittaman ilmoituksen henkilön sosiaalihuollon tarpeesta, joka monen työkavereiden mielestä oli ollut turha. Palveluohjaajan lyhyessä kiteytyksessä kuvastuu oikeudenmukaisuuden, mutta myös huolenpidon henki ongelmatyypissä säännön tai lain soveltaminen.

Laki, järki ja sydän sanoi niin. (Vastaja 66)

Palveluohjaajat joutuivat myös tilanteisiin, jossa yhdistyi neuvottomuus, lähituen puute sekä laajempi moniammatillinen tuki. Seuraavassa lainauksessa näkyy sekä oikeudenmukaisuuden

että huolenpidon orientaatiot, jotka yhdistyvät vahvaan sisäiseen ristiriitaan. Palveluohjaajan toiminnasta henkii tarve ja vastuuntunne auttaa asiakasta, mutta siihen ei tunnu olevan työkaluja, mikä taas aiheuttaa kuormitusta.

Moniongelmaisten asiakkaiden ohjaus ja neuvonta ja päätöksenteko. Lisäksi palveluiden järjestäminen akuuteissa tilanteissa. Nämä joutuu tekemään usein yksin. Organisaatiossamme ei ole sosiaalityöntekijää tiimissä, joten asioita joutuu hoitamaan ilman riittävää osaamista ja tukea. Esimiestä ei saa kiinni. Teen työni omalla osaamisella, mutta se kuormittaa. Vaikeiden asiakastilanteiden jälkeen ei ole jälkipuintia, eikä työnohjausta. Olen ollut ongelmasta yhteydessä esimieheen. (Vastaaaja 74)

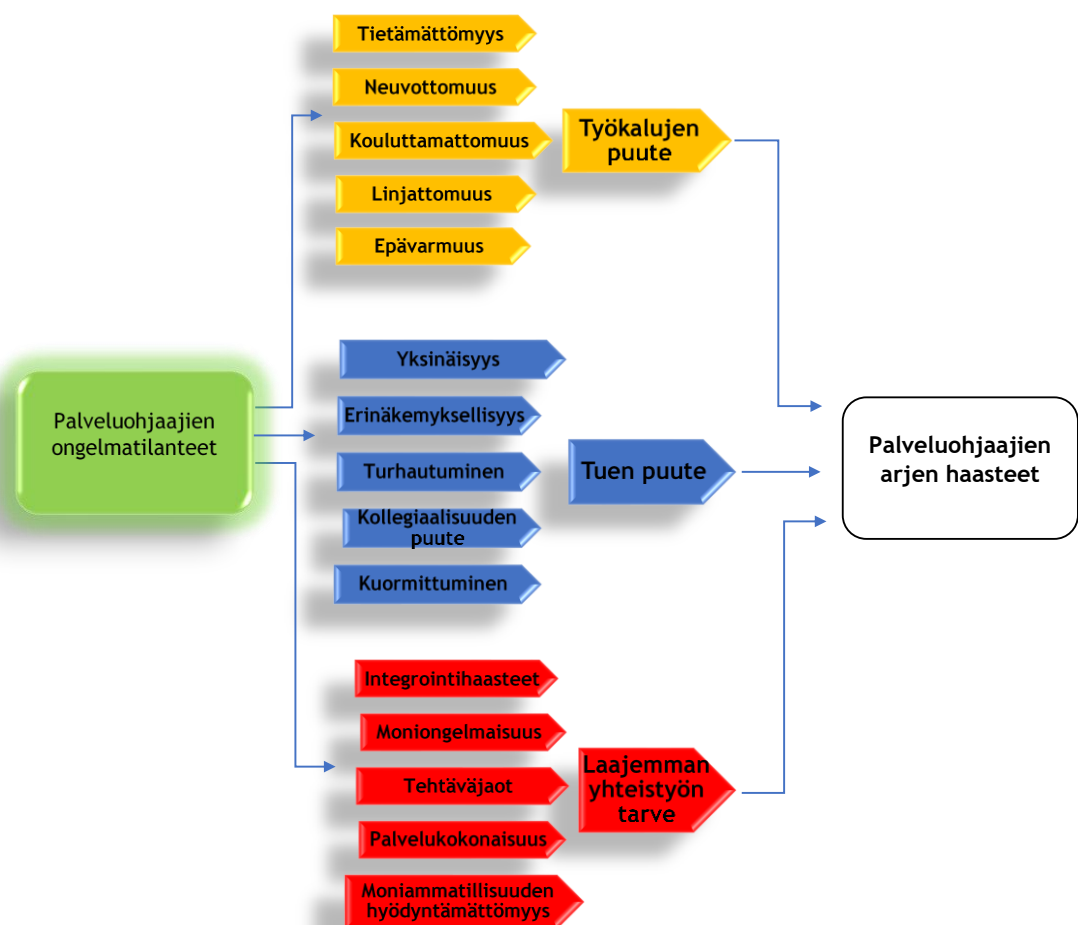
Taulukko 2 osoittaa moraaliorientaation ja ongelmatyyppin välisen riippuvuuden. Säännön soveltamisen ja oikeudenmukaisuuden orientaation välillä on vahvin yhteys, kun 11 ongelmaa 14:sta oli oikeudenmukaisuuspainottuneita. Toisten tarpeiden vastaamisen kaikissa ongelmissa esiintyi huolenpitoa ja neljä ongelmaa seitsemästä oli täysin huolenpitoon orientoituneita.

| | Huolenpidon orientaatio | Huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden orientaatio | Oikeudenmukaisuuden orientaatio | Yht./% |
|--------------------------------|-------------------------|--|---------------------------------|------------|
| Ristiriitaiset vaatimukset | 2 | 2 | 3 | 7 (23 %) |
| Rikkomukseen reagointi | 0 | 0 | 1 | 1 (3 %) |
| Toisten tarpeisiin vastaaminen | 4 | 3 | 0 | 7 (23 %) |
| Säännön tai lain soveltaminen | 0 | 3 | 11 | 14 (45 %) |
| Sisäinen ristiriita | | 1 | 1 | 2 (6 %) |
| Yhteensä | 6 | 9 | 16 | 31 (100 %) |

Taulukko 2 Moraaliorientaation ja ongelmatyyppin riippuvuus

6.3 Palveluohjauksen arjen haasteet

Käydessäni aineistoa läpi vastauksissa ilmeni toistuvasti erilaista problematiikkaa palveluohjauksen arkeen liittyen ja sieltä alkoi abstrahoitua arkisen työn haasteisiin liittyviä ongelmakohtia. Tämän vuoksi päädyin tekemään myös aineistolähtöisen sisällönanalyysin, jota ohjasi tutkimuskysymys: Millaisia arjen haasteita liittyy palveluohjaukseen? Kuvio 10 esittää aineistolähtöisen analyysin tulokset.



Kuvio 9 Aineistolähtöisen analyysin luokat

Työkalujen puute ilmeni epävarmuutena toimintatavoista. Myös keskenään erilaiset ohjeistukset ja kouluttamisen tarve nousivat toistuvasti esiin aineistosta.

Asiakkaan palveluiden järjestämiseen liittyvä menettelytapa ja -järjestys, kuka hoitaa ja mitä asiaa. Ei ole ollut tietoa yhteistyökumppaneista eikä uuden organisaation toimintatavoista. Toimintaohjeet ovat muuttuneet useita kertoja puolen vuoden aikana, eivätkä ohjeet jää mieleen. (Vastaaaja 56)

Myös palveluohjaajien kokemus tuen puutteesta ilmeni aineistossa. Yhdessä puhumisen vaje, uskaltamattomuus kysyä, yksintekemisen tunne, työyhteisön tuen puute, esimiehen ristiriitaiset ohjeet ja kollegiaalisuuden tarve kuvasivat tuen puutetta.

Sain tehtävän, joka ei kuulunut minun työtehtäviin eikä minulla ollut valtuuksia tehtävään. Kysyin tehtävän saatuaani ohjetta, mutta en sellaista saanut, itse piti selvittää asiaa. Ilmoitin s-postilla omalle esimiehelle ja ylemmille johtajille, etten voi tehtävää tehdä. (Vastaaaja 53)

Palveluohjaajia kuormitti myös moniammatillisuuden puute, joskin moniammatillisuuden koettiin myös osittain toteutuvan. Byrokraattisuus, pitkät odotusajat, erilaiset toimintatavat eri pisteissä, sosiaalityöntekijän puute organisaatiossa sekä sosiaali- ja terveystalouden integroimattomuus viittasivat vahvempaan ja laajempaan yhteistyön tarpeeseen.

Seuraavissa lainauksissa kiteytyy asiakassuhteen tärkeys ja toisaalta organisaatiokriittisyys:

Teen työtä asiakasta, en organisaatiota varten. (Vastaaaja 50)

Maksetaan virastomestarin palkkaa mutta pitää tietää palveluohjaajan tasoisesti neuvoa asiakkaita. (Vastaaaja 82)

Osassa vastauksissa nousi esiin yksinäisyyden ja kollegiaalisen tuen haasteet:

...Tuntee ulkopuolisuutta sekä sitä ettei ketään kiinnosta. Saa eri ohjeita jos kysyy. Ei tiedä omaa toimenkuvaansa ja tavoitteita koska se ei ole kirjattu eikä kerrottu. (Vastaaaja 58)

Seuraavassa näytteessä palveluohjaaja kokee sisäistä ristiriitaa lukuisten arjen haasteiden vuoksi. Näitä ovat yksinäisyys ja tuen puute, moniammatillisuuden tarve, kollegiaalisuuden puute, moniongelmaisuus sekä kuormittuminen.

”Moniongelmaisten asiakkaiden ohjaus ja neuvonta ja päätöksenteko. Lisäksi palveluiden järjestäminen akuuteissa tilanteissa. Nämä joutuu usein tekemään yksin. Organisaatiossamme ei ole sosiaalityöntekijää tiimissä, joten asioita

joutuu hoitamaan ilman riittävää osaamista ja tukea. Esimiestä ei saa kiinni. Teen työni omalla osaamisella, mutta se kuormittaa. Vaikeiden asiakastilanteiden jälkeen ei ole jälkipuintia, eikä työnohjausta. Olen ollut ongelmasta yhteydessä esimieheen” (Vastaja 74)

6.4 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

6.4.1 Oikeudenmukaisuus ja huolenpito palveluohjaajien eettisissä ongelmissa

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia sosiaali- ja terveysalan palveluohjaajien työssään kohtaamia eettisiä ristiriitatilanteita ja niiden ratkaisemista. Aineistoa analysoitiin teorialähtöisesti hakien vastauksia siihen, toimittiinko eettisissä ristiriitatilanteissa oikeudenmukaisuuteen, huolenpitoon vai molempiin painottuen. Teorialähtöisesti vastauksia analysoitiin myös niin, että eettisten ristiriitojen pohdinnoista pyrittiin tunnistamaan arkielämän moraaliongelman tyyppi. Tuloksina kuvattiin myös moraaliorientaation ja ongelmatyyppin keskinäiset riippuvaisuudet.

Oikeudenmukaisuus nousi eettisten dilemموjen ratkaisussa vahvimaksi suuntaukseksi 46% prosenttien (16 kpl) osuudella. Tulos on linjassa sosiaalialan ammattieettisen ohjeiden kanssa, jossa korostuu oikeudenmukaisuus. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet näkevät ammattietiikan lakia laajempänä käsitteenä, koska se ohjaa kauttaaltaan ammatillista toimintaa siihen liittyvineen ratkaisuihin ja valintoihin. Ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat ammattietiikan keskeiset periaatteet. Näihin liittyvät esimerkiksi asiakkaiden tunteiden ilmaisuoikeus, itsemääräämisoikeus, osallisuus, yhdenvertaisuus sekä epäoikeudenmukaisten toimintatapojen vastustaminen (Talentia 2017, 6-7). Gilliganin (1982) ja Lyonsin (1983) teoriat ovat antaneet viitteitä naisten suuntautuvan ongelmanratkaisussa huolenpidon etiikkaan, mutta se ei pitänyt paikkaansa tässä aineistossa. Huolenpidon orientaatiota näkyi lähes kolmannes vähemmän kuin oikeudenmukaisuutta. Oikeudenmukaisuus painottui myös arkielämän moraaliluokituksessa, kun *säännön tai lain soveltaminen* nousi vahvimaksi 45 % osuudella. Toisen tarpeisiin vastaaminen kuten auttaminen sekä lojaalisuusristiriidat olivat seuraavaksi suurimmat luokat. Nämä kolme luokitusta yhdessä muodostivat 93%:n osuuden.

Vahvin keskinäinen yhteys löytyi säännön tai lain soveltamisen ongelmien ja oikeudenmukaisuuden orientaation välillä, kun 79 % ongelmista oli oikeudenmukaisuuspainottuneita. Koska oikeudenmukaisuuden moraaliorientaatio liittyy johdonmukaisesti sääntöjen, lakien ja ohjeistuksien noudattamiseen, tulos oli odotusten mukainen.

Tulosten mukaan varsinaisia menetelmiä tai malleja eettisten ristiriitatilanteiden ratkaisemiseksi ei käytetty. Arvoja ei myöskään sanoitettu. Ongelmia tunnuttii ratkaisevan reflektii-

visyyden sijaan intuitiivisella (Juujärvi ym. 2007, 139, 147; Pennington 2005; Haidt 2001) lähestymistavalla. Aineistossa ei ollut havaittavissa, erityisiä kognitiivisia ponnisteluja tai etiikan teorioita. Tämä herättää kysymyksen, oliko ongelmien ratkaiseminen aina riittävän reflektiivistä asiakkaiden yhdenvertaisuuden, oikeuksien ja arjen hyvinvoinnin näkökulmasta. Ratkaisut vaikuttivat pitkälle tilannesidonnaisilta. Työtä ohjaavien lakien ja sosiaalisten oikeuksien ymmärrys näkyi kuitenkin monissa vastauksissa.

6.4.2 Palveluohjaajien arjen haasteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli alun perin rajautua tutkimaan aineistoa teorialähtöisesti. Kuitenkin sitä lukiessani esiyymmärrykseni alkoi tunnistaa palveluohjaajien haasteita ja erityyppistä kuormittuneisuutta arkityön keskellä. On mainittava, että aineistosta nousi myös sellaista arkityötä, joka tuntui sujuvan ilman suurempia haasteita. Tämä jäi kuitenkin tässä aineistossa työstä suoriutumisen problematiikan varjoon.

Tulosten perusteella palveluohjaajien arjen haasteet liittyivät kolmeen teemaan, jotka olivat työkalujen puute, työyhteisön tuen puute sekä tarve laajempaan yhteistyöhön. Nämä nimittäjät muodostavat haasteellisen työympäristön, jossa edellytykset toimia palveluohjaajan työnkuvan mukaan heikkenevät merkittävästi.

Aineistosta välittyi tietynlainen omantunnon äänen läsnäolo palveluohjaajien arkisessa toiminnassa. Näen omantunnon ihmisen yhteistyökumppanina, joka pitää ääntä, kun toimintamme tai ajattelumme siirtyy johonkin arveluttavaan, oikean ja väärän rajapinnoille. Glasbergin (2007) tutkimuksessa tutkittiin omantunnon ja stressin yhteyttä loppuun palamiseen terveydenhuollon työympäristöissä. Tulokset osoittivat loppuun palamisen liittyvän siihen, että työntekijöiden moraaliset vakaumukset eivät pysty toteutumaan. Välttääkseen stressiä loppuun palamisen pelossa, työntekijät joutuivat tinkimään arvoistaan ja näin myös potilaiden hyvinvoinnista. Tutkimuksen mukaan eettinen stressi kasvaessaan on vaaraksi paitsi työntekijöille myös asiakkaille.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että palveluohjauksen kipupisteet ja arjen monimutkaiset haasteet vievät energiaa työn etiikan pohdinnalta ja arvoajattelulta. Palveluohjaajan toimien kuva vaikutti selkiytymättömältä ja palveluohjaajat tuntuivat luovan pitkälle sitä itse. Tulokset ovat yhteneväisiä Saaren ym. (2018, 76) tutkimuksen kanssa, jossa kaikille löydettyille palveluohjaajatyypeille oli ominaista oman tehtävänsä ja työnkuvansa luominen itsenäisesti ilman organisaation tai esimiehen antamaa mallia. Saaren ym. (2018, 79) tulkinnan mukaan itsenäisen työtteen ja itseohjautuvuuden varjopuolena voi syntyä verkostoitumisen ja yhteistyön haasteita, jotka voivat olla riski työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Lehto-Lundén ja Salovaara (2016, 167) kirjoittavat työhyvinvoinnista viitaten palveluohjaajan olevan eräs kuudesta sosiaalityöntekijän ala-identiteetistä. Kirjoittajat (2016, 169; Saarinen

ym. 2012, 403, 413) nostavat esiin pulan pätevistä sosiaalityöntekijöistä työntekijöiden suuren vaihtuvuuden lisäksi. Nämä seikat yhdistettynä sosiaalityön korkeisiin ammattieettisiin vaatimuksiin työn laadusta ja sisällöstä ovat omiaan luomaan kuormitusta työpaikoilla.

Palveluohjauksen merkitys nousee sote-uudistuksessa uudelle vaatimustasolle esimerkiksi digitaalisen palvelualustan, valinnanvapauden ja uuden asiakassetelikäytännön kautta (Saari ym. 2018). Palveluohjaukselta kuitenkin puuttuu teoreettinen ja eettinen perusta, joka turvaisi työntekijöiden asiantuntijuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä tukisi heidän oikeuksiansa ja arjen hyvinvoinnin toteutumista. Tämä liittyy myös vahvasti johtamiseen, jossa organisaation älykkyyttä mitataan sen kyvyllä mahdollistaa työntekijöitä kuunnellen resurssit, joka luo palveluohjaajille edellytykset tehdä työtään johdon luoman vaatimustason mukaisesti. Johtamisessa tulisi olla enemmän uusia ja luovia näkökulmia, joiden painopiste on aktiivisessa asenteessa tunnistaa haasteita sekä tahto ja rohkeus muuttaa ympäristön toimintaa.

7 Pohdinta

7.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä käytetty kyselylomake oli käynyt läpi eettisen ennakkoarvioinnin. THL:n eettinen toimikunta antoi puoltavan lausunnon tutkimuksen suorittamiseen. Kohdeorganisaatiot myönsivät tutkimusluvut tutkimuksen toteuttamiseen. Tätä opinnäytetyön tutkimusta tehdessäni olen sitoutunut ns. sanottuun hyvään tieteelliseen käytäntöön (good scientific practice), joihin kuuluvat Tuomen ja Sarajärven (2018, 150) mukaan tiedeyhteisön tunnustamat toimintatavat: rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimusprosessin eri vaiheissa. Lisäksi niihin kuuluvat tieteellisen kriteerien mukaiset eettisesti kestävä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät sekä tieteelliseen luonteeseen kuuluva avoimuus tulosten julkistamisessa. Eettisyyteen kuuluu myös muiden tutkijoiden töiden kunnioittaminen ja arvostaminen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 150). Tutkijoiden tulee myös jättäytyä kaikista tieteeseen ja tutkimukseen liittyvistä arviointi- ja päätöksentekotilanteista, jos on epäily esteellisyydestä (TENK 2018). Vaikka tutkija onkin ensisijaisesti vastuussa hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta, on Laurea-ammattikorkeakoulu kiinnittänyt tähän osaltaan huomiota edellyttämällä eettisen vakuutuksen allekirjoittamista opinnäytetyön tekijöiltä.

Tutkimuksen ja etiikan suhde on kahteen suuntautunut. Toisaalta tutkimuksen tulokset vaikuttavat eettisiin ratkaisuihin ja toisaalta taas eettiset tulokulmat vaikuttavat tutkijan tieteellisessä työssä tekemiin ratkaisuihin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 147.) Tämän opinnäytetyön tutkimuksen vastaajaryhmän ammattiryhmä on rajattu ja kyselystä selviää ikä, sukupuoli ja

työnkuva. Lainauksista ei pysty jäljittämään aikaa, paikkaa, tekijöitä eikä asiakkaita. Tutkimuskeinot ovat olleet avoimia ja läpinäkyviä. Tietosuoja on turvattu ja aineisto on liikuteltu ainoastaan salattuina sähköpostina ja sitä ovat käsitelleet ainoastaan tutkijat. Sitouduin säilyttämään Laurea-ammattikorkeakoulun minulle luovuttaman aineiston kotonani tietokoneella salasanan takana. Kirjallista (tulostettua) materiaalia en ole avannut julkisilla paikoilla. Olen tuhonnut paperisen sekä sähköisen aineiston sen käsiteltyäni. Tutkijan roolissa minun on täytynyt omaksua eettinen lähestymistapa myös aineiston analyysiin. En ole saanut antaa omien henkilökohtaisten vakaumusten tai ideologian vaikuttaa lainkaan analyysivaiheessa. Johtopäätökset olen tuottanut rehellisesti puhtaasti analysoimani aineiston täsmällistä sisältöä kunnioittaen.

Tutkimuksissa tehdään kaikki, jotta vältettäisiin virheiden syntyminen, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tämän takia tutkimuksessa tulee arvioida sen luotettavuutta. Reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, joka tarkoittaa sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Toinen arviointiin liittyvä käsite on tutkimuksen validius eli pätevyys. Sillä viitataan tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata juuri haluttua asiaa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kasvattaa myös tutkijan tarkka selostus tutkimuksen prosessista. (Hirsjärvi ym. 2015, 231-232.)

Kyselylomakkeessa oli yhteensä lähes kuusikymmentä kysymystä laajasti eri alueilta. Taustatietojen lisäksi haluttiin tietoa esimerkiksi muutosjohtamisesta, sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksista, työntekijöiden rooleista, tietoa osaamisen kehittämiseen ja ammattitaitoon liittyen, yhteistyöstä ja rooliristiriidoista, ammatillisesta ongelmanratkaisutaidoista, monikulttuurisuudesta, itse työstä ja työyhteisöstä sekä myös tietoa työntekijöiden hyvinvoinnista. Kysymysten suuri määrä on voinut osaltaan tuottaa vastausväsymystä, joka on saattanut heikentää yksittäisten vastausten laatua ja kuvailujen sisältörikkkautta. Sähköinen kysely on lisännyt luotettavuutta siitä näkökulmasta, että aineiston syöttö- tai litterointivaiheessa tehdyt lyöntivirheet tai vastaavat ovat jääneet kokonaan pois. (Perkkilä & Valli 2015, 110.) Teorialähtöistä sisällönanalyysia harjoiteltiin ohjatusti rinnakkaispisteityksenä ennen analyysia. Koska tämän tutkimuksen tuloksia hyödynnetään COPE- hankkeessa laajemmin, opinnäytetyön ohjaaja kävi kanssani läpi aineiston analyysin. Näen myös, että COPE-konsortiohankkeen laajuus ja korkeatasoiset osahankekumppanit ovat vahvistaneet tutkimusotettani, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta.

7.3 Tutkimustulosten pohdintaa

Tämä opinnäytetyön lähtökohtana on ollut palveluohjaajien eettisen päätöksenteon tutkiminen, mutta se tuotti myös tietoa palveluohjaajien arjen työstä selviytymiseen liittyvistä haasteista. Tätä ääntä ei voinut vaientaa, vaan oli tärkeää tuoda esiin moninaisten haasteiden rajapintoja, joihin palveluohjaajat tahtomattaan kokivat asemoituvansa työssään. Palveluoh-

jaus on muotoutumassa oleva toimenkuva ja aineisto herättää mielenkiinnon selvittää jatkossa laajemmin ja kohdennetummin niitä olosuhteita ja resursseja, joiden varassa tulevaisuuden palveluohjaus on muotoutumassa arkityössä. Perehtyminen teoreettiseen viitekehykseen on vahvistanut ymmärrystäni siitä, kuinka laajasti sosiaali- ja terveysalalla liikutaan eettisten teorioiden, lakien, eettisten ohjeistuksien ja sosiaalisten oikeuksien alueilla, kun työtä halutaan tehdä ammattieettisesti kestäväällä pohjalla. Toisaalta sosiaali- ja terveysalan toimijoilla eettisyyden vaatimus on voimakkaasti läsnä kaikessa tekemisessä ja tahtomisessa. Tuleva sote-uudistus, digitalisaatio ja palveluiden kehittyminen haastaa entistä eettisempään työotteeseen erityisesti haavoittuvien ryhmien palveluohjauksessa yhdenvertaisuuden toteutumisen näkökulmasta.

Timo Airaksinen (1991, 19) määritteli jo yli neljännesvuosisata sitten ammattietiikan filosofian perusteita tavalla, joka kestää tämänkin päivän tarkastelua. Airaksinen kirjoittaa, että ammattietiikka muodostaa osan moraalifilosofian sovelluksista. Siksi alasta kiinnostuneen on kyettävä hahmottamaan itselleen kuva sekä ammatista että etiikan ja oikeudenmukaisuuden periaatteista.

Oikeudenmukaisuuden etiikka oli vahvin näkökulma eettisten ristiriitojen ratkaisemisessa. Lakien, eettisten ohjeistuksien ja teorioiden tuntemista tulee korostaa työyhteisöjen arjessa entistä vahvemmin, koska perustellun ja koetellun tiedon tulee olla yhtenä vahvimmista työkaluista eettisessä toiminnassa. Näen, että eri osapuolten välisiä ristiriitoja pystytään myös käsittelemään taitavammin, kun tunnetaan lait, osapuolten oikeudet sekä perustehtävän ydin: mitä ollaan tekemässä ja keitä varten ensisijaisesti työssä toimitaan. Raunio (2011, 111) nostaa esille, kuinka ristiriitaisia intressejä sisältävät tilanteet koettelevat työntekijän lojaalisuutta laajalla rintamalla, kun uskollisuutta vaaditaan asiakkaan lisäksi asiakkaan epävirallisille sosiaalisille verkostoille, työnantajalle, kollegoille sekä muiden ammattikuntien edustajille.

7.4 Tulosten hyödyntäminen

Kun palveluohjaus nousee sote-uudistuksessa yhä keskeisempään asemaan, tulee sille kehittää teoreettinen ja eettinen perusta, joka tulisi sisällyttää sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintoon. Palveluohjaajien tulee olla avainasemassa, kun ammattia kehitetään.

Tärkeää on myös turvata korkeakouluopiskelussa saatavan tiedon siirtyminen työpaikoille. Eettisten ristiriitojen hallintaan palveluohjauksessa tulee kehittää johdonmukainen menetelmä, jossa ristiriita nostetaan moniammatillisen ryhmän ratkottavaksi. Tätä tarkoitusta varten esimerkiksi korkeakouluopiskelija voisi luoda työpaikalleen moniammatillisen ryhmäreflektoinnin mallin eettisen ongelmanratkaisun työkaluksi, jossa ristiriitatilanteita peilataan keskeisiin eettisiin teorioihin ja sosiaalialan eettisiin ohjeistuksiin. Menetelmässä voisi hyö-

dyntää aiemmin kuvaamaani Harrisonin (1995) rationaalista päätöksentekomallia (s. 20). Viitekehikseksi menetelmälle tulisi ottaa Restin (1999) malli (s. 16), joka kattaa ammattieettisen toiminnan osatekijät. Tämä siirtäisi intuitiivisesta ratkaisunteosta painopistettä enemmän reflektoituun ratkaisuntekoon. Lähiesimiehen vastuuseen ja osaamiseen kuuluu ymmärtää ja tunnistaa eettisen keskustelun tarpeet sekä turvata työyhteisön eettinen pääoma. Jos esimies ei ole tarpeeksi kiinnostunut eettisistä kysymyksistä, ei voida olettaa myöskään työyhteisön toimivan riittävän eettisesti. Minulla on vahva näky, kuinka eettisen menetelmän kehittäminen työkaluksi syventäisi osaltaan työyhteisön osaamista sekä jaettua ymmärrystä oikein ja väärin toimimisesta. Se vahvistaisi myös uudenlaisen toiminnan ansiosta etiikan merkityksen ja arvokeskustelun nousemista sille tasolle, johon sen tulee kuulua sosiaali- ja terveystalouksissa. Suurin hyöty kohdistuu palveluohjauksen keskeiseen tekijään: asiakkaaseen ja hänen elämänlaatuunsa.

Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan osaltaan hyödyntää meneillään olevassa Opetus- ja kulttuuriministeriön Osaamisella soteen -hankkeessa sekä palveluohjauksen koulutuksen suunnittelussa. Lisäksi tämän tutkimuksen tuloksia voi hyödyntää sosiaali- ja terveysministeriö, joka yhdessä Kuntaliiton kanssa tekemässään laatusuosituksessa (2017-2019) nostaa yhtenä keskeisenä tekijänä asiakas- ja palveluohjauksen tekemisen keskiöön esimerkiksi ikääntyneiden kanssa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017). Tiedon avulla pystytään kehittämään palveluohjauksen toiminnan eettistä peruskalliota varmemmalle pohjalle ja turvaamaan näin palvelunkäyttäjien oikeudenmukainen ja yhdenvertainen kohtelu.

Palveluohjauksen kehittämistä ei voida säilyttää pelkästään palveluohjaajille tai heidän lähiesimiehilleen. Toimiva palveluohjaus vaatii erityisesti sote-muutoksen kynnyksellä johtajuudelta kykyä sen kaltaiseen päätöksentekoon, jossa luodaan rakenteet vastaamaan palveluohjaukselle asetettuja vaatimuksia laadukkaasti työn turvaamiseksi. Näen, että jokaisen organisaation johdon tulee tarkastella kriittisesti sitä, kuinka annetut resurssit kohtaavat palveluohjauksen arjen suhteessa organisaatiossa luotuun strategiaan. Resurssien puute on helppoa suppeasti kuitata johdossa rahan puutteeseen, mutta älykkään organisaation johdon tulee ymmärtää vastuunsa resurssien luomiseen laajemmin. Työntekijää ei voi vaatia nikkaroimaan puulaatikkoa antamalla pelkät laudat ja jättämällä saha, vasara ja naulat työkalupakista pois.

Palveluohjaus nousee uudelle tasolle ja merkittävään rooliin tulevassa sosiaali- ja terveystalouksien uudistuksessa ja digitaalisen palvelualustan laajentuessa. Palveluohjausta voi terminä ajatella monitasoisesti. Se voidaan nähdä arkityön kontekstissa palveluihin ohjaamisena, mutta sana *palvelu* voi myös muistuttaa, kuinka kysymys on myös siitä, että työntekijä on tukea ja palveluita tarvitsevan asiakkaan palveluksessa ei pelkästään huolen jakajana vaan myös huolen nostajana, proaktiivisena vuorovaikuttajana ja oven avaajana hyvän ja merkityksellisen elämän kokemukseen. Jotta palveleva työote voi toteutua mahdollisimman hyvin, pal-

veluohjaajien ääni tulee saada kuuluvammin esiin palveluohjauksen tutkimisessa, kehittämisessä ja koulutuksessa. Toimenkuvaa on selkeytettävä, jotta vältetään tilkkutäkinomainen tehtäväkenttä ja toimintatavat. Palveluohjaus tarvitsee myös tuoretta ammattikirjallisuutta: modernin näkökulman ja niitä uudistavia elementtejä, jossa siihen liittyvää perinteistä tietoa sovelletaan tämän päivän tarpeisiin ja ennen kaikkea tulevaisuuteen suuntautuneesti.

8 Lähteet

Painetut

- Aaltola, E. 2014. Empatia ja moraalinen toimijuus. Teoksessa Kuusela, P., Saastamoinen, M. (toim.) Hyvän elämän sosiaalipsykologia - Toimijuus, tunteet ja hyvinvointi. EU: UNIPress, 19-36.
- Airaksinen, T. 1991. Ammattien etiikan filosofiset perusteet. Teoksessa Airaksinen, T. (toim.) ammattien ja ansaitsemisen etiikka. Näkemyksiä ammattien, johtamisen ja liike-elämän arvoista. Helsinki: Yliopistopaino, 19-60.
- Allen, K. 2012. What is an ethical dilemma? *The New Social Worker* 19(2), 4-6.
- Arajärvi, P. 2016. Sosiaaliturvan perustuslaillisia näkökohtia. Teoksessa Nykänen, E., Kalliomaa-Puha, L., Mattila, Y. (toim.) Sosiaaliset oikeudet - näkökulmia perustaan ja toteutumiseen. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 67-81.
- Arene - Ammattikorkeakoulujen rehtorien neuvosto. 2017. Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämän - ammattikorkeakoulutus sosiaalialan muutoksen edistäjänä. Työryhmän väliselvitys.
- Autti-Rämö, I. & Topo, P. 2016. Eettiset näkökohdat kuntoutuksessa. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M., Ylinen, A. (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim, 83-90.
- Banks, S. & Gallagher, A. 2009. Ethics in professional life - virtues for health and care. Basingstoke: Palgrave Macmillan Palgrave Macmillan.
- Bisman, C. 2004. Social Work Values: The Moral Core of the Profession. *British Journal of Social Work* 34(1), 109-123.
- Bies, R. J. 1987. The predicament of injustice: The management of moral outrage. *Research in Organizational Behavior* 9, 289-319.
- Bowen, D. E. 2016. The changing roles in service theory and practice: An interdisciplinary view. *Human Resource Management Review* 26(1), 4-13.
- Breit, E. & Salomon, R. 2015. Making the technological transition - Citizens' encounters with digital pension services. *Social Policy & Administration* 49(3), 299-315.
- Clark, C. L. & Asquith, S. 1985. *Social Work and social Philosophy. A Guide for Practice*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Corvol, A., Moutel, G. & Somme, D. 2016. What ethics for case managers? Literature review and discussion. *Nursing Ethics* 23(7), 729-742.
- Eide, T. & Aadland, E. 2008. *Etikk Håndboka for kommunenes helse- og omsorgstjenster*. Oslo: Kommunforlaget As.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Glasberg, A-L. 2007. Stress of conscience and burnout in healthcare: the danger of deadening one's conscience. *Umeå University Medical Dissertations. New Series* 1101.
- Haidt, J. 2001. The emotional dog and its rational tail: A social intuitionist approach to moral judgement. *Psychological Review* 108, 814-834.

- Hakala, J.T. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Aaltola, J., Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 - Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 14-26.
- Harrison, E. 1995. The Managerial decision-making process. Boston, MA: Houghton-Mifflin.
- Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia.
- Helkama, K. 2009. Moraalipsykologia - Hyvän ja pahan tällä puolen. Porvoo: Edita Publishing.
- Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjaus - Lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita Publishing.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2016. Tutki ja kirjoita. 21. painos. Helsinki: Tammi.
- Holm, R. 2017. Yksilön vapaus - tulevaisuuden hyvinvointivaltion peruskivi. Helsinki: Into Kustannus.
- Hopia, H., Lottes, I. & Kanne, M. 2015. Ethical concerns and dilemmas of Finnish and Dutch health professionals. *Ethics of Nursing* 23(6), 659-673.
- Hume, D. 1969. A Treatise on Human Nature. London: Penguin.
- Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatio. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Jaakkola, H. 2016. Ammattihenkilö - Opas sosiaalihuollon ammattioikeuksista, vastuista ja valvonnasta. Helsinki: Talentia.
- Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.
- Juujärvi, S. 2016. Oikeudenmukaisuus ja huolenpito aikuisuuden moraalijattelussa. Teoksessa Kallio, E. (toim.) Ajattelun kehitys aikuisuudessa - kohti moninäkökulmaisuuutta. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura, 155-181.
- Juujärvi, S. 2018. Henkilökohtainen tiedonanto 18.3.2018.
- Kant, I. 1990. Siveysopilliset pääteokset. Suomentanut sekä johdannolla ja selityksillä varustanut J. E. Salomaa. Helsinki: WSOY.
- Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K. Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2010. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki: WSOY.

- Lehto-Lundén, T. & Salovaara, P. 2016. Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 162-174.
- Konkka, J. 2004, Tiheät ja ohuet suhteet sosiaalialan työssä: eettinen tarkastelu. *Janus* 12(3), 319 - 329.
- Krebs, D.L. & Wark, G. 1996. Gender and dilemma differences in real-life moral judgment. *Developmental Psychology* 32(2), 220-230.
- Leino-Kilpi, H. 2009. Eettinen ongelmanratkaisu. Teoksessa Leino-Kilpi, H., Välimäki, M. Etiikka hoitotyössä. 5. uudistettu painos. Helsinki: WSOY, 61-79.
- Liebkind, K., Lipponen, J., Jasinskaja-Lahti, I. & Seppälä, T. 2014. Koettu oikeudenmukaisuus ja syrjintä. Teoksessa Ahokas, M., Ahola, S., Myyry, L. & Sakki, I. (toim.) Arkiarjattelu, tieto ja oikeudenmukaisuus. Helsinki: Helsingin Yliopisto, 248-292.
- Lyons, N.P. 1983. Two perspectives: on self, relationship and morality. *Harvard Educational Review* 53, 125-145.
- Marshall, C. & Rossman G.B. 1995. *Designing qualitative research*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1994. *Qualitative data analysis*. 2. painos. California: Sage.
- Molander, G. 2014. Hoidanko oikein? Eettinen kuormitus hoito- ja hoivatyössä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Myyry, L. & Helkama, K. 2014. Järki, tunteet ja intuitio moraalien sosiaalipsykologiassa. Teoksessa Myyry, L., Ahola, S., Ahokas, M., Sakki, I. (toim.). Arkiarjattelu, tieto ja oikeudenmukaisuus. Helsinki: Helsingin yliopisto, 16-31.
- Norrena, J. 2017. *Arvojen varjot*. Helsinki: Bazar.
- Nussbaum, M. 2000. Why practice needs ethical theory. Particularism, principle and bad behaviour. Teoksessa B. Hooker & M. O. Little (toim.) *Moral particularism*. Oxford: Clarendon, 227-255.
- Nykänen, E. & Kallioma-Puha, L. 2016. Sosiaalisista oikeuksista. Teoksessa Nykänen, E., Kallioma-Puha, L. & Mattila, Y. (toim.) *Sosiaaliset oikeudet - näkökulmia perustaan ja toteutumiseen*. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 6-18.

- Orme, J. & Glastonbury, B. 1993. *Care Management: Tasks and Workloads*. Basingstoke: Macmillan.
- Patton, M. C. 1990. *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park: Sage Publications.
- Pennington, D. C. 2005. *Pienryhmän sosiaalipsykologia*. Helsinki: Gaudeamus.
- Perkkilä, P. & Valli, R. 2015. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 - Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 109-120.
- Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. *Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa*. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Raunio, K. 2011. *Olellainen sosiaalityössä*. 2. uudistettu painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, K. 2011. Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa Pehkonen, A., Väänänen-Fomin, M., Kannasoja, S., Svenlin, A-R. (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 117-138.
- Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta*. 2. painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.
- Rautiainen, P. 2016. Sosiaaliset oikeudet ihmisoikeuksina. Teoksessa Nykänen, E., Kallioma-Puha, L. & Mattila, Y. (toim.) *Sosiaaliset oikeudet - näkökulmia perustaan ja toteutumiseen*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 20-37.
- Rawls, J. & Pursiainen, T. (suom.) 1988. *Oikeudenmukaisuusteoria (A Theory of Justice, 1971)*. Helsinki: WSOY.
- Reamer, F.G. 1986. *Etiska problem i social arbete*. Stockholm: Liber.
- Rest, J.R., Narvaez, D., Bebeau, M.J, & Thoma, S.J. 1999. *Postconventional moral-thinking. A neo-Kohlbergian approach*, Mahwah: Erlbaum.
- Saari, E., Hasu, M. & Käpykangas, S. 2018. Ammatilliset oman työnsä käsikirjoittajina: palveluohjaajat muuttuvien palveluiden navigaattoreina. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 20(1), 63-79.
- Sarajärvi, A. 2002. Sairaanhoidon opiskelijoiden hoitotyön näkemyksen muotoutuminen sairaanhoitajakoulutuksen aikana. *Hoitotiede* 18(5), 210-221.

Shdaimah, C. 2009. Negotiating Justice. Progressive Lawyering. Low-Income Clients and the Quest for Social Change. New York: New York University Press.

Sihvola, J. 2004. Maailmankansalaisen etiikka. Helsinki: Otava.

Skoe, E. 1998. Ethic of care: Issues in moral development. Teoksessa E. E. Skoe & A. L von der Lippe (toim.) Personality developmentin adolescence: A cross-national and life-span perspective. London: Routledge, 143-171.

Stakes. 2008. Avuttomuus lainsäädännössä. Raportteja 14/2008. Helsinki: Stakes.

Suominen, S. 2010. Palveluohjaaja. Asiakkaan tuki ja tulkki. Helsinki: FinFami Uusimaa ry.

Suominen, S. & Tuominen, M. Palveluohjaus - portti itsenäiseen elämään. 2007. Helsinki: Profami.

Tronto, J.C. 2013. Creating Caring Institutions: Politics, Plurality, and Purpose. Ethics and Social Welfare 4(2), 158-171.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

COPE. 2016. Elinikäinen oppiminen. 2016. Luettu 4.1.2018
<https://www.stncope.fi/elinikainen-oppiminen/>

COPE. 2016. Tietoa hankkeesta. Luettu 4.1. 2018
<https://www.stncope.fi/tietoa-hankkeesta/>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Luettu 8.1.2017
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (812/2000). Luettu 4.1.2018 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Luettu 4.1.2018
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Maakunta- ja soteuudistus. 2018. Luettu 12.5.2018. <http://alueuudistus.fi/soteuudistus/ta-voitteet>

Oikeusministeriö. 2018. Mitä on yhdenvertaisuus? Luettu 30.5.2018. <http://yhdenvertaisuus.fi/mita-on-yhdenvertaisuus>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Osaamisella soteen -hanke. Luettu 17.1.2018.
<https://minedu.fi/hanke?tunnus=OKM042:00/2017>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Osaamisella soteen väliraportti. Luettu 23.5.2018.
https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/ce7009af-c9a9-49b8-9247-8dd1dc0a346d/3014a7be-eaeb-42f9-aa27-a94b46cd452a/MUISTIO_20180329141048.pdf

Palveluohjaajan rooli. 2017. Suomen palveluohjausyhdistys ry. Luettu 3.2.2018.
<https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/palveluohjaajan-rooli/>

Rest, James. 2017. Wikipedia. Luettu 4.1.2018
https://en.wikipedia.org/wiki/James_Rest

Sosiaalihuoltolaki. 2014. Luettu 1.2.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi. Valtioneuvoston julkaisuja 6/2017. Luettu 8.4.2017 <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80132>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Asiakkaan osallistumisen loppuraportti 16/2018. Valtioneuvoston julkaisu. Luettu 16.4.2018. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suomen palveluohjausyhdistys. Mitä palveluohjaus on? 2017. Luettu 30.12.2017
<https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK. 2018. Hyvä tieteellinen käytäntö. Luettu 22.8.2018.
<http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Toimintakyky. Toimenpide-ehdotus STM:lle. 2017. Luettu 6.1.2017.
https://www.thl.fi/documents/10531/2671150/toimintakyky_kirje_ministereille_2017.pdf/c02b873e-2ec8-464c-8921-2a00d0267a10

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Mitä on palveluohjaus? 2015. Luettu 30.12.2017
<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palveluohjaus#maaritelma>

Tutkimus, kehitys ja innovaatiot. Osaavan työvoiman varmistaminen. Laurea. 2016. Luettu 4.1.2018 <https://www.laurea.fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/referenssit/hankkeet/osaa-van-tyovoiman-varmistaminen>

Tuori, T. 2008. Moraaliset dilemmat etsivässä työssä. Pro gradu- tutkielma. Luettu 2.2.2018
<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/11637>

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Tammi. 1. painos. Luettu 13.4.2018 http://www.survo.fi/kirjat/Alkusanat%20ja%20johdanto_1.pdf

Viitanen, V. 2011. Eettisesti kestävä sosiaalityö sosiaalityöntekijöiden kokemana. Pro gradu - tutkielma. Luettu 2.2.2018 <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/82395/gradu04922.pdf?sequence=1>

Kuviot

| | |
|--|----|
| Kuvio 1: COPE -hankkeen tutkimukset ja painotukset..... | 9 |
| Kuvio 2: Ammattieettisen toiminnan osatekijät..... | 16 |
| Kuvio 3: Moraalisten päätösten nelikenttämalli | 17 |
| Kuvio 4: Rationaalinen päätöksentekomalli Harrisonin (1995) mukaan..... | 20 |
| Kuvio 5: Sosiaalisten oikeuksien kehittymisen malli..... | 27 |
| Kuvio 6: Oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon moraaliset orientaatiot..... | 33 |
| Kuvio 7: Moraaliongelmien luokitus | 36 |
| Kuvio 8: Oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon orientaatioiden esiintyminen palveluohjauksen ongelmassa | 38 |
| Kuvio 9: Aineistolähtöisen analyysin luokat..... | 41 |

Taulukot

| | |
|---|----|
| Taulukko 1: Arkielämän moraaliongelmien luokittelut Wark & Krebsin (1996) mukaan..... | 35 |
| Taulukko 2: Moraaliorientaatio ja ongelmatyyppin riippuvuus..... | 40 |

Liitteet

| | |
|--|----|
| Liite 1: Warkin ja Krebsin moraaliongelmien luokittelumalli..... | 57 |
| Liite 2: Lyonsin oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon etiikan luokittelumalli..... | 58 |

Liite 1: Warkin ja Krebsin moraaliongelmien luokittelumalli

I. Filosofiset dilemmat

Abstraktit, filosofiset dilemmat, jotka eivät suoraan koske osallistujaa tai hänen ystäviään, mutta joista on keskusteltu tai väitelty arkielämässä.

Esimerkkejä: Abortti, kansainvälinen konflikti, eutanasia, kuolemanrangaistus, ympäristön-suojelu, sosiaalinen epäoikeudenmukaisuus, naisten epätasa-arvo, huumausaineiden laillistaminen, eläinten oikeudet, sensuuri.

II. Antisosiaaliset dilemmat

Ila. Rikkomuksiin reagoiminen

Yksilö päättää siitä, miten reagoi esille tulleisiin rikkomuksiin, epäoikeudenmukaisuuteen, rikoksiin, sääntöjen rikkomuksiin.

IIb. Houkutusten vastustaminen

Yksilö kohtaa houkutuksen, jolla voi tyydyttää tarpeensa, saada haluamansa, hankkia varoja, edistää omaa etua käyttäytymällä epärehellisesti, moraalittomasti, epäreilusti tai kiittämättömästi.

III. Sosiaalinen paine loukkaa yksilön arvoja tai identiteettiä

Toinen henkilö tai ryhmä painostaa yksilöä toimimaan identiteetin vastaisesti, jolloin toiminta loukkaa hänen arvojaan.

IV. Prososiaaliset dilemmat

IVa. Ristiriitaisiin vaatimuksiin reagoiminen

Yksilö kohtaa kahden tai useamman ihmisen ristiriitaiset vaatimukset, usein ystävyysperusteella, ja joutuu päättämään ketä auttaa tai kenen odotukset täyttää.

IVb. Toisten tarpeisiin vastaaminen

Yksilö kokee ristiriitaa siitä, onko hän vastuussa ennakoivasta (proaktiivisesta) osallistumisesta toisen henkilön puolesta hänen asioihinsa, ja mitkä ovat yksilön velvollisuudet ja vastuut kyseistä henkilöä kohtaan.

Mukaillen Wark & Krebs (1996)

Liite 2 Lyonsin oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon etiikan luokittelumalli

| | Oikeudenmukaisuuden etiikka | Huolenpidon etiikka |
|---------------------|---|--|
| Moraalinen ajattelu | Ihmisten väliset suhteet perustuvat vastavuoroisuuteen, jota säätelevät rooleihin liittyvät velvollisuudet ja sitoumukset | Toiset nähdään tietyissä tilanteissa ja konteksteissa Ihmisten väliset suhteet perustuvat vastavuoroisuuteen |
| Moraalinen ongelma | Ristiriitaiset vaatimukset yksilöiden sekä yksilön ja yhteiskunnan välillä | Suhteisiin liittyvät ongelmat Miten huolenpidon avulla vastataan toisten yksilöllisiin tarpeisiin? |
| Ongelman ratkaisu | Rooliin liittyvien velvollisuuksien ja sitoumuksien tarkastelu Standardien, sääntöjen, normien ja periaatteiden tarkastelu ja soveltaminen Erityisesti oikeudenmukaisuuden soveltaminen (miten haluaisit itseäsi kohdeltavan samassa tilanteessa) | Suhteiden ylläpitämisen tarkastelu Toisten hyvinvoinnin edistäminen Harmin estäminen Taakan, kivun ja kärsimyksen lievittäminen |
| Ratkaisun arviointi | Miten päätökset on perusteltu ja oikeutettu? Onko arvoja ja periaatteita tai standardeja, erityisesti oikeudenmukaisuutta ylläpidetty? | Mitä on tapahtunut tai tulee tapahtumaan? (Toiminnan seurausten arviointi) Miten asiat ovat järjestyneet? (Konkreettinen lopputulos) Onko suhteita ylläpidetty tai korjattu? |

Mukaellen Lyons (1983)