

SOSIONOMIN (AMK)
OSAAMISEN ARVIOINTI
ASIAKASTURVALLISUUDEN
NÄKÖKULMASTA

Jari Helminen
Soile Juujärvi
Markku Koivisto
Päivi Rinne
Meeri Rusi

Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto

Helsinki

2020



SOSIONOMIN (AMK) OSAAMISEN ARVIOINTI ASIAKASTURVALLISUUDEN NÄKÖKULMASTA

Tekijät

Jari Helminen, Diakonia-ammattikorkeakoulu

Soile Juujärvi, Laurea-ammattikorkeakoulu

Markku Koivisto, Oulun ammattikorkeakoulu

Päivi Rinne, Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Meeri Rusi, Turun ammattikorkeakoulu

Julkaisija

Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto

ja

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Helsinki 2020

Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto

Diakonia-ammattikorkeakoulu

ISBN 978-952-493-351-3 (verkkajulkaisu)

Sisältö

1 Sosionomitutkinto	4
2 Ammatillisen osaamisen perusteet sosionomitutkinnossa	4
3 Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa	6
4 Sosionomin ammatillisen osaamisen tarkastelu asiakasturvallisuuden näkökulmasta	7
4.1 Sosiaalialan eettinen osaaminen	7
4.2 Asiakastyön osaaminen	8
4.3 Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen	9
4.4 Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen	10
4.5 Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen	11
4.6 Työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen	12
5 Asiakasturvallisuuden edellyttämän osaamisen jatkuva kehittäminen	12
Lähteet	27
Liite 1. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit	29

1 Sosionomitutkinto

Suomessa on yksi sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto, sosionomi (AMK). Geronomi (AMK) ja kuntoutuksen ohjaaja (AMK) ovat sosiaali- ja terveystieteiden yhteisiä ammattikorkeakoulututkintoja. (Ks. Arene 2017, 6; Opetushallitus & Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opinpolku. Sosiaaliala ammattikorkeakoulussa; Terveys- ja hyvinvointialat ammattikorkeakoulussa.)

Sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaminen on mahdollista yhdeksässätoista ammattikorkeakoulussa vuonna 2020. Tutkinnon laajuus on 210 opintopistettä; ja tutkinnon lähtökohtainen suoritus aika on noin 3,5 vuotta. Sosionomitutkinnon suorittaneella on laaja-alainen ammatillinen osaaminen sosiaalialalle. Laaja-alaisen ammatillisen osaamisen lisäksi hänellä on erikoisosaamista, joka liittyy ihmisen elämänkaaren eri vaiheisiin, sosiaalialan asiakasryhmiin ja/tai ammattialan työkäytäntöihin ja -menetelmiin. (Arene 2017, 5–9; ks. myös Opinpolku. Sosiaaliala ammattikorkeakoulussa.)

Sosionomin ammattikorkeakoulututkinnon suorittanut voi hakea oikeutta toimia sosiaalihuollon laillistettuna ammattihenkilönä sosionomi (L 817/2015, 8§). Tämä esitys käsittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölain siivittämänä *sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneen osaamisen arviointia asiakasturvallisuuden näkökulmasta*. Esitys on valmisteltu sosiaalialan ammattikorkeakouluverkoston ja Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valviran sosiaalihuollon valvonnan asiantuntijoiden yhteistyönä syksyn 2019 ja kevään 2020 aikana ¹.

2 Ammatillisen osaamisen perusteet sosionomitutkinnossa

Osaaminen muodostuu tietojen, taitojen ja asenteiden laajoista kokonaisuuksista (esim. Mulder 2014). Tutkintojen ja muiden osaamisperusteisten kokonaisuuksien viitekehyksen

¹ Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkostosta valmistelutyöhön ovat osallistuneet Jari Helminen, Diakonia-ammattikorkeakoulu, yliopettaja; Soile Juujärvi, Laurea-ammattikorkeakoulu, yliopettaja; Markku Koivisto, Oulun ammattikorkeakoulu, tutkintovastaava; Päivi Rinne, Seinäjoen ammattikorkeakoulu, koulutusohjelmapäällikkö; ja Meeri Rusi, Turun ammattikorkeakoulu, yliopettaja. Valmisteluvaiheessa sosiaalialan ammattikorkeakouluverkoston ammattikorkeakoulukohtaisesti nimetyillä yhdyshenkilöillä oli mahdollisuus kommentoida esitystä kokouksissa 16.9.2019 ja 13.2.2020. Näihin kokouksiin osallistuivat myös Valviran sosiaalihuollon valvonnan asiantuntijat, eritoten Riitta Husso, lakimies ja Pekka Ojaniemi, ylitarkastaja. Valmistelutyöhön osallistuneiden ammattikorkeakoulujen edustajien ja Valviran sosiaalihuollon valvonnan asiantuntijoiden välisiä kokouksia oli kaksi: 19.9.2019 ja 3.12.2019.

mukaan ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneen, esimerkiksi sosionomin (AMK), tulee hallita laaja-alaiset ja edistyneet alansa tiedot ja taidot, jolloin hän kykenee työssään ratkaisemaan ennakoimattomia ja monimutkaisia ongelmia. Hänellä tulee olla valmius johtaa monimutkaisia ammatillisia toimintoja ja hankkeita. Lisäksi hänen tulee kyetä vastaamaan yksittäisen henkilön ja ryhmien kehityksestä. (A 120/2017, 2§.)

Tutkintojen ja muiden osaamisperusteisten kokonaisuuksien viitekehyksen (A 120/2017) lisäksi asetuksessa ammattikorkeakouluista (A 1129/2014) kuvataan ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden opintoja ja niiden tavoitteena olevaa osaamista. Opintojen tavoitteena on, että ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneella on teoreettiset perusteet ja laaja-alaiset käytännölliset perustiedot ja -taidot ammattialansa tehtäviin. Hänellä on valmiudet toimia asiantuntijatehtävissä ja seurata ammattialansa kehittymistä. Hänellä on riittävä kieli- ja viestintätaito sekä kyky tehdä kansainvälistä yhteistyötä. Lisäksi hänellä on edellytykset ammatilliseen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen. (A 1129/2014, 2§, 4§; L 932/2014, 11§.)

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry laati suosituksen ammattikorkeakouluissa suoritettavien tutkintojen kansallisesta viitekehyksestä (NQF) ja kompetensseista vuonna 2010. Kompetensseja kuvataan viidellä osaamisalueella: oppimisen taidot, eettinen osaaminen, työyhteisöosaaminen, innovaatio-osaaminen ja kansainvälinen osaaminen. (Arene 2010.) Eri koulutus- ja työalojen ammattikorkeakoulututkintoja määrittävän viitekehyksen ja kompetenssien laatimisen jälkeen sosionomi (AMK) -tutkintoon johtavaa koulusta toteuttavat ammattikorkeakoulut tekivät yhteisen kuvauksen sosionomikoulutuksen ja -tutkinnon osaamisalueista.

Ammattikorkeakoulujen sosiaalialan verkoston vuonna 2016 tekemä kuvaus on nimeltään Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. Kuvauksessa sosionomi (AMK) -tutkinnon kompetensseista muodostuu kuuden osaamisalueen kokonaisuus. Kompetenssit ovat 1) sosiaalialan eettinen osaaminen, 2) asiakastyön osaaminen, 3) sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, 4) kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, 5) tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen sekä 6) työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. Kompetenssit muodostavat kokonaisuuden, jonka osat linkittyvät toisiinsa, täydentäen toisiaan. (Arene 2017, 10; Sosiaalialan AMK-verkosto 2016.) (Liite 1.)

3 Asiakasturvallisuus sosiaalihuollossa

Lainsäädäntö määrittelee sosiaalihuollon tavoitteet ja työn lähtökohdat. Sosiaalihuollon tulee lujittaa kansalaisten hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vahvistaa heidän osallisuuttaan ja vähentää eriarvoisuutta. Sosiaalihuollossa on työskenneltävä asiakaskeskeisesti. Asiakkaita on kohdeltava yhdenvertaisesti. Työskentelyn tulee perustua asiakkaan hyvään kohteluun ja palveluun. Ratkaisuja ja päätöksiä tehtäessä on otettava huomioon asiakkaan etu. (L1301/2014, 1§, 4–5§.) Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista painotetaan asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun ja palveluun (L 812/2000, 1§). Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä korostetaan, että alalla työskentelevien tulee edistää *asiakasturvallisuutta* ja asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun sekä laadukkaaseen sosiaalihuoltoon (L 817/2015, 1§).

Anneli Pohjola (2019, 8, 125) toteaa sosiaalihuollon ammattihenkilölain kehittämistarpeita jäsentävässä raportissaan, että sosiaalihuollon ammattihenkilöiden säätelyn näkökulmasta keskeinen ilmaisu asiakasturvallisuus on uusi ja hahmottomaton. Sosiaalityöntekijän ammatillisen toiminnan näkökulmasta asiakasturvallisuutta on kuitenkin määritelty. Tällöin ”asiakasturvallisuudella tarkoitetaan palveluiden järjestämistä, tuottamista ja toteuttamista siten, että asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus eivät vaarannu. Se tarkoittaa, että organisaatiot ja asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät noudattavat laissa säädettyjä velvoitteita sekä sosiaalityön eettisiä periaatteita ja toimintakäytäntöjä. Sosiaalityöntekijän ammatillinen toiminta asiakasturvallisuuden toteuttajana perustuu tutkituun tietoon ja ammatin eettisiin periaatteisiin. Sosiaalityöntekijä on vastuussa työnsä laadusta asiakkaalleen ja hänen perheelleen, työyhteisölleen, yhteistyöverkostolleen ja yhteiskunnalle.” (Sosnet yliopistoverkosto 2019, 3; ks. myös Itä-Suomen yliopisto. Sosiaalisesti kestävä Kymenlaakso.) Sosiaalityöntekijän ammatillisen toiminnan yhteyteen luotua määrittelyä asiakasturvallisuudesta voidaan käyttää soveltaen, kun arvioidaan sosionomitutkinnon suorittaneen ammatillista toimintaa sosiaalihuollossa asiakasturvallisuuden toteutumisen näkökulmasta.

4 Sosionomin ammatillisen osaamisen tarkastelu asiakasturvallisuuden näkökulmasta

Sosionomin osaamisen tarkasteluun asiakasturvallisuuden näkökulmasta perusteet tarjoaa ammattikorkeakoulujen yhdessä laatimat sosionomi (AMK) -tutkinnon kompetenssit. Seuraavaksi kuvataan sosionomin osaamista asiakasturvallisuuden näkökulmasta siten, että lähtökohtana ovat sosionomi (AMK) -tutkinnon kompetenssit. (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016.) (Liite 1.) Sosionomin osaamisen ja asiakasturvallisuuden toteutumisen välisiä yhteyksiä eritellään yksityiskohtaisemmin taulukossa yksi. Taulukossa yksi kuvataan myös, milloin asiakasturvallisuus toteutuu sosionomin osaamisessa ja ammatillisessa toiminnassa (taulukko 1: kehittynyt ammatillinen toiminta) ja milloin asiakasturvallisuus ei toteudu sosionomin osaamisessa ja ammatillisessa toiminnassa (taulukko 1: kehittymätön ammatillinen toiminta).

4.1 Sosiaalialan eettinen osaaminen

Eettinen osaaminen on sosionomin (AMK) työn perusta (ks. esim. Talentia 2017a), joka osaltaan tukee kokonaisvaltaista asiakasturvallisuutta. Sosionomin työ pohjautuu asiakaslähtöisten arvojen omaksumiseen sekä sosiaalihuollon lainsäädännön, ihmisoikeuksien ja ammattieettisten ohjeiden tuntemiseen ja soveltamiseen erilaisissa työtehtävissä. Keskeisiä työtä ohjaavia eettisiä arvoja ja juridisia periaatteita ovat asiakkaan ihmisarvon ja moninaisuuden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden tukeminen sekä asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistäminen. Ne ilmenevät harkitsevana ja vastuullisena toimintana asiakastyössä, työyhteisössä ja moniammatillisessa verkostossa.

Sosionomi (AMK) rakentaa luottamukseen perustuvan suhteen asiakkaan kanssa ja ajaa hänen etuaan moniammatillisessa yhteistyössä ja päätöksenteossa. Hän tunnistaa ja ratkaisee työssään kohtaamia eettisiä ristiriitoja sosiaalialan eettisiin ohjeisiin ja lainsäädäntöön perustuen sekä käyttää yksilöllistä harkintaa asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja edun toteutumiseksi. Ristiriitatilanteissa hän pyrkii huomioimaan eri osapuolten näkökulmat ja edut.

Sosionomi (AMK) pyrkii turvaamaan huolenpidon kaikista haavoittuvimmassa asemassa olevista asiakkaista. Hän toteuttaa organisaationsa omavalvontasuunnitelmaa ja toimii aktiivisesti asiakasturvallisuuden edistämiseksi. Hän keskustelee eettisistä kysymyksistä työyhteisössään ja pyrkii vaikuttamaan havaitsemiinsa epäkohtiin omassa organisaatiossaan ja yhteiskunnassa.

4.2 Asiakastyön osaaminen

Asiakastyön osaamisen ytimiä ovat asiakaslähtöisyys ja luottamuksellisen sekä vastavuoroisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen luominen asiakkaan kanssa. Asiakastyön osaaminen linkittyy kiinteästi asiakastyöprosessin suunnittelun, toteuttamisen, dokumentoinnin ja arvioinnin hallintaan siten, että työskentelyssä otetaan huomioon ja vahvistetaan asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä ja voimavaroja, taloudellista selviytymistä ja elämänhallintaa sekä osallisuutta. Olennaista on, että sosionomi (AMK) reflektoi työtoimintaansa. Hän perustelee esityksensä ja ratkaisuehdotuksensa asiakkaalle. Hän käyttää asiakastyössä vaihtoehtoisten toimintamahdollisuuksien jäsentämisessä tutkittua tietoa ja puntaroi hyväksi osoitettujen työkäytäntöjen ja -menetelmien tarjoamia mahdollisuuksia.

Sosiaalihuollon laillistettujen ammattihenkilöiden, kuten sosionomien (AMK), tehtävistä asiakastyössä on laadittu malli. Mallissa kuvataan sosionomin tehtäviä asiakastyöprosessissa, joka voi toteutua työntekijän toimesta tai työparin tai työtiimin osallistuessa työskentelyyn. Mallin keskiössä on asiakaslähtöisyyden toteutuminen. Työtehtävät jäsenyivät asiakasprosessin vaiheiden perusteella, jotka ovat 1) asian vireille tulo, 2) palvelutarpeen arviointi, 3) asiakkuuden suunnittelu, 4) palvelun järjestäminen, 5) palvelun toteutus, 6) palvelujen arviointi ja 7) rakenteellinen työ. Rakenteellinen työ liittyy muun muassa asiakkaiden osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien lujittamiseen, tiedon tuottamiseen sosiaalisten ongelmien ehkäisemisestä ja korjaamisesta sekä sosiaalisen hyvinvoinnin edistämisestä. Laadittua mallia voidaan käyttää työvälineenä, kun jäsennetään asiakastyön osaamista ja osaamisen toteutumista asiakasturvallisuus huomioon ottaen käytännön työtilanteissa. (Talentia 2017b, 2, 6–12; Yliruokanen 2019, 28–29; ks. Sarvimäki & Siltaniemi 2007.) Olennaista asiakastyöosaamisessa on myös sosionomin valmius arvioida ja kehittää ammatillista osaamistaan jatkuvan oppimisen periaatteiden mukaisesti.

4.3 Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen

Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamisella on keskeinen osa sosionomin (AMK) asiakasturvallisuutta edistävässä toiminnassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä kasvatusta ja koulutusalan lainsäädäntö määrittelevät asiakkaan oikeudet sosiaaliturvaan ja hyvinvointipalveluihin sekä linjaavat tavat, joilla niitä sovelletaan. Lainsäädännön ja palveluiden tuntemus mahdollistavat sen, että asiakas tulee tietoiseksi olemassa olevista palveluista ja oikeuksistaan ja hän saa tarvitsemansa avun. Sosiaaliturvajärjestelmä on kehittynyt monikerroksiseksi ja pirstaleiseksi. Hyvinvointipalvelut puolestaan ovat jatkuvassa muutoksessa ja palvelurakenteet saattavat vaihdella alueittain. Sosionomin on tärkeää hahmottaa palveluiden kokonaisuus, erilaisten palveluiden toimintalogiikka, samoin kuin ne seikat, joiden seurauksena palvelut vaihtelevat. Kaikkia palvelujärjestelmän alueita koskevaa tietoa on mahdotonta hallita yksityiskohtaisesti, mutta oman ammattityön alueen osaamisen tulee syventyä. Kokonaisuuden hahmottamisen lisäksi on tärkeää kyetä hankkimaan tietoa palvelujärjestelmästä ja arvioida tiedon soveltuvuutta omassa ammattityössä.

Palvelujärjestelmäosaaminen konkretisoituu palveluiden tarpeen arvioinnissa, palveluneuvonnassa ja palveluohjauksessa. Sosionomi (AMK) toimii ”tulkkina” asiakkaan tarpeiden ja palvelujärjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien välillä. Palvelutarpeita yhdessä asiakkaan kanssa arvioiden sosionomi saa kokonaiskuvan asiakkaan elämäntilanteesta. Palvelujärjestelmän kokonaisuuden ja lainalaisuudet hahmottaessaan hän pystyy löytämään asiakasta tukevat palvelut, ohjaamaan asiakkaan niiden äärelle ja muotoilemaan palveluiden kokonaisuutta siten, että palvelut täydentävät toisiaan asiakkaan arjessa. Moniammatillinen yhteistyö sekä pitkäjänteinen ja arvioiva työote varmistavat asiakasturvallisuutta. Palveluiden saatavuuden arvioimisen merkitys tulee entisestään korostumaan palveluiden digitaalisuuden lisääntyessä.

Asiakaskunnan ja palvelujärjestelmän tuntemus tuovat sosionomille (AMK) näkemystä palveluiden riittävydestä, osuvuudesta, laadusta ja vaikuttavuudesta. Tätä näkemystä sosionomin on tärkeää tuoda esille, samoin kuin asiakaskuntaa rakenteellisella tasolla palvelevia ratkaisuehdotuksia.

4.4 Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen

Asiakasturvallisuuden näkökulmasta on tärkeää, että sosionomi (AMK) kykenee kriittiseen reflektioon. Hän osaa analysoida toisaalta rakenteiden merkitystä yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan näkökulmasta ja toisaalta analysoida omaa työskentelyään ja palvelujen tuottamista. Hän on tietoinen valtasuhteista työntekijän ja asiakkaan välillä ja reflektoi vallan ilmenemistä muun muassa asiakkaan elämäntilanteeseen soveltuvia ratkaisuvaihtoehtoja muotoillessaan ja päätöksiä tehdessään. On tärkeää, että sosionomi osaa käyttää julkishallinnon päätöksentekojärjestelmää edistääkseen kansalaisten osallisuutta.

Asiakasturvallisuuden osaamisen ja toteutumisen näkökulmasta sosionomilla (AMK) tulee olla selkeä käsitys työn kohteesta ja työlle asetetuista kansallisista ja paikallisista tavoitteista sekä työn yhteiskunnallisista merkityksistä. Osaamisen on riittävää, kun sosionomi osaa kuvata työnsä liittyvän tiimin perustehtävään ja työskentelyn tavoite on tukea asiakasta. Hän ymmärtää asiakkaan kohtaamisen merkityksellisyyden ja vaikutuksen asiakkaalle sekä asiakkaan hyvän elämän ja sujuvan arjen kannalta. Asiakasturvallisuuden näkökulmasta osaaminen on kyseenalaista, kun sosionomi pyrkii edistämään vain omia tarkoitusperiään, ja hänen oman työnsä tavoitteet eivät ole saman suuntaista organisaation tavoitteiden tai kansallisten tavoitteiden kanssa. Lisäksi hänen ennakkokäsityksensä estävät asiakkaan kohtaamisen yksilöllisesti.

Asiakasturvallisuuden osaamisen ja toteutumisen näkökulmasta sosionomin (AMK) tulee osata reflektoida ammatillista osaamistaan laaja-alaisesti. Osaaminen on riittävää, kun sosionomi ymmärtää reflektion merkityksen ammattitaidon kehittymiselle. Reflektio voi olla niukkaa, kun se kohdistuu vain omaan ammatilliseen asiakastyön osaamiseen, ja reflektio perustuu niukasti tutkittuun tietoon. Asiakasturvallisuuden toteutuminen kyseenalaistuu, kun reflektio on sattumanvaraista ja epärealistista ja se liittyy pääasiassa itselle vaikeiksi koettujen työtilanteiden onnistumisen ja/ tai epäonnistumisen pohdintaan. Reflektiolla ei tavoitella ammattitaidon kehittämistä.

Asiakasturvallisuuden osaamisen ja toteutumisen näkökulmasta sosionomin (AMK) pitää tietää, miten julkishallinnollinen päätöksentekojärjestelmä toimii. Osaaminen on riittävää, kun sosionomi tietää, miten julkishallinnon päätöksentekojärjestelmää käytetään virallisena vaikuttamiskanavana asiakkaiden hyväksi. Hän tietää miten palveluiden laatua

parannetaan. Asiakasturvallisuuden toteutuminen kyseenalaistuu, kun sosionomi pyrkii vaikuttamaan päätöksentekojärjestelmään vain omien tarkoitusperien edistämiseksi. Hän pyrkii vaikuttamaan epäkohtien korjaamiseen vain silloin, kun ne vaikuttavat työntekijän asemaan.

4.5 Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen

Asiakasturvallisuuden näkökulmasta on tärkeää, että sosionomi (AMK) osaa kehittää kumpu-panuuslähtöisesti asiakastyön käytäntöjä, menetelmiä ja palveluprosesseja. Hän osaa tuottaa ja arvioida tietoa asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi. Hän osaa soveltaa tutkimus- ja kehittämismenetelmiä toimintakäytäntöjen kehittämiseksi ja osaa toimia tutkimus- ja kehittämistyön eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaan.

Sosionomin (AMK) osaaminen on riittävää asiakasturvallisuus huomioon ottaen, kun hän tietää, että kehittämistyössä sovelletaan tutkimus- ja kehittämismenetelmiä ja että niissä noudatetaan tutkimus- ja kehittämistyön eettisiä periaatteita ja ohjeita. Hän tietää, millaisilla menetelmillä asiakastyön käytäntöjä, menetelmiä ja palveluprosesseja kehitetään ja että kehittämistä tehdään palveluiden laadun ja vaikuttavuuden varmistamiseksi. Hän tietää, että asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi ja palveluiden kehittämiseksi tarvitaan tutkittua tietoa.

Asiakasturvallisuuden toteutuminen on kyseenalaista, kun sosionomi (AMK) ei kehitä omia asiakastyön käytäntöjä ja menetelmiä ja palveluprosesseja ja asenne kehittämistyöhön on negatiivista. Lisäksi hän asettaa yhteistyön tekemiselle jyrkkiä henkilökohtaisia reunaehtoja. Hän hahmottaa hajanaisesti tiedon tuottamisen, palveluiden laadun ja vaikuttavuuden ja asiakkaan hyvän elämän sekä sujuvan arjen edistämisen välisiä riippuvuuksia. Sosionomi pitää omaan kokemukseen perustuvaa näkemystä vähintään yhtä merkittävänä ja luotettavaa kuin tutkittua tietoa. Hän on valmis joustamaan kehittämistyön tutkimus- ja kehittämismenetelmien eettisten periaatteiden ja ohjeiden noudattamisessa.

4.6 Työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen

Sosionomin (AMK) työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen liittyy asiakasturvallisuuden asiakkaan oikeuksien toteutumisen sekä fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja taloudellista turvallisuutta kunnioittavan johtamisen, esimiestyön, tiimityön ja asiantuntijatyön kautta.

Sosionomit (AMK) voivat toimia sekä vaativassa asiakastyössä että esimiehinä. Asiakastyössä sosionomin pitää ymmärtää, miten hyvin toimiva työyhteisö ja organsioituminen vaikuttavat asiakkaan hyvinvointiin ja turvallisuuteen. Työyhteisön ja monialaisen tiimin jäsenenä sosionomin tulee pitää kiinni pelisäännöistä, jotka takaavat asiakkaalle oikeuden hyvään kohteluun, osallisuuteen, tarpeen mukaiseen palveluun ja hoivaan. Toimiessaan esimiehenä sosionomin tulee ymmärtää esimiesvastuunsa ja velvoitteensa myös asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Johtamisella ja esimiestyöllä varmistetaan, että tiimit ja yksilöt toimivat työssään niin, että asiakasturvallisuus ei vaarannu. Johtamisella myös taataan työyhteisölle ja työntekijöille riittävät resurssit ja osaaminen, jotta mahdollisuus hyvään työhön ja sitä kautta asiakasturvallisuuden toteutuvat. Työntekijöiden työsuojelulla, työhyvinvoinnin edistämisellä ja osaamisen johtamisella taataan osaltaan asiakkaille osaavat, hyvinvoivat ja terveet työntekijät, jotka jaksavat toimia asiakastyössä ja ymmärtävät miten asiakasturvallisuus syntyy.

Sekä julkisen että yksityisen palveluntuottajan on turvattava asiakkaille riittävän hyvä palvelu ja asiakasturvallisuus. Sosionomin täytyy tuntea asiakasturvallisuutta vaarantavat tekijät. Hänen on uskallettava myös kertoa vaaroista ja epäkohdista eteenpäin.

5 Asiakasturvallisuuden edellyttämän osaamisen jatkuva kehittäminen

Tämä esitys on ensiaskel asiakasturvallisuuden jäsentämiseen sosionomin (AMK) osaamisessa ja ammatillisessa toiminnassa. Esitys on laadittu pohjustukseksi ammattikorkeakoulujen sosionomikoulutuksen opetus- ja ohjaustilanteisiin, joissa analysoidaan asiakasturvallisuuden sisältöä ja toteuttamista sosionomin ammatillisessa toiminnassa, sosionomin työskennellessä sosiaalihuollon tehtävissä. Esitys on laadittu myös osviitaksi tilanteisiin, joissa

päädytään pohtimaan sosiaalihuollossa työskentelevän sosionomin ammatillisen osaamisen riittävyttä asiakasturvallisuuden ja sen toteutumisen näkökulmista.

Sosiaali- ja terveydenhuolto on uudistettu ja ollaan uudistamassa. Myös sosiaaliturvajärjestelmän uudistaminen on käynnistynyt. (ks. Valtioneuvosto. Sosiaali- ja terveysturvajärjestelmän rakenneuudistus; Sosiaaliturvan uudistaminen.) Sosionomin työn ja sen edellyttämän ammatillisen osaamisen tulee kehittyä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistumiseen ja kansalaisten palvelutarpeisiin vastaten. Näin ollen sosiaalihuollossa työskentelevän sosionomin osaamista, toimintaa ja asiakasturvallisuuden toteutumista tulee tarkastella alati tulevaisuusorientoituneesti jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittämisen näkökulmista.

TAULUKKO 1. Sosionomin (AMK) ammatillisen osaamisen ja toiminnan arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta

Osaamisalueen kuvaus (Liite 1)	<u>Keskeinen</u> osaaminen asiakasturvallisuuden näkökulmasta	Ilmenee kehittyneessä ammatillisessa toiminnassa	Ilmenee kehittymättömässä ammatillisessa toiminnassa
SOSIAALIALAN EETTINEN OSAMINEN			
<p>Sosionomi (AMK)</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa toimia ihmis- ja perusoikeussäädösten, sosiaalialan arvojen ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti ymmärtää oman ihmiskäsityksensä ja arvomaailmansa merkityksen asiakastyössä osaa toimia arvostiritoja sisältävissä tilanteissa eettisesti perustellusti osaa edistää yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa osaa asettua yhteiskunnalliselta asemaltaan haavoittuvassa asemassa olevien yksilöiden ja ryhmien puolelle 	<p>Sosionomi (AMK)</p> <ol style="list-style-type: none"> kunnioittaa asiakkaan ihmisarvoa ja -oikeuksia vaalii luottamuksellista suhdetta asiakkaan kanssa 	<p>Sosionomi (AMK)</p> <ol style="list-style-type: none"> kohtelee asiakasta ystävällisesti ja asiallisesti (tilanteen edellyttämällä tavalla) ja kuuntelee asiakasta <ol style="list-style-type: none"> kunnioittaa asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä suhtautuu myönteisesti asiakkaan (etniseen, kulttuuriseen, uskonnolliseen ja seksuaaliseen) moninaisuuteen selvittää asiakkaan toivomukset, mielipiteen, edun ja yksilölliset tarpeet osana ammatillista harkintaa ja päätöksentekoa tiedostaa ja hallitsee omat arvonsa, asenteensa ja ennakkoluulonsa asiakasta kohtaan kohtelee asiakkaita yhdenvertaisesti heidän taustastaan riippumatta puuttuu havaitsemaansa asiakkaan kaltoinkohteluun myös työn ulkopuolella osaa soveltaa asiakastietoja koskevia salassapito- ja tiedonantovelvollisuuksia asianmukaisesti eri tilanteissa <ol style="list-style-type: none"> luo yhteistyösuhteen asiakkaan kanssa, noudattaa yhteisiä sopimuksia ja pitää asiakkaalle antamansa lupaukset (ei pura niitä yksipuolisesti) hankkii asiakasta koskevia tietoja ensisijaisesti asiakkaalta ja hänen suostumuksellaan ja käyttää niitä lainmukaisesti ja eettisesti käsittelee asiakastietoja tietoturvalisella tavalla erilaisissa ympäristöissä 	<p>Sosionomi (AMK)</p> <ol style="list-style-type: none"> kohtelee asiakasta epäystävällisesti tai epäasiallisesti eikä kuuntele asiakasta <ol style="list-style-type: none"> ei huomioi asiakkaan vakaumusta ja oikeutta yksityisyyteen suhtautuu halveksivasti tai mitätöiden asiakkaan moninaisuuteen ei selvitä asiakkaan toivomuksia, mielipidettä, etua tai yksilöllisiä tarpeita osana ammatillista harkintaa ja päätöksentekoa toimii kielteisten arvojen, asenteiden ja ennakkoluulojen ohjaamana asiakasta kohtaan ei puutu havaitsemaansa asiakkaan kaltoinkohteluun ei tunne tai noudata asiakastietoja koskevia salassapito- ja tiedonantovelvollisuuksia <ol style="list-style-type: none"> ei pidä asiakkaalle annettuja lupauksia tai rikkoo yksipuolisesti asiakkaan kanssa tehdyt sopimukset hankkii ja käyttää asiakasta koskevia tietoja lainvastaisesti ja epäeettisesti (esimerkiksi urkimalla muilta asiakkailta tai sosiaalisessa mediassa) rikkoo tietoturvaa koskevia säädöksiä tai osoittaa huolimattomuutta asiakastietojen käsittelyssä

	<p>3. edistää asiakkaan itsemääräämisoikeutta oman elämänsä asioissa</p> <p>4. edistää haavoittuvassa asemassa olevien yksilöiden ja ryhmien oikeuksien toteutumista</p>	<p>3a. kuulee asiakasta ja hänen edustajaansa häntä koskevassa asiassa</p> <p>3b. tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja päätöksentekoa kertomalla eri vaihtoehtoista, jakamalla tosiasioihin pohjautuvaa tietoa sekä tarjoamalla emotionaalista ja sosiaalista tukea</p> <p>3c. ottaa asiakkaan mielipiteet ja toivomukset huomioon myös arkisissa asioissa</p> <p>3d. huomioi asiakkaan alentuneen kyvyn itsemääräämisoikeuteen erityistilanteissa sekä siihen sisältyvät asiakasturvallisuuden riskit ja toimii aktiivisesti yhteistyössä asiakkaan laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa.</p> <p>3e. suojaa haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaan itsemääräämisoikeutta väärinkäytöksiltä</p> <p>3f. osallistaa asiakkaan hänen palvelunsa valintaan ja suunnitteluun asiakkaalle sopivalla tavalla</p> <p>3g. tuntee rajoittamistoimenpiteitä koskevan lainsäädännön (erityisesti lastensuojelun sijaishuolto) ja soveltaa asiakkaan rajoittamistoimenpiteissä lievimmän puuttumisen periaatetta</p> <p>4a. auttaa ja tukee asiakasta välitöntä huolenpitoa tai hoivaa edellyttävissä tilanteissa</p> <p>4b. huolehtii, että haavoittuvassa asemassa oleva asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen tai pääsee tarvitsemansa palvelun piiriin (ml. sähköiset palvelut)</p> <p>4c. ajaa asiakkaan etua erilaisissa ristiriitatilanteissa asiakasturvallisuus huomioiden</p> <p>4d. toimii asiakkaan puolesta puhujana moniammatillisessa yhteistyössä ja päätöksenteossa</p>	<p>3a. ei kuule asiakasta tai hänen edustajaansa häntä koskevassa asiassa</p> <p>3b. päättää asiakkaan puolesta tai johdattelee häntä päätöksenteossa jakamalla puutteellista, yksipuolista tai virheellistä tietoa</p> <p>3c. rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta arkisissa asioissa</p> <p>3d. ei huomioi asiakkaan alentunutta kykyä itsemääräämisoikeuteen erityistilanteissa ja siihen sisältyviä asiakasturvallisuuden riskejä eikä tee yhteistyötä asiakkaan laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa.</p> <p>3e. ei puutu havaitsemaansa asiakkaan itsemääräämisoikeuden väärinkäytökseen</p> <p>3f. ei tarjoa asiakkaalle mahdollisuutta osallistua hänen palvelunsa valintaan ja suunnitteluun</p> <p>3g. ei tunne rajoitusten käytön yleisiä edellytyksiä eikä noudata lakia asiakkaan rajoittamistoimenpiteissä.</p> <p>4a. jättää auttamatta asiakasta välitöntä huolenpitoa tai hoivaa edellyttävissä tilanteissa</p> <p>4b. ei huolehdi, että haavoittuvassa asemassa oleva asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen tai pääsee tarvitsemansa palvelun piiriin (ml. sähköiset palvelut)</p> <p>4c. ei huomioi asiakkaan etua ja asiakasturvallisuutta erilaisissa ristiriitatilanteissa</p> <p>4d. ei tuo asiakkaan näkökulmaa esiin moniammatillisessa yhteistyössä ja päätöksenteossa</p>
--	--	--	--

	<p>5. tunnistaa ja ratkaisee työssään kohtaamia eettisiä ristiriitoja</p> <p>6. turvaa asiakkaan yhdenvertaisen ja oikeudenmukaisen kohdeltun palveluissa</p>	<p>teossa / tuo asiakkaan äänen tai näkökulman moniammatilliseen yhteistyöhön ja päätöksentekoon</p> <p>4e. pyrkii vaikuttamaan työyhteisössä ja -organisaatiossa sekä yhteiskunnassa ilmeneviin epäkohtiin sosiaalisten oikeuksien toteutumisessa</p> <p>5a. hyödyntää sosiaalialan arvoja ja eettisiä ohjeita (sekä organisaation arvoja) osana ammatillista harkintaa ja päätöksentekoa sekä osaa perustella toimintaansa niihin perustuen</p> <p>5b. tunnistaa ja ratkaisee eettisiä ristiriitoja eri osapuolten näkökulmat huomioiden (esim. asiakkaan etu vs. organisaation etu)</p> <p>5c. arvioi eri toimintavaihtoehtojen seurauksia asiakkaiden hyvinvoinnin ja oikeuksien toteutumisen näkökulmista</p> <p>5d. käynnistää keskustelua eettisistä kysymyksistä työyhteisössä (erityisesti esimiehet)</p> <p>6a. viestii asiakkaalle selkeästi ja ymmärrettävästi tilanteen edellyttämällä tavalla ja käyttää tarvittaessa tulkia tai muita viestintäkeinoja</p> <p>6b. selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot vaikutuksineen häntä koskevassa asiassa, ottaen huomioon hänen kielelliset ja henkiset valmiudet</p> <p>6c. selvittää asiakkaan mielipiteen häntä koskevassa asiassa (pätöksenteossa) sekä kirjaa sen asianmukaisesti</p> <p>6d. ristiriitatilanteissa selvittää kaikkien osapuolten näkemykset asiaan</p> <p>6e. kirjaa asiakasta ja asiakasprosessia koskevat tiedot ymmärrettävästi, puolueettomasti</p>	<p>4e. ei ymmärrä sosiaalisten oikeuksien edistämistä ja epäkohtiin vaikuttamista osana ammatiteettistä vastuuta</p> <p>5a. ei tunne tai hyödynnä sosiaalialan arvoja ja eettisiä ohjeita osana ammatillista harkintaa ja päätöksentekoa eikä osaa perustella toimintaansa niihin perustuen</p> <p>5b. ei tunnista tai huomioi oleellisten eri osapuolten näkökulmia eettisten ristiriitojen ratkaisussa</p> <p>5c. ei arvioi eri toimintavaihtoehtojen seurauksia asiakkaille (hyvinvoinnin ja oikeuksien toteutumisen näkökulmasta)</p> <p>5d. ei osallistu keskusteluun eettisistä kysymyksistä työyhteisössä</p> <p>6a. viestii asiakkaalle epäymmärrettävästi/ei tarkista asiakkaan ymmärrystä tilanteen edellyttämällä tavalla</p> <p>6b. ei selvitä asiakkaalle hänen oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan tai eri vaihtoehtoja häntä koskevassa asiassa</p> <p>6c. ei selvitä asiakkaan mielipidettä häntä koskevassa asiassa (pätöksenteossa) tai ei kirjaa sitä asianmukaisesti</p> <p>6d. ristiriitatilanteessa ei selvitä kaikkien osapuolten näkemystä asiaan</p> <p>6e. kirjaa asiakasta ja asiakasprosessia koskevat tiedot puutteellisesti, puolueellisesti tai asenteellisesti asiakirjoihin tai asiakastietojärjestelmään</p>
--	---	--	---

	7. toteuttaa organisaation omavalvontasuunnitelmaa	ja neutraalisesti asiakirjoihin ja asiakastietojärjestelmään 6f. informoi tarvittaessa asiakkaalle tai hänen edustajalleen oikeudesta tehdä valitus, muistutus tai kantelu ja opastaa niiden tekemisessä 7a. ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja niiden uhista asiakasturvallisuuteen tai sosiaalipalvelujen toteuttamiseen toiminnasta vastaavalle henkilölle 7b. soveltaa aktiivisesti organisaationsa omavalvontasuunnitelmaa ja hyvää kohtelua koskeva suunnitelmaa lastensuojelulaitoksessa 7c. hyödyntää asiakaspalautetta työn kehittämisessä	6f. ei informoi (tyytymätöntä) asiakasta tai hänen edustajaansa oikeudesta tehdä muistutus, valitus tai kantelu tai opasta niiden tekemisessä 7a. ei ilmoita havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhasta liittyen asiakasturvallisuuteen tai sosiaalipalvelujen toteuttamiseen vastaavalle henkilölle 7b. ei noudata organisaationsa omavalvontasuunnitelmaa ja hyvää kohtelua koskevaa suunnitelmaa lastensuojelulaitoksessa 7c. ei hyödynnä asiakaspalautetta työn kehittämisessä
Osaamisalueen kuvaus (Liite 1)	Keskeinen osaaminen asiakasturvallisuuden näkökulmasta	Ilmenee kehittyneessä ammatillisessa toiminnassa	Ilmenee kehittymättömässä ammatillisessa toiminnassa
ASIAKASTYÖN OSAAMINEN			
Sosionomi (AMK) <ul style="list-style-type: none"> osaa luoda ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen sekä arvioida asiakkaan palvelutarpeita osaa tukea yksilöiden kasvua ja kehitystä sekä perheiden arkea ja perheenjäsenten keskinäisiä suhteita osaa osallistaen suunnitella, toteuttaa ja arvioida asiakkaan palveluprosessin tunnistaa hyvinvoinnin suojaavia- ja riskitekijöitä sekä osaa soveltaa ennalta ehkäisevän työn ja varhaisen tukemisen näkökulmia 	Sosionomi (AMK) <ol style="list-style-type: none"> työskentelee asiakaslähtöisesti ja asiakkaan kokonaisvaltaista turvallisuutta edistäen (fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen sekä taloudellinen turvallisuus) edistää asiakkaan työskentelyyn osallistumista vahvistamalla hänen vuorovaikutus- ja yhteistyötaitojaan 	Sosionomi (AMK) <ol style="list-style-type: none"> 1a. työskentelee asiakaslähtöisesti ja asiakkaan kokonaisvaltaista turvallisuutta edistäen 1b. kohtaa asiakkaan yksilönä ja kuuntelee asiakasta 1c. vahvistaa työskentelyssä asiakkaan subjektiivutta ja toimijuutta 1d. ottaa huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden työskentelyssä 2a. kykenee luomaan ammatillisen asiakassuhteen, jonka perusta on asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä 	Sosionomi (AMK) <ol style="list-style-type: none"> 1a. työskentelee työntekijälähtöisesti; eikä hän edistä asiakkaan kokonaisvaltaista turvallisuutta 1b. ei kohtaa asiakasta yksilönä, eikä kuuntele asiakasta 1c. ei vahvista työskentelyssä asiakkaan subjektiivutta, eikä toimijuutta 1d. ei ota huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeutta, eikä valinnanvapautta työskentelyssä 2a. ei kykenee luomaan ammatillista asiakassuhdetta, jonka perusta on asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä

<ul style="list-style-type: none"> osaa tavoitteellisesti, voimava- raistaen ja osallisuutta tukien ohjata asiakkaita, asiakasryh- miä ja yhteisöjä osaa soveltaa ja arvioida asia- kastyön teoreettisia työorien- taatioita ja menetelmiä osaa toimia kulttuurisensitiivi- sesti ja moninaisuutta tukien asiakastyössä sekä edistää kulttuurien välistä vuoropuhe- lua osaa tehdä ohjaustyötä erilai- sissa sähköisissä toimintaym- päristöissä ja ohjata asiakkaita ePalvelujen käytössä osaa arvioida asiakastyötä ja dokumentoida sitä asiakasläh- töisesti 	<p>3. työskentelee lujittaen asiakkaan kokemusta luottamuksesta, tur- vallisuudesta ja välittämisestä</p> <p>4. vahvistaa työskentelyssä asiak- kaan voimavaroja ja toiminta- edellytyksiä sekä toimintamah- dollisuuksia</p> <p>5. suunnittelee ja tekee asiakkaan kanssa asiakas- ja palvelusuun- nitelman ottaen huomioon asiak- kaan elämäntilanteen, toiminta- kyvyn ja voimavarat sekä avun ja tuen tarpeet laajasti; toteuttaa asiakastyöprosessia yhdessä asiakkaan kanssa</p>	<p>3a. kohtaa ja kohtelee asiakasta kunnioitta- vasti; työskentely asiakkaan kanssa on sekä ammatillista että inhimillistä ja ystävällistä (ei- normatiivista)</p> <p>3b. kykenee kohtaamis-, vuorovaikutus- ja yh- teistyötaitojensa avulla luomaan luottamuk- sellisen, turvallisen ja välittävän asiakas- työsuhteen</p> <p>3c. edistää asiakkaiden osallistumista ja osalli- suutta työskentelyssä tasapuolisesti</p> <p>4a. tekee havaintoja ja ottaa huomioon työsk- entelyssä asiakkaan elämänhistorian ja -tilan- teen, toimintakyvyn, voimavarat ja kehitys- potentiaalin, fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset avun ja tuen tarpeet sekä taloudellisen selviy- tymisen; hän kuvaa tekemänsä havainnot asi- akkaalle</p> <p>4b. tukee asiakasta näkemystensä sekä avun ja tuen tarpeidensa esittämisessä</p> <p>4c. kannustaa asiakasta asioidensa hoitami- sessa ja elämäntilanteensa muutostyössä</p> <p>4d. motivoi asiakasta ja vahvistaa hänen toi- mintakykyään ja voimavarojaan</p> <p>4e. antaa asiakkaalle positiivista ja rakenta- vaa kriittistä palautetta</p> <p>5a. tuntee asiakastyön prosessimaisuuden (suunnittelu, toteutus ja arviointi) ja toteuttaa sitä joustavasti asiakkaan kanssa</p> <p>5b. ottaa huomioon asiakkaan edun ja avun sekä tuen tarpeet, jolloin asiakkaalla on mah- dollisuus määrittää avun ja tuen tarpeita ja nii- hin vastaamista</p> <p>5c. laatii asiakkaan kanssa työlle selkeät ta- voitteen</p>	<p>3a. kohtaa ja kohtelee asiakasta epäkunnioitta- vasti; työskentely asiakkaan kanssa on norma- tiivista (byrokraattista)</p> <p>3b. ei kykene luomaan luottamuksellista, turval- lista ja välittävää asiakastyösuhdetta</p> <p>3c. ei kykene tukemaan asiakkaiden osallistu- mista ja osallisuutta työskentelyssä tasapuoli- sesti, esimerkiksi ryhmän kanssa työskennel- lessään</p> <p>4a. ei tee havaintoja, eikä ota huomioon työsk- entelyssä asiakkaan elämänhistoriaa ja -tilan- netta, toimintakykyä, voimavaroja ja kehitys- potentiaalia; asiakkaan avun ja tuen tarpeiden huomiointi on yksipuolista ja kapea-alaista; hän ei kuvaa havaintojaan asiakkaalle</p> <p>4b. ei tue asiakasta näkemystensä, eikä avun ja tuen tarpeidensa esittämisessä</p> <p>4c. ei panosta työssään asiakkaan kannustami- seen asioidensa hoitamisessa ja elämäntilan- teen muutostyössä, vaan tekee asiakkaan puo- lesta tai jättää asiat tekemättä</p> <p>4d. ei motivoi asiakasta, eikä vahvista hänen toimintakykyään ja voimavarojaan</p> <p>4e. ei anna asiakkaalle palautetta</p> <p>5a. ei toteuta asiakastyötä prosessimaisesti ja joustavasti asiakkaan kanssa, vaan asiakas- työn suunnittelu, toteutus ja arviointi toteutuvat työntekijän toimesta toisistaan erillisinä työsuor- ritteina</p> <p>5b. ei ota huomioon asiakkaan etua ja avun sekä tuen tarpeita työskentelyssä</p> <p>5c. työlle laatimat tavoitteet ovat epäselvät tai ne eivät ole asiakkaan tiedossa</p>
--	--	---	---

		<p>5d. perustelee esityksensä ja kuvaa niiden juridisen perustan asiakkaalle; hän reflektoi sekä työtoimintaansa että työntekijän ja asiakkaan välisen työskentelyn valta-asetelmia, esimerkiksi harkitessaan rajoittamistoimenpiteitä</p> <p>5e. käyttää asiakastyössä perustellen ja soveltaen erilaisia työorientaatioita ja -menetelmiä</p> <p>5f. ohjaa asiakkaan asianmukaisen avun ja tuen piiriin</p>	<p>5d. ei perustele esityksiänsä ja eikä kuvaa niiden juridista perustaa asiakkaalle; eikä hän reflektoi työtoimintaansa eikä työntekijän ja asiakkaan välisen työskentelyn valta-asetelmia, esimerkiksi harkitessaan rajoittamistoimenpiteitä</p> <p>5e. käyttää asiakastyössä suppeasti ja yksipuolisesti työorientaatioita ja -menetelmiä</p> <p>5f. ei ohjaa asiakasta asianmukaisen avun ja tuen piiriin</p>
	<p>6. dokumentoi ja arvioi työskentelyä asiakkaan kanssa</p> <p>7. ottaa huomioon ja edistää asiakkaan läheisten ja muiden asiakkaalle tärkeiden ihmisten osallisuutta työskentelyssä</p> <p>8. on sitoutunut asiakastyön ja asiakastyöosaamisensa jatkuvaan kehittämiseen</p>	<p>6a. dokumentoi ja arvioi työskentelyä asiakkaan kanssa, käyttäen asiakaslähtöisiä ja osallistavia työmenetelmiä</p> <p>7a. ottaa huomioon ja edistää asiakkaan tärkeiden ihmisten osallisuutta työskentelyssä</p> <p>8a. arvioi omaa työskentelyään ja kehittää ammatillista osaamistaan</p>	<p>6a. tekee työn dokumentointia ja arviointia työntekijälähtöisesti</p> <p>7a. ei ota huomioon, eikä edistä asiakkaalle tärkeiden ihmisten osallisuutta työskentelyssä</p> <p>8a. ei arvioi omaa työskentelyään ja kehittä ammatillista osaamistaan</p>
Osaamisalueen kuvaus (Liite 1)	Keskeinen osaaminen asiakasturvallisuuden näkökulmasta	Ilmenee kehittyneessä ammatillisessa toiminnassa	Ilmenee kehittymättömässä ammatillisessa toiminnassa
SOSIAALIALAN PALVELUJÄRJESTELMÄOSAAMINEN			
<p>Sosionomi (AMK)</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa jäsentää hyvinvointiin ja kestävään kehitykseen liittyviä paikallisia ja globaaleja haasteita sekä niiden vaikutuksia sosiaali- ja terveydenhuoltoon Sosionomi (AMK) tuntee alan juridisen säädöspohjan ja osaa 	<p>Sosionomi (AMK)</p> <p>1.tuntee asiakaskuntansa elinoloihin, hyvinvointiin ja tuen tarpeisiin vaikuttavat tekijät, niiden ajankohtaisen tilan ja haasteet sekä yhteydet globaalien ja paikallisten haasteiden sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän välillä</p>	<p>Sosionomi (AMK)</p> <p>1a. osaa huomioida asiakaskuntansa elämäntilanteisiin ja tuen tarpeisiin vaikuttavat tekijät monitasoisesti</p> <p>1b. osaa asiakaskuntansa palvelutarpeita arvioidessaan kuvata globaalien ja paikallisten haasteiden yhteydet sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään</p>	<p>Sosionomi (AMK)</p> <p>1a. näkee asiakaskuntansa palvelutarpeet kaipaasti ja mekaanisesti huomioimatta asiakkaiden elämäntilanteita, tuen tarpeita ja voimavaroja</p> <p>1b. ei näe paikallisten ja globaalien haasteiden yhteyksiä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään, eikä tunnista, mitkä tekijät</p>

<p>soveltaa keskeistä lainsäädäntöä</p> <ul style="list-style-type: none"> Hallitsee sosiaali- ja terveydenhuollon sekä kasvatus- ja koulutuspalvelujen järjestämisen ja tuottamisen tavat sekä niiden ohjauksen ja valvonnan. Tuntee sosiaaliturvan ja hyvinvointipalvelujärjestelmät julkisella, yksityisellä ja kolmannella sektorilla sekä hallitsee sosiaaliturvaohjauksen Osaa sovittaa yhteen palveluita tarvelähtöisesti ja toimia muutoksen eteenpäin viejänä Osaa toimia aktiivisena sosiaalialan asiantuntijana ja perustella asiakkaan etua sekä moniammatillisessa että monialaisessa yhteistyössä 	<p>2. tuntee sosiaalihuollon yleisen ja ammattityönsä kannalta keskeisen lainsäädännön, sen soveltamisperiaatteet sekä sen eri osapuolille suomat oikeudet</p> <p>3. tietää millä toimintaperiaatteilla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä kasvatus- ja koulutuspalveluita sekä miten niitä ohjataan ja valvotaan</p> <p>4. tietää mitä sosiaaliturva- ja hyvinvointipalveluita on olemassa sekä mitkä tahot niitä tuottavat sekä yleisesti sekä erityisesti hänen edustamallaan ammattityön kentällä</p>	<p>1c. havaitsee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä olevat aukot ja toimimattomuudet suhteessa asiakaskuntansa tarpeisiin</p> <p>2a. tuntee sosiaalihuollon yleisen ja ammattityönsä kannalta keskeisen lainsäädännön</p> <p>2b. tuntee asiakasturvallisuutta määrittävän lainsäädännön</p> <p>2c. tuntee lainsäädännön eri osapuolille määrittämät oikeudet ja velvollisuudet</p> <p>2d. osaa soveltaa sosiaalihuollon yleistä ja ammattityönsä kannalta keskeistä lainsäädäntöä sujuvasti</p> <p>2e. osaa yhdistää lainsäädännön soveltamisen luontevaksi osaksi muita ammatillisia menetelmiään</p> <p>2f. osaa hankkia tilanteen kannalta relevanttia lisätietoa lainsäädännöstä ja sen soveltamisesta</p> <p>3a. noudattaa ammattityönsä kannalta keskeisimpiä tavoitteenasetteluita, suosituksia ja linjauksia sekä tunnistaa niiden luonteen ja sitovuuden</p> <p>3b. tunnistaa laatu- ja toiminnanohjausjärjestelmien merkityksen ja toimintatavat</p> <p>3c. pyytää palautetta toiminnastaan ja kehittää ammattityötään ja palveluprosesseja sen pohjalta</p> <p>4a. hahmottaa sosiaaliturvan ja hyvinvointipalvelujen kokonaisuuden</p> <p>4b. tietää, mihin tarpeisiin liittyen, millä periaatteilla ja laajuudella sekä minkä tahojen toimesta palveluja järjestetään sekä yleisesti,</p>	<p>vaikuttavat sosiaali- ja terveyspalveluiden toteuttamiseen ja muutokseen</p> <p>1c. ei osaa tarkastella palvelujärjestelmän toimivuutta kriittisesti</p> <p>2a. ei tunne sosiaalihuollon yleistä eikä ammattityönsä keskeisen lainsäädännön tuntemus on vähäistä</p> <p>2b. ei tunne asiakkaan oikeuksia eikä asiakasturvallisuuteen liittyvää lainsäädäntöä.</p> <p>2c. aiheuttaa riskejä asiakkaan oikeuksien toteutumiselle ja asiakasturvallisuudelle</p> <p>2d. ei tunnista toimivaltansa rajoja lainsäädännön soveltamisessa</p> <p>2e. turvautuu lainsäädännön soveltamiseen ammattityön ainoana toimena</p> <p>2f. ei osaa hankkia tilanteen kannalta relevanttia lisätietoa lainsäädännöstä ja sen soveltamisesta</p> <p>3a. ei osaa hahmottaa yksittäistä palvelua tai palvelujen kokonaisuutta osana sosiaali-, terveys- ja koulutuspoliittista tavoitteenasettelua tai osana alan kehittämistoimintaa; näkee palvelun toteuttamisen käytännön operaationa, eikä tunnista sen laajempia tavoitteita</p> <p>3b. ymmärtää toiminnanohjauksen ja valvonnan roolit kapeasti</p> <p>3c. ei huomioi saamaansa tai palveluprosessin liittyvää palautetta</p> <p>4a. ei tunnista sosiaaliturvan ja hyvinvointipalvelujen kokonaisuutta yleisesti eikä oman ammattityönsä kentällä</p>
---	--	--	---

	<p>5. osaa arvioida asiakkaan sosiaaliturvaohjauksen tarpeen, hankkia tietoa asiakasta tukevista palveluista ja arvioida niiden soveltuvuutta, saavutettavuutta ja esteettömyyttä asiakkaan tilanteessa</p> <p>6. osaa informoida asiakasta palveluiden olemassaolosta ja niihin hakeutumisesta</p> <p>7. osaa arvioida sosiaaliturvan ja hyvinvointipalveluiden tarpeet asiakas- ja tarvelähtöisesti, laatia palvelusuunnitelman ja toteuttaa sitä tavoitteellisesti</p>	<p>että hänen edustamallaan ammattityön kentällä</p> <p>5a. osaa arvioida minkälaisiin sosiaaliturvan ja hyvinvointipalelujen muotoihin asiakkaalla on oikeus</p> <p>5b. osaa arvioida, millä tavalla sosiaaliturva ja hyvinvointipalvelut tukevat asiakkaan tilanteessa</p> <p>5c. osaa arvioida palveluiden käytettävyyttä ja saavutettavuutta asiakkaan elämäntilanteessa.</p> <p>6a. osaa ohjata asiakasta sosiaaliturvasta ja hyvinvointipalveluista.</p> <p>7a. osaa soveltaa sosiaaliturvan ja hyvinvointipalvelujen periaatteita asiakkaan tilanteeseen yhdessä hänen kanssaan sekä osaa ohjata ja motivoida asiakasta hakeutumaan julkisten, yksityisten ja kolmannen sektorin palvelujen piiriin hänen palvelutarpeensa huomioiden</p> <p>7b. osaa tunnistaa sosiaaliturvajärjestelmän katvealueita ja asiakkaan riskejä jäädä palvelujen ulkopuolelle esim. palveluiden digitaalisuuden lisääntyessä.</p> <p>7c. osaa tehdä palvelutarpeen kartoituksen sekä asiakas- ja/tai palvelusuunnitelman asiakas- ja tarvelähtöisesti</p> <p>7d. osaa osallistaa asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja suunnitteluun, suunnitelman toteuttamiseen ja arviointiin</p>	<p>5a. ei huomioi asiakkaansa sosiaaliturvan tarvetta edustamaansa palvelua laajemmin</p> <p>5b. ei tunnista sosiaaliturvan riittävyttä asiakkaan elämässä</p> <p>5c. ei kiinnitä huomiota siihen, ovatko palvelut tosiasiallisesti asiakkaan ulottuvilla, eikä siihen, onko hänellä niiden käyttämiseen tarvittavat välineet ja taidot.</p> <p>6a. ohjaa asiakasta sosiaaliturvassa ja hyvinvointipalveluissa virheellisesti tai laiminlyö ohjaamisen</p> <p>6b. ei osaa hankkia tietoa asiakkaan kannalta relevanteista palveluista.</p> <p>7a. laiminlyö asiakkaan ohjauksen sekä palvelutarpeen arvioinnin ja perustaa palvelutarpeiden arvioinnin epäolennaisiin seikkoihin</p> <p>7b. ei osaa tehdä palvelusuunnitelmaa</p> <p>7c. tekee palvelutarpeiden arvioinnin ja suunnitelman kuulematta asiakasta</p> <p>7d. ei tunnista digitaalisten palveluiden saavutettavuuden haasteita.</p> <p>7e. ei huomioi asiakkaan tarpeita, vaan soveltaa palveluita kaavamaisesti</p> <p>7f. ei arvioi suunnitelman toteutumista</p>
--	---	---	--

	<p>8. osaa koordinoida eri tahoilta tulevat palvelut asiakasta tukevaksi kokonaisuudeksi</p> <p>9. osaa ammatillisen asiantuntijuutensa perusteella tuoda esille asiakasryhmän palvelutarpeisiin vaikuttavia tekijöitä sekä esittää ratkaisuja asiakasryhmän palvelutarpeisiin</p>	<p>7e. osaa toimia tavoitteellisesti asiakas- ja/tai palvelusuunnitelman toteuttamiseksi</p> <p>8a. tunnistaa yhteistyökanavat moniammatillisessa ja monialaisessa yhteistyössä</p> <p>8b. omaa yhteistyön ja verkostotyön taidot moniammatillisessa ja monialaisessa yhteistyössä</p> <p>8c. osaa tehdä yhteistyötä palvelujen koordinoimiseksi eri palvelutahojen kanssa asiakkaan antamaan lupaan perustuen</p> <p>8d. varmistaa että asiakas ymmärtää, mistä palvelussa on kysymys, mitä sen saavuttaminen edellyttää ja että asiakkaalla ei ole esteitä päästä palvelun äärelle</p> <p>8f. ehkäisee palveluriippuvuutta</p> <p>9a. tuo esille havaintojaan sosiaaliturvan ja palvelujen toimivuudesta asiakasryhmän kohdalla</p> <p>9b. tuo esille palveluratkaisujen vaikutusta asiakasryhmän tilanteessa, esim. palveluiden digitalisoinnin vaikutuksia</p> <p>9c. tuo esille asiakkaan näkökulmaa ja ääntä</p> <p>9d. antaa lausuntoja hyvinvointipalvelujen kehittämistarpeesta yhteistyötahoille</p> <p>9e. pyrkii vaikuttamaan palvelutarjontaan tekemällä ehdotuksia asiakasryhmää tukevista palveluista</p>	<p>8a. ei omaa yhteistyökumppaneiden ja -kanavien tuntemusta</p> <p>8b. tekee yhteistyötä eri tahojen kanssa ilman asiakkaan antamaa lupaa</p> <p>8c. ei pyri sovittamaan palveluita yhteen eikä käyttämään niiden soveltamismahdollisuuksia</p> <p>8d. ei varmista, että palvelut ovat asiakkaan saavutettavissa, eikä tue asiakasta palveluun pääsyssä</p> <p>8f. edistää toimillaan riippuvuutta palveluista</p> <p>9a. ei tuo esille asiakkaan olosuhteisiin ja asemaan vaikuttavia tekijöitä</p> <p>9b. ei omaa näkemyksellistä otetta sosiaalialan asiantuntijuuteen hyvinvointipalvelujen kehittämisessä</p> <p>9c. ei tuo esille havaintojaan palveluiden toimivuudesta asiakkaan näkökulmasta.</p> <p>9d. ei tuo esille asiakkaan näkökulmaa palvelujen kehittämisessä</p> <p>9e. toimii ennakkoluuloisesti ja asenteellisesti asiakkaan palvelutarpeita esille tuodessaan.</p>
Osaamisalueen kuvaus (Liite 1)	Keskeinen osaaminen asiakasturvallisuuden näkökulmasta	Ilmenee kehittyneessä ammatillisessa toiminnassa	Ilmenee kehittymättömässä ammatillisessa toiminnassa
KRIITTINEN JA OSALLISTAVA YHTEISKUNTAOSAAMINEN			
<p>Sosionomi (AMK)</p> <ul style="list-style-type: none"> kykenee ammatilliseen kriittiseen reflektioon 	<p>Sosionomi (AMK)</p> <p>1. omaa selkeän käsityksen työn kohteesta ja työlle asetetuista</p>	<p>Sosionomi (AMK)</p> <p>1a. kuvaa työnsä liittyvän tiimin perustehtävään ja; hän kuvaa työtään myös yksittäisinä</p>	<p>Sosionomi (AMK)</p> <p>1a. työskentelee asiakastyössä itsekäistä tarkoituspäristä asetettujen tavoitteiden mukaan,</p>

<ul style="list-style-type: none"> • osaa analysoida epätasa-arvoa, huono-osaisuutta sekä hyvinvointia tuottavia kansallisia ja globaaleja rakenteita ja prosesseja sekä ehkäistä syrjäytymistä • kykenee puolustamaan haavoittuvassa asemassa olevien ja vaiennettujen ihmisten etuja sekä tuomaan poliittiseen päätöksentekoon ja vastuullisille toimijoille tietoa kohtuuttomista elämäntilanteista • tuntee julkishallinnollisen päätöksentekojärjestelmän ja osaa toimia sen toimintaperiaatteiden mukaan • osaa edistää kansalaisten osallisuutta ja osallistumisen mahdollisuuksia sekä kykenee vaikuttamistyöhön eri toimijoiden kanssa 	<p>kansallisista ja paikallisista tavoitteista</p> <p>2. osaa reflektoida ammatillista osaamista laaja-alaisesti</p> <p>3. tuntee julkishallinnollisen päätöksentekojärjestelmän ja osaa toimia sen toimintaperiaatteiden mukaan</p>	<p>työtehtävinä, joiden pyrkimys on tukea asiakkaita</p> <p>1b. ymmärtää asiakkaan kohtaamisen merkityksellisyyden asiakkaan hyvän elämän ja sujuvan arjen kannalta</p> <p>1c. tietää, että työllä on kansallisia ja paikallisia tavoitteita ja että työllä on yhteiskunnallista merkitystä</p> <p>2a. ammatillisen osaamisen, asiakas/ työn kohde – työntekijä -suhteessa, reflektio on monipuolista</p> <p>2b. käyttää reflektiossa hyväksi tutkittua tietoa</p> <p>2c. ymmärtää reflektoinnin merkityksen ammattitaidon kehittämiselle</p> <p>2d. ymmärtää oman työnsä merkityksen ja vaikutuksen asiakkaan hyvälle elämälle ja sujuvalle arjelle</p> <p>3a. tietää, miten julkishallinnon päätöksentekojärjestelmää käytetään virallisena vaikuttamiskanavana asiakkaiden oikeuksien vahvistamiseen</p> <p>3b. tietää miten palveluiden laatua parannetaan ja miten toimitaan epäkohtien korjaamiseksi</p> <p>3c. tietää, miten vaikutetaan kansallisella tasolla</p>	<p>jotka hämärtävät organisaation perustehtävästä tulevia tavoitteita</p> <p>1b. asettaa asiakkaan kohtaamistilanteissa stereotyyppisiin ja työskentely on työtä stereotyyppien, ei asiakkaiden, kanssa</p> <p>1c. ei tunnista omaan työhön liittyviä kansallisia tai paikallisia tavoitteita eikä työnsä yhteiskunnallista merkitystä</p> <p>2a. reflektointi on satunnaista ja se liittyy pääasiassa vaikeiden työtilanteiden pohdintaan ja se on tyyppillisesti oman onnistumisen ja/ tai epäonnistumisen puntarointia</p> <p>2b. käyttää reflektiossa niukasti tutkittua tietoa</p> <p>2c. reflektiolla ei tavoitella ammattitaidon kehittämistä; reflektiossa käytetään fraaseja</p> <p>2d. ei kuvaa työtään tavoitesuuntautuneesti ja ymmärtää vain toisen opastamana oman työnsä vaikuttavuuden ja merkityksen asiakkaan hyvälle elämälle ja sujuvalle arjelle</p> <p>3a. pyrkii vaikuttamaan päätöksentekojärjestelmää omien tarkoitusperien edistämiseksi</p> <p>3b. pyrkii vaikuttamaan epäkohtien korjaamiseen vain, kun ne vaikuttavat työntekijän asemaan</p>
---	--	---	--

Osaamisalueen kuvaus (Liite 1)	<u>Keskeinen</u> osaaminen asiakasturvallisuuden näkökulmasta	Ilmenee kehittyneessä ammatillisessa toiminnassa	Ilmenee kehittymättömässä ammatillisessa toiminnassa
TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMIS- JA INNOVAATIO-OSAAMINEN			
<p>Sosionomi (AMK)</p> <ul style="list-style-type: none"> kykenee innovatiiviseen ongelmaratkaisuun ja verkostotyöhön sosiaalialan kehittämisessä osaa kehittää kumppanuuslähtöisesti asiakastyön menetelmiä, työkäytäntöjä sekä palveluprosesseja osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida kehittämishankkeita osaa soveltaa tutkimus- ja kehittämismenetelmiä toimintakäytäntöjen kehittämiseksi osaa tuottaa ja arvioida tietoa hyvinvoinnin edistämiseksi osaa toimia tutkimus- ja kehittämistyön eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaan 	<p>Sosionomi (AMK)</p> <ol style="list-style-type: none"> osaa kehittää kumppanuuslähtöisesti asiakastyön menetelmiä, työkäytäntöjä sekä palveluprosesseja osaa tuottaa ja arvioida tietoa asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi osaa soveltaa tutkimus- ja kehittämismenetelmiä palvelujen ja työkäytäntöjen kehittämisessä ja osaa toimia tutkimus- ja kehittämistyön eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaan 	<p>Sosionomi (AMK)</p> <ol style="list-style-type: none"> tietää, että asiakastyön menetelmiä, työkäytäntöjä ja palveluprosesseja pitää kehittää ja asennoituu positiivisesti kehittämistyöhön tietää, että kehittäminen edellyttää tietoa paikallisen tason päätöksentekojärjestelmään asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä asiakkaiden hyvän elämän ja sujuvan arjen edistämisestä tietää, että asiakkaiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi tarvitaan tutkittua tietoa tietää, että kehittämistyössä sovelletaan tutkimus- ja kehittämismenetelmiä tietää, että tutkimustyössä noudatetaan eettisiä periaatteita ja ohjeita 	<p>Sosionomi (AMK)</p> <ol style="list-style-type: none"> ei kehitä omia asiakastyön menetelmiä, työkäytäntöjä eikä palveluprosesseja ja asenne kehittämistyöhön on negatiivista asettaa yhteistyön tekemiselle henkilökohtaisia reunaehtoja hahmottaa hajanaisesti tiedon tuottamisen, palveluiden laadun ja vaikuttavuuden sekä asiakkaan hyvän elämän ja sujuvan arjen edistämisen välisiä riippuvuuksia ei ymmärrä, että asiakkaiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi tarvitaan tutkittua tietoa pitää omaan kokemukseen perustuvaa näkemystä vähintään yhtä merkittävänä ja luotettavana kuin tutkittua tietoa on valmis joustamaan kehittämistyön tutkimus- ja kehittämismenetelmien eettisten periaatteiden ja ohjeiden noudattamisessa
Osaamisalueen kuvaus (Liite 1)	<u>Keskeinen</u> osaaminen asiakasturvallisuuden näkökulmasta	Ilmenee kehittyneessä ammatillisessa toiminnassa	Ilmenee kehittymättömässä ammatillisessa toiminnassa
TYÖYHTEISÖ-, JOHTAMIS- JA YRITTÄJYYSOSAAMINEN			
<p>Sosionomi (AMK)</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa toimia yhteistyökykyisesti monialaisessa tiimissä ja työyhteisöissä sekä kansainvälisissä ympäristöissä 	<p>Sosionomi (AMK)</p> <ol style="list-style-type: none"> toimii asiantuntijatehtävissä monialaisessa tiimissä yhteistyökykyisesti, ihmisarvoa kunnioittavasti, kulttuurisensitiivisesti ja 	<p>Sosionomi (AMK)</p> <ol style="list-style-type: none"> ymmärtää, että toimiva, monialainen tiimityö vastaa asiakkaan tarpeisiin ja synnyttää työhyvinvointia ja turvallisuutta 	<p>Sosionomi (AMK)</p> <ol style="list-style-type: none"> ei ymmärrä oman toimintansa vaikutusta tiimin työlle ja asiakasturvallisuudelle ei osaa tehdä rakentavaa yhteistyötä parityössä tai tiimityössä

<ul style="list-style-type: none"> osaa toimia työyhteisön lähijohtajana osaa toimia sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilönä tuntee keskeisen työlainsäädännön ja edistää työturvallisuutta osaa johtaa itseään sekä edistää omaa ja työyhteisön työhyvinvointia osaa arvioida työn laatua, tuloksia ja vaikutuksia tuntee talouden ja strategisen johtamisen merkityksen omassa työssään tuntee sosiaalialan yrittäjätöiminnan perusedellytykset <p>Sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittanut voi toimia sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilönä. Sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilönä toimissaan hänellä on oltava riittävä alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.</p>	<p>asiakkaiden tarpeiden suuntaisesti</p> <p>2. varmistaa lähijohtajana tai sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilönä asiakasturvallisuuden toteutumisen ja pitää huolta siitä, että hänellä itsellään ja työyhteisön jäsenillä on riittävä osaaminen ja mahdollisuus toimia asiakasturvallisuutta edistävällä tavalla</p> <p>3. tuntee ja soveltaa työturvallisuuden ja asiakasturvallisuuden kannalta keskeisen lainsäädännön ja työkäytännöt, tuntee vastuunsa työturvallisuuden edistäjänä</p> <p>4. tuntee talouden realiteetit ja riittävien resurssien merkityksen laadukkaalle työlle</p> <p>5. tiedostaa yrittäjyyden lähtökohdat ja vastuut ja ymmärtää asiakasturvallisuuden merkityksen</p>	<p>1b. toimii epäselvissäkin tilanteissa rakentavasti ja asiaakaan ihmisarvoa kunnioittavasti</p> <p>1c. ottaa asiakasturvallisuuden työnsä yhdeksi lähtökohdaksi</p> <p>2a. tuntee lähiesimiehen ja sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilön velvollisuudet ja vastuut työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin edistämässä ja hyvän ammatillisen osaamisen ylläpitämisessä</p> <p>2b. toimiessaan sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilönä huolehtii siitä, ettei asiakasturvallisuus vaarannu palvelujen määrästä, henkilöstöstä, tiloista ja laitteista, tarvikkeista tai toimintatavoista johtuen ja varmistaa että omavalvontasuunnitelma on kunnossa</p> <p>3a. osaa ennakoida vaaratilanteita ja osaa toimia niissä</p> <p>3b. tuo työyhteisössä rakentavasti esiin havaitsemiinsa kehittämiskohtia</p> <p>3c. puuttuu havaitsemiinsa asiakasturvallisuutta vaarantuviin tilanteisiin ja tekijöihin.</p> <p>4a. tunnistaa tilanteet, joissa resurssien riittämättömyys vaarantaa asiakasturvallisuutta ja raportoi vaarasta eteenpäin</p> <p>5a. osaa toimia yrittäjänä / yrityksen työntekijänä niin että, huolehtii myös turvallisuudesta ja laadukkaan asiakastyön toteutumisesta</p>	<p>1c. ei tunnista eri kulttuureista syntyviä merkityksiä työnsä taustalla</p> <p>2a. ei tunnista lähiesimiehenä tai sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilönä työyhteisön asiakasturvallisuutta vaarantavia työkäytäntöjä</p> <p>2b. ei huolehdi omasta tai muiden työntekijöiden riittävästä osaamisesta</p> <p>2c. ei tunnista lähiesimiehenä tai sosiaalihuollon yksikön vastuuhenkilönä toimessaan omaa vastuutaan</p> <p>3a. ei tunne eikä osaa soveltaa työlainsäädännöstä syntyviä velvoitteita ja vastuita</p> <p>3b. ei osaa ennakoida vaaratilanteita tai toimia niissä</p> <p>3c. toimii piittaamatta omasta tai muiden työturvallisuudesta</p> <p>4a. vaarantaa asiakasturvallisuuden, jos talous ja säännöt niin vaativat</p> <p>4b. vaarantaa toiminnallaan asiakastyön vaikutavuutta tai taloudellista vakautta, ei kehitä työkäytäntöjä</p> <p>4c. toimii työssään vain sääntöjen mukaan eikä varmista oman työnsä vaikutuksia asiakasturvallisuudelle</p> <p>5a. yrittäjänä toimessaan ei tunnista hyvän asiakastyön turvallisuus- ja laatuvaatimuksia</p>
---	---	---	--

	niin julkisella kuin yksityiselläkin puolella		
--	---	--	--

Lähteet

A 1129/2014. Valtionneuvoston asetus ammattikorkeakouluista. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141129>

A 120/2017. Valtioneuvoston asetus tutkintojen ja muiden osaamiskokonaisuuksien viitekehksestä. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170120>

Arene, Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. (2017). *Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren. Ammattikorkeakoulutus sosiaalialan muutoksen edistäjänä. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n työryhmän selvitys sosiaalialan tilanteesta ja kehityksestä 2017*. Helsinki: Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Saatavilla 7.3.2020

http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_fin.pdf?_t=1526901428

Arene, Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. (2010). *Suositus tutkintojen kansallisen viitekehksen (NQF) ja tutkintojen yhteisten kompetenssien soveltamisesta ammattikorkeakoulussa*. Saatavilla 7.3.2020

http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_fin.pdf?_t=1526901428

Itä-Suomen yliopisto. Sosiaalisesti kestävä Kymenlaakso. Saatavilla 7.3.2020 <https://www.uef.fi/web/sosiaalisesti-kestava-kymenlaakso/asiakasturvallisuus>

L 932/2014. Ammattikorkeakoululaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140932#L3P11>

L 817/2015. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>

L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Mulder, M. (2014). Conceptions of professional competence. Teoksessa S. Billett, C. Harteis & H. Gruber (toim.). *International Handbook of Research in Professional and Practice-based Learning* (s.107–137). Dordrecht: Springer.

Opetushallitus & Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opintopolku. Sosiaaliala ammattikorkeakoulussa. Saatavilla 7.3.2020

<https://opintopolku.fi/wp/ammattikorkeakoulu/mita-amkssa-voi-opiskella/sosiaaliala-ammattikorkeakoulussa/>

Opetushallitus & Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opinpolku. Terveys- ja hyvinvointialat ammattikorkeakoulussa. Saatavilla 7.3.2020 <https://opintopolku.fi/wp/ammattikorkeakoulu/mita-amkssa-voi-opiskella/terveys-ja-hyvinvointialat-ammattikorkeakoulussa/>

Pohjola, A. (2019). *Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) muutostarpeita koskeva selvitys. Selvityshenkilöraportti.* (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:16). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4043-7>

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (2007). (toim.). *Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus.* (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504223872>

Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto. (2016, 29.4.2016). Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. Hyväksytty sosiaalialan AMK-verkoston verkostokokouksessa Kuopiossa 29.4.2016. Saatavilla 7.3.2020 <https://www.innokyla.fi/documents/1167850/5e8f1ef1-7a5b-4dfb-a629-0ea09dbfe904>

Sosnet yliopistoverkosto, Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto. (2019). *Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta.* Saatavilla 7.3.2020 <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5bb67149-62e6-43d4-a513-9cb1c8936aa1>

Talentia, Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. (2017a). *Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet.* Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavilla 7.3.2020 https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

Talentia, Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. (2017b, 14.12.2017). *Malli sosiaalihuollon laillistettujen ammattihenkilöiden työnjaon laatimiseksi sosiaalialan työpaikoille.* Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavilla 7.3.2020 <https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2018/02/Malli-sosiaalihuollon-laillistettujen-ammattihenkiloiden-tyonjaon-laatimiseksi-sosiaalialan-tyopaikoille.pdf>

Valtioneuvosto. Sosiaali- ja terveystalouden rakenneuudistus. Sosiaaliturvan uudistaminen. Saatavilla 7.3.2020 <https://valtioneuvosto.fi/rinteen-hallitus/hallitusohjelma/sosiaali-ja-terveystalouden-rakenneuudistus>; <https://valtioneuvosto.fi/rinteen-hallitus/hallitusohjelma/sosiaaliturvan-uudistaminen>

Yliruokanen, K. (2019). Polku työnjakoon. *Talentia*, vol. 46, nro 3 (2019), 2, s. 30–31.

Liite 1. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit

SOSIAALIALAN AMMATTIKORKEAKOULUTUKSEN KOMPETENSSIT

Hyväksytty sosiaalialan AMK-verkoston verkostokokouksessa Kuopiossa 29.4.2016

SOSIAALIALAN EETTINEN OSAAMINEN

Sosionomi (AMK)

- osaa toimia ihmis- ja perusoikeussäädösten, sosiaalialan arvojen ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti
- ymmärtää oman ihmiskäsityksensä ja arvomaailmansa merkityksen asiakastyössä
- osaa toimia arvoriitoja sisältävissä tilanteissa eettisesti perustellusti
- osaa edistää yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa
- osaa asettua yhteiskunnalliselta asemaltaan haavoittuvassa asemassa olevien yksilöiden ja ryhmien puolelle

ASIAKASTYÖN OSAAMINEN

Sosionomi (AMK)

- osaa luoda ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen sekä arvioida asiakkaan palvelutarpeita
- osaa tukea yksilöiden kasvua ja kehitystä sekä perheiden arkea ja perheenjäsenten keskinäisiä suhteita
- osaa osallistaen suunnitella, toteuttaa ja arvioida asiakkaan palveluprosessin
- tunnistaa hyvinvoinnin suojaavia- ja riskitekijöitä sekä osaa soveltaa ennalta ehkäisevän työn ja varhaisen tukemisen näkökulmia
- osaa tavoitteellisesti, voimavaraistaen ja osallisuutta tukien ohjata asiakkaita, asiakasryhmiä ja yhteisöjä
- osaa soveltaa ja arvioida asiakastyön teoreettisia työorientaatioita ja menetelmiä
- osaa toimia kulttuurisensitiivisesti ja moninaisuutta tukien asiakastyössä sekä edistää kulttuurien välistä vuoropuhelua
- osaa tehdä ohjaustyötä erilaisissa sähköisissä toimintaympäristöissä ja ohjata asiakkaita ePalvelujen käytössä
- osaa arvioida asiakastyötä ja dokumentoida sitä asiakaslähtöisesti

SOSIAALIALAN PALVELUJÄRJESTELMÄOSAAMINEN

Sosionomi (AMK)

- osaa jäsentää hyvinvointiin ja kestävään kehitykseen liittyviä paikallisia ja globaaleja haasteita sekä niiden vaikutuksia sosiaali- ja terveydenhuoltoon
- tuntee alan juridisen säädöspohjan ja osaa soveltaa keskeistä lainsäädäntöä
- hallitsee sosiaali- ja terveydenhuollon sekä kasvatus- ja koulutuspalvelujen järjestämisen ja tuottamisen tavat sekä niiden ohjauksen ja valvonnan
- tuntee sosiaaliturvan ja hyvinvointipalvelujärjestelmät julkisella, yksityisellä ja kolmannella sektorilla sekä hallitsee sosiaaliturvaohjauksen
- osaa sovittaa yhteen palveluita tarvelähtöisesti ja toimia muutoksen eteenpäin viejänä

- osaa toimia aktiivisena sosiaalialan asiantuntijana ja perustella asiakkaan etua sekä moniammatillisessa että monialaisessa yhteistyössä

KRIITTINEN JA OSALLISTAVA YHTEISKUNTAOSAAMINEN

Sosionomi (AMK)

- kykenee ammatilliseen kriittiseen reflektioon
- osaa analysoida epätasa-arvoa, huono-osaisuutta sekä hyvinvointia tuottavia kansallisia ja globaaleja rakenteita ja prosesseja sekä ehkäistä syrjäytymistä
- kykenee puolustamaan haavoittuvassa asemassa olevien ja vaiennettujen ihmisten etuja sekä tuomaan poliittiseen päätöksentekoon ja vastuullisille toimijoille tietoa kohtuuttomista elämäntilanteista
- tuntee julkishallinnollisen päätöksentekojärjestelmän ja osaa toimia sen toimintaperiaatteiden mukaan
- osaa edistää kansalaisten osallisuutta ja osallistumisen mahdollisuuksia sekä kykenee vaikuttamistyöhön eri toimijoiden kanssa

TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMIS- JA INNOVAATIO-OSAAMINEN

Sosionomi (AMK)

- kykenee innovatiiviseen ongelmaratkaisuun ja verkostotyöhön sosiaalialan kehittämässä
- osaa kehittää kumppanuuslähtöisesti asiakastyön menetelmiä, työkäytäntöjä sekä palveluprosesseja
- osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida kehittämishankkeita
- osaa soveltaa tutkimus- ja kehittämismenetelmiä toimintakäytäntöjen kehittämiseksi
- osaa tuottaa ja arvioida tietoa hyvinvoinnin edistämiseksi
- osaa toimia tutkimus- ja kehittämistyön eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaisesti

TYÖYHTEISÖ-, JOHTAMIS- JA YRITTÄJYYSOSAAMINEN

Sosionomi (AMK)

- osaa toimia yhteistyökykyisesti monialaisessa tiimissä ja työyhteisöissä sekä kansainvälisissä ympäristöissä
- osaa toimia työyhteisön lähijohtajana
- tuntee keskeisen työlainsäädännön ja edistää työturvallisuutta
- osaa johtaa itseään sekä edistää omaa ja työyhteisön työhyvinvointia
- osaa arvioida työn laatua, tuloksia ja vaikutuksia
- tuntee talouden ja strategisen johtamisen merkityksen omassa työssään
- tuntee sosiaalialan yrittäjätoiminnan perusedellytykset

Lähde

Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto. (2016, 29.4.2016). Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. Hyväksytty sosiaalialan AMK-verkoston verkostokokouksessa Kuopiossa 29.4.2016. Saatavilla 7.3.2020

<https://www.innokyla.fi/documents/1167850/5e8f1ef1-7a5b-4dfb-a629-0ea09dbfe904>

Sosionomin (AMK) kompetenssit ja ammatillinen ydinosaaminen

Sosionomi (AMK) tutkinnon kompetenssit ja ammatillinen ydinosaaminen (mukaillen Sosiaalialan AMK-verkosto 2016)

Sosionomin (AMK) kompetenssit ja ammatillinen ydinosaaminen	
<p>Sosiaalialan eettinen osaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> › Ihmisarvon, tasa-arvoisuuden ja oikeudenmukaisuuden edistäminen › Eettisesti perusteltu oman ja ammatillian toiminnan reflektio 	<p>Asiakastyön osaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> › Ammatillisen vuorovaikutussuhteen luominen ja palvelutarpeen arviointi › Tilanteeseen soveltuvien työmenetelmien valitseminen › Muutokseen tähtäävä prosessi, moniammatillisuus › Asiakastyön arvioinnin ja dokumentoinnin taidot
<p>Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> › Palveluohjausprosessi ja palveluiden koordinointi ja sovittaminen tilanteeseen ja voimavaroihin › Palveluiden toimintalogiikka, reunaehdot ja juridinen säädöspohja › Yhdyspinnoilla ja verkostoissa työskentely 	<p>Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> › Sosiaalisen osallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen › Syrjäytymisen ehkäisy yhteisöissä ja yhteiskunnassa › Osallistavat ja valtaistavat toimintatavat › Vaikuttamistyö
<p>Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> › Tutkitun tiedon tuottaminen, tulkinta, käyttö ja jakaminen › Innovatiivisten menetelmien hyödyntäminen työelämän kehittämisessä 	<p>Työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> › Lähijohtaminen › Työn laadun, tulosten ja vaikutusten arviointi › Kehittämishankkeiden johtaminen › Sosiaali- ja varhaiskasvatusalan yrittäjyyden perusteet

Lähde

Arene, Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. (2017). *Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren. Ammattikorkeakoulutus sosiaalialan muutoksen edistäjänä. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n työryhmän selvitys sosiaalialan tilanteesta ja kehityksestä 2017*. Helsinki: Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Saatavilla 7.3.2020 http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_fin.pdf?t=1526901428

SOSIONOMIN (AMK)
OSAAMISEN ARVIOINTI
ASIAKASTURVALLISUUDEN NÄKÖKULMASTA

Julkaisija

Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto

ja

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Helsinki 2020

ISBN 978-952-493-351-3 (verkkójulkaisu)

Tekijät

Jari Helminen, Diakonia-ammattikorkeakoulu

Soile Juujärvi, Laurea-ammattikorkeakoulu

Markku Koivisto, Oulun ammattikorkeakoulu

Päivi Rinne, Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Meeri Rusi, Turun ammattikorkeakoulu

