



# Sosiaalityön selontekovelvollisuus<sup>1</sup>

**Kirsi Juhila:** YTT, professori, sosiaalityön tutkimuksen laitos, Tampereen yliopisto  
*kirsi.juhila@uta.fi*

Janus vol. 17 (4) 2009, 296–312

**Janus**

## Tiivistelmä

Artikkelissa jäsennetään käsitteellisesti sosiaalityön selontekovelvollisuutta. Selontekovelvollisuus on aina kuulunut sosiaalityöhön, sillä työntekijät ovat vastuussa työstään asiakkaille, ammattietikalle, organisaatiolle ja viime kädessä koko yhteiskunnalle. New Public Managementin (NPM) myötä korostuvat tehokkuuden ja tuloksellisuuden vaateet ja selontekovelvollisuus organisaatiolle. NPM korostaa myös asiakaslähtöisyyttä, mutta määrällisiin asiakaspalautteisiin ja mittareihin perustuva asiakaslähtöisyys on usein ristiriidassa asiakkaiden kokonaisvaltaista kohtaamista painottavan ammattietiikan kanssa. NPM-lähtöisen selontekovelvollisuuden vaihtoehdot voidaan nimetä kriittiseksi selontekovelvollisuudeksi, joka koostuu työn rajojen ja mittaamisen vaikeuksien esiin tuomisesta, harkinnan hyväksymisestä osana työtä sekä avoimuudesta kansalaiskeskustelujen suuntaan. Selontekovelvollisuutta on tutkittava myös empiirisenä, sosiaalityön käytännöissä realisoituvana ilmiönä. Kun käytännöissä on läsnä eettisiä dilemmoja, ollaan sosiaalityön selontekovelvollisuuden ytimessä.

**Selontekovelvollisuus (accountability)** on käsite, joka esiintyy nykyisin tiuhaan kansainvälisessä sosiaalityön kirjallisuudessa. Aihe on vanha, mutta sitä on tutkittu ja sen merkitystä on pohdittu viime aikoina erityisesti suhteessa englanninkielisessä keskustelussa New Public Managementiksi (NPM) ja Suomessa uudeksi julkisjohtamiseksi nimettyyn julkisten palvelujen järjestämisen tapaan<sup>2</sup>. Suomalaiseen tai suomenkieliseen sosiaalityökeskusteluun selontekovelvollisuus ei ole kovin paljon käsitteenä rantautunut<sup>3</sup> siitä huolimatta, että NPM:ia on meilläkin alettu tutkia ja arvioida sosiaalityössä ja sosiaalipalveluissa (esim. Eräsaari 2007; Koskiahho 2008). Vaikka tätä nimenomaista käsitettä ei meillä ahkerasti käytetäkään, yhdistän siihen esimerkiksi sellaiset keskustelut, jotka liittyvät sosiaalityön vaikuttavuuden, kustannustehokkuuden, sosiaalityön prosessien läpinäkyvyyden ja näyttöperustaisuuden lisäämiseen.

Englanninkielisen *accountability* -käsitteen voisi kääntää myös tilivelvollisuudeksi. Ymmärrän selontekovelvollisuuden kuitenkin tilivelvollisuutta laajemmaksi käsitteeksi. Tilivelvollisuus on talouspuheeseen sopiva käsite (ks. Rajavaara 2007, 142–144). Sillä voi hyvin kuvata sosiaalityön johdon ja lisääntyvässä määrin myös asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden velvollisuutta huolehtia siitä, että sosiaalityön rajalliset taloudelliset resurssit tulevat mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti hyödynnetyiksi (Beckett & Maynard 2005, 101). Tällainen tilivelvollisuus on osa selontekovelvollisuutta, mutta sosiaalityön selontekovelvollisuus on paljon muutakin.

Ajattelen, että juuri näinä aikoina, jolloin tilivelvollisuus näyttää korostuvan, on hyvä laajentaa ja monimutkaistaa keskustelua sosiaalityön selontekovelvollisuudesta. Jäsennän artikkelisiani





aihetta siten, että lähdän liikkeelle selontekovelvollisuuden käsitteen määrittelystä ja sen olenaisuudesta osana ammatillista sosiaalityötä. Sitten siirryn erittelemään niitä kaikkia suuntia, joihin nähden sosiaalityön selontekovelvollisuus syntyy sekä sitä, millaisia ristiriitoja tämä moninaisuus tuottaa. Tämän jälkeen paneudun ajankohtaiseen NPM:n ja selontekovelvollisuuden liittoon, mikä synnyttää kysymyksen asiakkaan asemasta osana selontekovelvollisuuspuhetta. Artikkelin loppuosassa avaan keskustelua kriittisen selontekovelvollisuuden mahdollisuudesta sekä tarkastelen selontekovelvollisuutta sosiaalityön arkisten käytäntöjen näkökulmasta. Päätän tekstin sosiaalityön eettisten dilemموjen ja selontekovelvollisuuden suhteen pohtimiseen.

### Selontekovelvollisuus kuuluu ammatilliseen sosiaalityöhön

Selontekovelvollisuus pitää aina sisällään suhteen: jonkun tai joidenkin velvollisuutena on antaa selonteko jollekin tai joillekin. Suhde on epäsymmetrinen: toisella osapuolella on vastuu selonteosta ja toisella puolestaan oikeus saada tai pyytää selonteko. Kun suhteessa toisella on velvollisuuksia ja toisella oikeuksia, on epäsymmetrinen suhde samalla valtasuhde. (Banks 2004, 150; Hall ym. 2006, 16–19; Leung 2008, 533–534.) Selontekovelvollisuus on ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa alati läsnä oleva asia ja siksi aihe on ollut pitkään ihmisten keskinäiseen arkiseen toimintaan paneutuvan etnometodologisen tutkimuksen mielenkiinnon kohteena (ks. Garfinkel 1967; Scott & Lyman 1968; Buttny 1993)<sup>4</sup>. Etnometodologiaan pohjautuvassa tutkimuksessa selontekovelvollisuuden käsite onkin jo Suomessa vakiintunut.

Selontekovelvollisuus aktivoituu erityisesti silloin, kun johonkin toimintaan liitetään syytös tai sen uhka. Esimerkiksi opiskelijan kysellessä opettajalta, miksi tenttitulokset eivät vielä ole tulleet, on kysymyksessä epäsuorasti läsnä syytös siitä,

että opettaja on laiminlyönyt tarkastusaikataulun noudattamisen. Tämä herättää puolestaan opettajan selontekovelvollisuuden (opiskelija on ymmärtänyt aikataulun väärin, olen myöhässä, mutta siihen on hyvä syy ja niin edelleen). Sosiaalityön käytännöissä vastaavankaltainen selontekovelvollisuus voi syntyä esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas varatessaan aikaa toimeentulotukiasioidensa käsittelyyn saa sen kohtuuttoman pitkän ajan päästä. Selontekovelvollisuus vahvistuu entisestään, jos käsittelyaika rikkoo lakiin kirjattua toimeentulotuen saatavuustakuuta. Kulttuurisesti emme useinkaan ole tottuneet ajattelemaan asiaa näin päin. Tavallisempaa on ajatella, että asiakas on selontekovelvollinen sosiaalityöntekijälle taloudenpidostaan, juomisestaan, vanhempuudestaan, työttömyydestään ja niin edelleen. Tässä tekstissä katson kuitenkin asiaa ensisijaisesti sosiaalityön ja sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuuden suunnasta.

Lester Parrott (2006, 70) kirjoittaa, että ammatillinen sosiaalityöntekijä on aina selontekovelvollinen. Tällä hän tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijän täytyy hyväksyä se, että toiset tarkkailevat hänen tekemisiään. Samoin on hyväksyttävä se, että tarvittaessa ja pyydettyä näitä tekemisiä on selitettävä, perusteltava tai oikeutettava. Jos aiheet ilmenee, on myönnettävä virheensä, mutta yhtä hyvin puolustauduttava ei-oikeutettua kritiikkiä vastaan. Ammatillinen selontekovelvollisuus ei ole sosiaalityön erityisyys, vaan koskee kaikkia ihmistyössä toimivia ammatilaisia (Banks 2004, 150), yhtä hyvin siis esimerkiksi opettajia, psykologeja, lääkäreitä, poliiseja ja juristeja. Selontekovelvollisuus kytkeytyy erityisesti ammattietikkaan ja lainsäädäntöön. Ammatissaan toimiessaan sosiaalityöntekijän tulee noudattaa ammattieettisiä periaatteita ja niitä lakeja, jotka raamittavat ja velvoittavat sosiaalityötä eri toimintaympäristössä. Hän ei siis voi toimia mielivaltaisesti vaan yhteisesti hyväksytyjä pelisääntöjä noudattaen. Jos pelisääntöjä ei noudateta tai noudattamista on syytä epäillä, syntyy selontekovelvollisuus. Näin ajateltuna



sosiaalityön selontekovelvollisuus ei ole NPM -ajan keksintöä, vaan sosiaalityön ammattiin aina olennaisesti kuulunut asia. Eettiset periaatteet ja lainsäädäntö eivät kuitenkaan ole selontekovelvollisuutta ajatellen yksiselitteisiä. Lisäksi selontekovelvollisuuden suuntia on muitakin, mikä johtuu sosiaalityön ympärillä olevista monista intressiryhmistä.

### Selontekovelvollisuuden suunnat ja ristiriidat

Kansainvälisen sosiaalityöntekijäjärjestön IFSW:n eettisessä ohjeistossa, *Ethics in Social Work*, todetaan selontekovelvollisuudesta seuraavaa:

Sosiaalityöntekijöiden on tunnistettava, että he ovat selontekovelvollisia toiminnastaan palvelujen käyttäjille, ihmisille joiden kanssa tekevät töitä, kollegoilleen, työnantajilleen, ammatilliselle järjestölle ja laille. Sosiaalityöntekijöiden on myös tunnistettava näiden erilaisten selontekovelvollisuuksien mahdollinen ristiriitaisuus.

Ohjeistossa mainitaan ensimmäisenä asiakkaat (palvelujen käyttäjät). Tämä ei ole yllätys, sillä sosiaalityön ammattietiikassa painottuu asiakaslähteisyyttä. Toisena selontekovelvollisuuden suuntana mainituiksi tulevat kollegat ja työnantajat. Näistä toimijoista muodostuu se organisaatio, jossa sosiaalityötä tehdään. Suomalaisen sosiaalityön keskeinen toimintaympäristö on kuntaorganisaatio. Kunnat ovat vastuussa sosiaalityön järjestämisestä eri sektoreilla, oli sitten kyse lastensuojelusta, mielenterveystyöstä, päihdetyöstä, vanhustyöstä tai viimesijaisen toimeentulon turvaamisesta. Kuntien vastuu perustuu lainsäädäntöön, mitä kautta syntyy yksi selontekovelvollisuuden suunta. Ohjeistossa seuraavaksi mainitussa, ammatillisen järjestön tuottamassa selontekovelvollisuudessa painottuvat puolestaan sosiaalityön eettiset periaatteet. Periaatteissa kaikkien ohjeistossa mainittujen suuntien

voi ajatella tuottavan samankaltaista selontekovelvollisuutta: lähtökohtana on asiakas, jonka asiaa ajavat niin sosiaalityön organisaatiot, lait kuin ammattieettiset periaatteet. Käytännössä nämä suunnat tuottavat kuitenkin toisinaan ristiriitaisia selontekovelvollisuuksia.

Kunnat edustavat kuntalaisia ja siten myös sosiaalityön asiakkaita. Silti sosiaalityön selontekovelvollisuus kuntaorganisaation suuntaan synnyttää usein tilanteita, joissa asiakkaiden etu saa väistyä. Anna Metteri (2004, 83–96) kirjoittaa esimerkiksi toimeentulotukimenoissa kunnan toiveiden mukaan 'nipistävästä' sosiaalityöntekijöistä. Vastaavankaltaisia tilanteita on kaikkialla, missä sosiaalityötä tehdään. Sosiaalityölle annetut taloudelliset resurssit, samoin kuin toimenpidevalikoima, ovat rajattuja, minkä vuoksi asiakkaille ei aina tehdä oikeutta vaan on tyydyttävä kompromisseihin (Parrott 2006, 5). Kyse on ilmiöstä, jota kansainvälisessä kirjallisuudessa kutsutaan resurssien säännöstelyksi (*rationing of resources*) (Lipsky 1980, 81–156; Beckett & Maynard 2005, 89–105). Esimerkiksi lastensuojelussa aika ei riitä intensiiviseen perheiden kanssa työskentelyyn, eikä sijoitettaville lapsille välttämättä löydy parasta mahdollista sijoituspaikkaa. Sosiaalityön kaltaisista katutason byrokraatioista klassikko-tekstin kolmisenkymmentä vuotta sitten kirjoittanut Michael Lipsky<sup>5</sup> (1980, 71) pitää tätä kaiken ihmistyön perusristiriitana:

Yhtäältä palveluja annetaan ihmisiltä ihmisille vedoten inhimilliseen vuorovaikutukseen, huolenpitoon ja vastuuseen, mutta toisaalta palvelut on organisoitu erilaisten resurssirajoitusten puitteissa byrokraattisesti, etäännyttävästi ja ihmisiä tasapäistävästi, mikä ehdollistaa huolenpidon ja vastuun asiakkaista.

Jos sosiaalityöntekijät painottavat tällaisessa perusristiriitatilanteessa selontekovelvollisuuttaan työnantajaorganisaatiolleen, saattaa hyväksi käytännöksi tulla perustelluksi sellainen toiminta, joka asiakkaiden ja ammattietiikan suunnista



katsoen on huonoa käytäntöä. Jos taas selontekovelvollisuus asiakkaiden suuntaan otetaan vakavasti, ovat sosiaalityöntekijät helposti vastakkain organisaationsa kanssa. Voi olla, että sosiaalityön oikeudellistuminen siinä mielessä, että asiakkaat hakevat entistä enemmän turvaa laista ja asianajajista, juontaa juurensa tästä ristiriidasta. Jos organisaatioiden tulkitaan polkevan ihmisten laillisia oikeuksia ja sosiaalityön mielletään osallistuvan tähän polkemiseen, asiakkaat ja heidän omaisensa saattavat kutsua asianajajikseen oikeita juristeja sosiaalityöntekijöiden sijaan. Syntyy tilanne, jossa sosiaalityöntekijät huomaavat olevansa selontekovelvollisia toiminnastaan lain ja kansalaisten oikeuksien suuntaan.

Sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuus ei asetu vain jatkumolle asiakas – työnantajaorganisaatio – laki – ammattieettiset periaatteet. Sosiaalityö on ammatillista toimintaa, josta varsin monella on mielipide. Chris L. Clark (2000, 1–2) sanoo, että sosiaalityö on kaikista ihmistyön ammateista jännitteisin. Sen on jatkuvasti puolustettava olemassaoloaan ja vastattava julkiseen arvosteluun, mitä voi kutsua yhteiskunnalliseksi selontekovelvollisuudeksi. Tämä johtuu sosiaalityön ambivalenssista. On helpompi nähdä esimerkiksi koulutus- ja terveyspalvelujen yhteiskunnallinen merkitys kuin sosiaalityön, jossa tehdään töitä sellaisten ikävien ongelmien kanssa, kuten köyhyys, työttömyys, asunnottomuus ja päihteiden liikakäyttö. Nämä ongelmat ovat sen kaltaisia, joista ihmiset muodostavat helposti arkipäivän moraaliiin perustuvia mielipiteitä. Moni tuntuu tietävän, mistä ongelmat johtuvat ja miten ne olisi parasta ratkaista. Sosiaalityön ja sen käsittelemien ilmiöiden asiantuntijaksi ja arvioijaksi voikin ilmoittautua melkein mistä positiosta tahansa. Kun näin on, laajenee sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuus käytännössä kaikkien kansalaisten suuntaan. Julkisuudessa sosiaalityöntekijöitä vaaditaan tilille milloin asiakkaiden liiallisesta auttamisesta ja kontrollista, milloin taas liian vähäisestä auttamisesta ja puuttumisesta. Usein taustalla on sosiaalityön historiasta tut-

tu, moralistinen jako apua ansaitsemattomiin ja ansaitseviin kansalaisiin. Selontekojä antaessaan sosiaalityöntekijät ovat vaikean tilanteen edessä joutuessaan puntaroimaan kritiikin oikeutusta tai epäasiallisuutta. Selontekojen antaminen jää lisäksi usein puutteelliseksi erilaisten salassapitosäädösten vuoksi. Sosiaalityöntekijöitä on myös kritisoitu siitä, että he piiloutuvat näiden säädösten taakse ja väistävät siten julkisen selontekovelvollisuuden.

Tämä laajin, koko yhteiskunnan ja kaikki kansalaiset kattava selontekovelvollisuus kytkeytyy kulttuurisesti vallitseviin arvoihin. Jos sosiaalityössä halutaan painottaa sitoutumista toisenlaisiin arvoihin, on selontekeminen silloin näiden vaihtoehtoisten arvojen esiin tuomista ja sosiaalityön oikeuttamista niihin tukeutuen: esimerkiksi yhteiskunnallisen ja yhteisöllisen vastuun painottamista työttömyyden hoidossa yksilöllisen aktivoitumisvastuun sijasta tai monikulttuurisuuden puolesta puhumista vähemmistö- ja ulkomaalaisvastaisuuden voimistuessa. Mutta voidaan myös kysyä, onko sosiaalityöllä yhteiskunnallisena, verovarolla kustannettuna toimintana oikeutta vallitsevasta poikkeavaan arvo-orientaatioon. Toisaalta on liian yksioikoista puhua vain vallitsevista arvoista, sillä yhteiskunnallinen ja kansalaiskeskustelu on aina moniarvoista. Nykykeskustelussa on paljon esimerkiksi haavoittuvien kansalaisten perusoikeuksiin ja vähemmistöjen asemaan liittyviä, usein perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin perustuvia puheenvuoroja. Puheenvuorot voivat tukea sosiaalityöntekijöiden työtä, mutta yhtä hyvin vaatia heiltä selontekojä epäillyistä kansalaisten oikeuksien ja vähemmistöjen aseman loukkauksista.

Sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuus moniin eri suuntiin tuottaa siis edellä kuvatun kaltaisia ristiriitoja, joiden ratkaisuksi on esitetty sosiaalityön omaan ammattietiikkaan nojautumista. Sosiaalityön kansainvälisessä eettisessä





ohjeistossa (*Ethics in Social Work*) kirjoitetaan seuraavasti:

Sosiaalityöntekijöiden pitäisi olla valmiita esittämään eettiseen harkintaan nojaavat perusteet päätöksilleen ja oltava selontekovelvollinen valinnoistaan ja toimistaan.

Eettinen harkinta esitetään siis ristiriitojen avaamisen avaimeksi. Miten käy tuon eettisen harkinnan NPM:n luomassa selontekovelvollisuuden kontekstissa?

### **New Public Management ja uusi selontekovelvollisuus**

New Public Managementiin pohjaavat hallinnan käytännöt ovat levinneet 1990-luvulta lähtien suomalaisen julkisen sektorin toimintoihin, eikä sosiaalityö tee tässä poikkeusta (Kantola 2002; Koskiaho 2008; Eräsaari 2007). NPM:n käytännöissä painottuvat mitattavat tulokset ja palvelujen kustannustehokkuus, toiminnan ohjeistaminen ja standardisointi usein informaatioteknologian avulla, palvelujen tuottamissopimukset tilaajiksi ja tuottajiksi nimettyjen osapuolien välillä sekä työntekijätason vastuuttaminen sopimuksista. (Pollitt 1993; Kolthoff ym. 2007.)

NPM pohjautuu liikemaailmasta lainattuun yrittämisen, kilpailun ja siihen liittyvän vastuun retoriikkaan (Harris 2003). Tehokkuutta ajatellaan syntyvän, kun palvelujen tuottajat ovat vastuussa palvelujensa kehittämisestä sellaisiksi, että ne pärjäävät palvelujentuottamiskilpailussa sekä hinnan että laadun suhteen. Tähän yrittämiskeskustukseen liittyy kuitenkin idea "yrittäjiin" kohdistuvasta jatkuvasta valvovasta katseesta ja raportointivaatimuksesta, minkä vuoksi ilmiötä on alettu kutsua uudeksi selontekovelvollisuudeksi (Martin & Kettner 1997; Banks 2004).

Uudessa selontekovelvollisuudessa sosiaalityön, samoin kuin muidenkin julkisten palvelujen tuot-

tajien, mukaan lukien kunnille palveluja myyvät järjestöt ja yritykset, on pystyttävä tuotteistamaan työnsä ja määrittämään työnsä tulokset, toisin sanoen osoitettava niiden tuloksellisuus ja tehokkuus. Tuloksellisuutta ja tehokkuutta valvotaan suorituksia ja tuloksia eri tavoin ohjeistamalla, mittaamalla ja auditoimalla. (Martin & Kettner 1997; McDonald 2006.) Sarah Banksin (2004, 151) mukaan osoittamisvelvollisuus kertoo luottamuksen puutteesta tilaajien ja tuottajien välillä. Kauniimmin ilmaisten voidaan puhua työn läpinäkyväksi tekemisestä siten, että tilaajien, samoin kuin muiden sosiaalityön intressiryhmien, on mahdollista seurata sitä, miten sosiaalityötä tehdään ja millaisin tuloksin. Asiakastyön prosessit on sen vuoksi dokumentoitu hyvin arvioinnin tekemiseen, hoito- ja kuntoutussuunnitelmineen, toimenpiteineen ja tuloksin.

Sinänsä asiakastyön prosessien ja niiden tavoitteiden jäsentäminen ovat aina kuuluneet amatilliseen sosiaalityöhön. Selontekovelvollisuus tilaajaksi nimetyille osapuolelle tuo siihen kuitenkin uusia ulottuvuuksia. Jotta kykenisi vertailemaan eri palvelun tuottajien toimintaa, tilaaja saattaa edellyttää kaikkia tuottajia käyttämään mahdollisimman samankaltaisia lomakkeita ja tietokoneohjelmia, vaatia pilkkomaan kokonaisvaltaisen palvelun tuotteiksi, hinnoittelemaan ja määrittämään ne sekä kertomaan etukäteen toiminnan tulokset ja niin edelleen. Esimerkiksi erään läheltä seuraamani mielenterveyspalveluja tuottavan sosiaalisen järjestön osalta tämä on todentunut siten, että kaupunki tilaajana on toimittanut järjestön käytettäväksi itse laatimansa arviointi- ja suunnitelmalomakkeen (järjestön oma kotikutoinen lomake sai väistyä), kokonaisvaltainen kuntoutuspalvelu on hajotettu osiinsa (esimerkiksi kotikäynnit ja kotikäyntien määrä asiakasta kohden on listattu ja hinnoiteltu erikseen) ja kaupungin kanssa tehtyyn sopimukseen on kirjattu kuntoutumisen edellyttämä aika ja kokonaishinta. Tämänkaltaisen sopimuksellisuus on yleistynyt erityisesti palvelujen ostamisessa





yksityisiltä tuottajilta (järjestöiltä ja yrityksiltä), mutta samankaltainen logiikka on näkyvissä myös julkisen sektorin sisäisissä tilaaja-tuottaja-suhteissa.

Yritysmaailmasta lainatut käytännöt eivät ole vähentäneet byrokraattista työtä, vaikka niin sanottua vanhaa hyvinvointivaltiota haluttiin osaltaan lähteä uudistamaan juuri liiallisen byrokraattisuuden takia (ks. Carey 2008). Päinvastoin, kaikille julkisella sektorilla työskenteleville on tullut tutuksi nimenomaan lisääntynyt työn kirjallisen selostamisen vaade. On laadittava suunnitelmia ja itsearviointeja, raportoitava työajan käytöstä ja listattava tuloksia yleensä määrällisessä muodossa. Tätä kirjallista selostamista varten laaditaan jatkuvasti uusia tietokoneohjelmia, joiden opiskelu ottaa oman aikansa. Ohjelmat ovat usein puutteellisia. Ne eivät työntekijöiden näkökulmasta näytä aina tavoittavan sitä, mikä työssä ja sen tuloksissa ruohonjuuritasolta katsoen on merkityksellistä.

Sosiaalialan tekstejä tutkinut Ulla Tiirilä kritisoi Turun Sanomien kolumnissaan (19.10.2008) sitä, kuinka tekstit nähdään liian helposti yhteiskunnallisten ja sosiaalisten ongelmien ratkaisijoina:

Tällainen usko on hämmästyttävän yleinen. Oli ongelma mikä hyvänsä, se ratkaistaan teksteillä. Mitä enemmän tekstejä tehdään, sitä enemmän niissä esiintyy virheitä ja väärintulkintoja. Lopputuloksena on sitten vain yleensä lisää huonoja, byrokraattisia tekstejä. Tekstiuskavaiselle kuitenkin kaikki kirjoitettu on täydellistä. Tekstiuskavaiset ovat lähellä tulosuskovaisten ja tehokkuusnaaraajien lahkoo. Tekstejä tuottamalla on nimittäin ratkaistu tulosten mittaaminen aloilla, joilla tulosta on vaikea mitata. Sosiaali- ja hoiva-aloilla meneekin runsaasti resursseja siihen, että tuotetaan asiakirjoja ja kirjataan käyntejä, joita voi sitten laskea.

Sosiaalityössä asioiden kirjallisen selostamisvelvollisuuden jatkuva lisääntyminen on ongelmallista erityisesti, jos se vie aikaa asiakkaiden kasvokkaiselta kohtaamiselta.

### Sosiaalityön ammatillinen harkintavalta puristuksissa

Kansainvälisessä sosiaalityökeskustelussa NPM:n suurimmaksi ongelmaksi on nähty sen myötä lisääntynyt valvova ja kontrolloiva suhtautuminen sosiaalityöhön (esim. McDonald 2006; Tsui & Cheung 2004; Burton & van den Broek 2009). Sosiaalityön ammatillisen autonomian ja harkintavallan (*professional discretion*) yli kävellään. Keskustelussa on suhteutettu nykytilannetta Lipskyn (1980) analyysiin katutason byrokraateista. Yhtä merkittäviä ovat tässä yhteydessä mielestäni toisen katutason byrokratian tutkijan eli Jeffrey Prottasin (1979) ajatukset.

Sekä Lipsky että Prottas olivat aikanaan sitä mieltä, että katutason byrokraateilla on merkittävästi harkintavaltaa asiakkaiden avustuksista, palveluista ja sanktioista päättäessään. He näkivät tämän johtuvan työntekijöiden asemasta organisaation johdon ja asiakkaiden välissä. Työtä valvova johto on vähälukuinen ja asiakasmäärä yleensä suuri. Johto ei kykene millään seuraamaan kaikkea, mitä asiakas kohtaamisissa tapahtuu. Lisäksi asiakkaiden mahdollisuudet valittaa kohtelustaan ovat rajalliset, sillä työntekijät esimerkiksi voivat kertoa heille heidän oikeuksistaan varsin valikoiden. Lipsky ja Prottas väittivätkin, ettei asiakastyötä voi millään ohjeistuksilla tai malleilla kontrolloida ylhäältä päin. Näin työntekijöillä on merkittävästi valtaa, mistä sekä Lipsky että Prottas olivat huolissaan. (Lipsky 1980, 13–15; Prottas 1979, 46, 87, 153–162.) Heidän näkemyksensä oli tulkintani mukaan se, että tämä harkintavalta tuottaa nykytermein ilmaisten helposti asiakkaiden kannalta huonoja käytäntöjä. Työntekijät toimivat herkemmin omaa toimintaansa suojellen ja työtaakkaansa





rajaten kuin asiakkaiden suuntaan joutaen ja heidän tarpeitaan kuunnellen (ks. Ellis ym. 1999, 264).

Lipskyä ja Prottasia voisi lukea siten, että NPM:n hallinnan käytännöt on tuomittu epäonnistumaan. Kuten edellä jo totesin, monet sosiaalityön tutkijat ovat kuitenkin sitä mieltä, että näin ei ole käynyt, vaan NPM on onnistunut ammatillisen autonomian kahlitsemisessa (Howe 1991; Ellis ym. 1999; McDonald 2006; Taylor & Kelly 2006; Tsui & Cheung 2004; Harris 2003; Parton & O'Byrne 2000; Dominelli 2002; Webb 2006.)<sup>6</sup>. Tämä ei tutkijoiden mielestä ole tuonut mukanaan entistä parempia sosiaalityön käytäntöjä. Päinvastoin, huolta kannetaan siitä, että liikemaailmasta lainatut opit sovellettuina sosiaalityön asiakastyössä kohdattaviin käytännöllisiin ja moraalsiin ongelmiin rapauttavat sosiaalityön ammattieettistä arvopohjaa ja tuottavat huonoja käytäntöjä (Parrott 2006, 1–2). Ammatillinen autonomia eettisen harkinnan mielessä nähdään näissä kirjoituksissa sosiaalityön laadun takeena. NPM:n kontekstissa sosiaalityön selontekovelvollisuuden väitetään kapeutuvan määrällistä tehokkuutta ja budjettikontrollia painottavaksi tilivelvollisuudeksi, jota Marketta Rajavaara (2007, 142–144) kutsuu tuloksellisuuden järkeilytyyliksi. Tämä tyyli ei aina mahdollista asiakaslähtöisen kokonaisvaltaisen sosiaalityön tekemistä.

Asiakaslähtöisyys ja selontekovelvollisuus asiakkaille ovat siis sosiaalityön ammattietiikan mukaan kaiken sosiaalityön lähtökohta. Toisaalta samaan lähtökohtaan nojaututaan NPM:ssa. Asiakaslähtöisyys kuitenkin määrittyy eri tavoin: ammattietiikassa nojataan tilannekohtaiseen, asiakkaiden erityiset tarpeet huomioon ottavaan harkintaan asiakaslähtöisyyden toteutumisessa. NPM sen sijaan uskoo erilaisten työn vaikuttavuustutkimusten, ohjeistusten, standardointien ja asiakaspalauttejärjestelmien voimaan taata laadukkaat ja kaikkia yhdenmukaisten kriteerien mukaan kohtelevat palvelut. (ks. Burton & van den Broek 2009.) Millaista asiakaslähtöisyyttä

NPM sille leimallisine selontekovelvollisuuksiin lopulta tuottaa?

### Asiakkaan asema uudessa selontekovelvollisuudessa

Lähestyttiinpä asiakaslähtöisyyttä ja sen toteutumista mistä suunnasta tahansa, on muistettava, että sosiaalityön asiakkuus on yleensä vaihtoehdotonta tai ei-vapaaehtoisuuteen perustuvaa (Beckett & Maynard 2005, 72). Vaihtoehdottomuus tarkoittaa sitä, että avun tai palvelun hakemisen paikkaa ei yleensä voi valita; toimeentulotukea, päihde-, mielenterveys- ja perhetyöpalveluja ja niin edelleen haetaan kunnallisesta palvelujärjestelmästä tai sen kautta. Vaihtoehdottomuus liittyy köyhyyteen. Jos on varaa maksaa palveluista, niin vaihtoehdot lisääntyvät. Ei-vapaaehtoista sosiaalityön asiakkuutta syntyy, kun siitä ei voi kieltäytyä. Esimerkiksi lastensuojelussa ja kriminaalihuollossa on paljon tällaisia asiakkuuksia. Vaihtoehdottomuus ja pakollisuus tarkoittavat sitä, että sosiaalityössä asiakkaan mahdollisuus 'äänestää jaloillaan' on rajallinen. Avusta tai palvelusta kieltäytyväälle ei ole juuri toisia paikkoja olemassa, jonne voisi hakeutua ja joskus kieltäytyminen on sanktioituakin. Selontekovelvollisuuden näkökulmasta asiakkaiden aseman voi tältä pohjalta tulkita lähtökohtaisesti heikoksi. Vailla vaihtoehtoja oleminen on samalla vailla valtaa olemista. Huonojakaan sosiaalityön käytäntöjä ei tarvitse asiakkaille erikseen perustella, koska asiakkaiden vaikutus- ja valitusmahdollisuudet ovat heikot ja he ovat usein riippuvaisia sosiaalityöstä.

NPM:n retoriikassa asiakas on kuluttaja (*consumer*) tai palvelujen käyttäjä (*service user*). Nämä käsitteet luovat kuvan asiakkaista, jotka tekevät valintoja omien tarpeidensa ja palvelujen laadun perusteella. Asiakkaiden mielipiteistä ollaan kiinnostuneita ja heiltä pyydetään palautetta asiakaskokemuksistaan palvelujen edelleen kehittämiseksi. Tässä mielessä NPM haastaa sosi-





aalityön huonot käytännöt ja vahvistaa asiakkaiden asemaa.

NPM-henkiseksi uudistetusta palvelutuotannosta huolimatta sosiaalityötä tehdään kuitenkin entisessä vaihtoehdottoman ja ei-vapaaehtoisen asiakkuuden kehyksessä. Esimerkiksi tilaaja-tuottajamallin mukanaan tuoma palvelujen tuottajien kentän moninaistuminen ei ole muuttanut tilannetta. Asiakkaat kun eivät pääse valitsemaan palveluista itselleen sopivinta, vaan sen tekevät tilaajapuolen työntekijät. Esimerkiksi Englannissa nimenomaan sosiaalityöntekijät toimivat näinä sopivan palvelun etsijöinä (esim. Ellis ym. 1999). He arvioivat asiakkaiden tarpeet, usein jonkin yhtenäisen tarpeita kartoittavan lomakkeen pohjalta, ja rakentavat asiakkaalle sopivan palvelupaketin. Tehtävänä on kunkin asiakkaan sijoittaminen niin sanotusti oikean palvelun piiriin<sup>7</sup>.

Oikeat ihmiset oikeaan paikkaan siten, että palvelut on kohdennettu täsmälleen kunkin tarpeita vastaavasti, on suomalaisenkin palvelujärjestelmän kehittämisen kantava idea. Esimerkiksi Tampereella on käyty keskustelua kaupungin vanhusten palvelujen riittämättömyydestä. Tilaajapuolen vastaus kritiikkiin on, että palveluja on kyllä tarpeeksi, mutta ongelmana on se, että vanhuksat eivät ole hoivatarpeidensa mukaisissa paikoissa. Laskennallisesti asiat ovat siis kunnossa, mutta käytännössä ne eivät toimi. Kun sosiaalityöntekijöiden tai moniammatillisten tiimien tehtävänä on saada vanhuksat niin sanotusti oikeisiin paikkoihin, niin millainen tila jää asiakkaiden valinnan vapaudelle? Entä määrittävytkö tarpeet ensisijaisesti hallinnollisammattillisesti ja vasta toissijaisesti asiakkaiden tai heidän omaistensa tulkintojen kautta?

Asiakkaiden kannalta palvelun laatua voi tilaaja-tuottajamallissa huonontaa lisäksi epävarmuus asiakkuuden jatkumisesta samassa paikassa. Palveluja kilpailutettaessa ei aina ole takuita siitä, että sama tuottaja saa tuottaa jatkossakin esimerkiksi tuettua asumista mielenterveyskuntou-

tujille. Kun kyse on pitkäaikaisesta ja kokonaisvaltaisesta avun ja tuen tarpeesta ja asiakkaan hyväksi kokemasta palvelusta, on kohtuutonta, että asiakas joutuu jännittämään palvelun ja samalla oman tulevaisuutensa puolesta. Jos tilaa ei jää asiakkaiden valinnoille tai äänelle, selontekovelvollisuuden suunta on tällöin organisaatioon päin, viime kädessä kuntaan palvelujen tilaajana ja palvelurakenteen määrittäjänä.

Terry Leung (2008) on tutkinut Hong Kongissa seitsemää NPM:n kontekstissa toimivaa sosiaalihuollon organisaatiota siitä näkökulmasta, miten työntekijät suhtautuvat asiakkaisiin päin suuntautuvaan selontekovelvollisuuteen. Hänen mukaansa velvollisuus tulee tulkituksi ylhäältäpäin eli organisaation johdolta tulevaksi asiakaslähtöisyyden vaatimukseksi pikemminkin kuin työntekijöistä itsestään lähteväksi ajatteluksi. Vaatimus on otettava huomioon, mutta siihen suhtaudutaan vastahakoisesti, sitä pidetään uhkaavana ja sitä haastetaan. Selontekovelvollisuutta asiakkaiden suuntaan toteutetaan minimalistisesti, lähinnä jakamalla informaatiota ja keräämällä muodollista palautetta. Tämä on ristiriidassa asiakaslähtöisen ammattietiikan kanssa. Leung selittää ristiriitaa sillä, että hierarkkinen selontekovelvollisuus työn johdolle ja tilaajille tulee ennen asiakkaisiin suuntautuvaa selontekovelvollisuutta. Vaikka johto vaatii asiakaslähtöisyyttä, sen toteuttaminen NPM:n muiden vaatimusten puristuksessa ei ole helppoa.

Malcolm Carey (2008, 925) väittää, että NPM ja sosiaalityön ammattietiikka tuottavat toisilleen vastakkaiset tehtävät. Hän on kuvannut näitä tehtäviä yhtäältä tekstuaalisten ja laskennallisten toimistorituaalien toteuttamisena ja toisaalta joustavana, kokonaisvaltaisena asiakkaiden, heidän tarpeidensa ja ongelmien kohtaamisena. Arkityössä vastakkaiset tehtävät häiritsevät toisiaan. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän yrittäessä laskea ja suunnitella asiakkaille sopivia hoivapaketteja, saattaa hänen työnsä keskeyttää elämäntilannettaan itkevä asiakas, jonka kuunte-







lemiseen ei aika tahdo millään riittää. Byrokraatiatyö on aikasyöppö, joka vie mahdollisuudet asiakkaiden kokonaisvaltaiseen ja pitkäjänteiseen kohtaamiseen.

Kun sosiaalityöntekijöiltä vielä odotetaan entistä enemmän numeraalisia tuloksia asiakastyössä tai asiakassuhde taloudellistuu, kuten Catherine McDonald (2006) sanoo, kääntyy asetelma pahimmillaan asiakasvastaiseksi. Asiakkaat, joiden kanssa työskentelyn voidaan odottaa melko nopeasti tuottavan hyviä tuloksia, ovat etusijalla. Vaikeiden ja pitkäaikaisten ongelmien kanssa kamppailevat asiakkaat taas ovat ei-toivottuja. Tilanne voi johtaa diskriminoivaan asiakasvalikointiin. Miksi valita asiakkaiksi sellaisia, jotka kategorisoituvat vaikeasti autettaviksi? Miksi käyttää aikaansa sellaisiin ihmisiin, jotka eivät edistyne tai joiden edistymiseen ei usko? Sosiaalityöntekijät saattavat kokea panostaneensa asiakkaan auttamiseen ilman, että asiakas itse on vastaavaa panostusta tehnyt; syy edistymättömyyteen ei siis ole sosiaalityössä vaan asiakkaan asenteessa. Asiakkaan selontekovelvollisuus alkaa tällöin siitä, mihin sosiaalityöntekijän päättyy.

Onko edellä kirjoitetusta siis tehtävä se johtopäätös, että sosiaalityössä asiakkaan etua korostavat ammattieettiset periaatteet saavat väistyä, kun toiseen suuntaan vetäviä selontekovelvollisuuspaineita ilmaantuu? Vai olisiko vikaa haettava ammatillisesta sosiaalityöstä itsestään? Lipsky (1980, 79) kirjoitti aikanaan, että asiakastyöntekijät ovat valmiimpia hyväksymään organisaation asettamat vaatimukset ja työn uudelleen järjestelyt kuin suojelemaan asiakkaita ja omia asiakassuhteitaan. Onko NPM:n tunkeutuminen sosiaalityöhön tapahtunut juuri näin, asiakkaiden kustannuksella? Koska selontekovelvollisuus joka tapauksessa kuuluu sosiaalityöhön, on syytä kysyä, miten sitä voitaisiin jäsentää niin, että se olisi muutakin kuin hierarkkisesti, organisaation suuntaan jäsentynyttä.

## Kriittinen selontekovelvollisuus

Sosiaalityön kirjallisuudessa on visioitu yksisuuntaisen, katutason sosiaalityöstä organisaation johtoon tai palvelun tilaajaan kohdistuvan selontekovelvollisuuden rinnalle toisenlaisia lähestymistapoja. Kutsun näitä lähestymistapoja yhteiskäsitteellä kriittinen selontekovelvollisuus. Käsite tulee lähelle postmoderniin sosiaalityöymmärrykseen perustuvaa kriittistä reflektiivisyyttä (Fook 2005; Karvinen-Niinikoski 2009). Kriittinen selontekovelvollisuus haastaa sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä ottamaan kantaa asiakkaiden elämää tuottaviin ja hankaloitaviin yhteiskunnallisiin epäkohtiin sekä tuomaan esiin oman työnsä reunaehdoja ja sisältöjä. Selontekovelvollisuus laajenee näin organisaation rajojen ulkopuolelle. Käyn seuraavassa läpi elementtejä, joista hahmotan kriittisen selontekovelvollisuuden muodostuvan.

Ensinäkin kriittiseen selontekovelvollisuuteen kuuluu joidenkin sosiaalityölle annettujen tehtävien mahdollisuuden ja rajojen esiin tuominen. Tällä ei tarkoiteta sitä, että sosiaalityöntekijät voisivat pestä kätensä asiakkaidensa auttamisesta. Sen sijaan sillä viitataan siihen, että on olemassa niin syviä yhteiskunnallisia ja rakenteellisia ongelmia, että on kohtuutonta odottaa yhden ammattikunnan rajallisine resursseineen ja toimintavaltuuksineen ne ratkaisevan. Työntekijöitä ei voi laittaa vastuuseen asioista, jotka ovat heidän kontrollinsa ulottumattomissa (ks. Brodtkin 2008, 332). Jos näin tapahtuu, yhteiskunnalliset syyt alkavat helposti hämärtyä ja ensisijainen selontekovelvollisuus ongelmasta siirtyy asiakkaille. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyys on sellainen rakenteellinen ongelma, jonka ratkaisemiseen sosiaalityöntekijöiden tekemä aktiiviva kuntoutustyö ei voi millään riittää. Ei ole ihme, että työntekijöille tehtävä näyttäytyy usein mahdollottomana. Olennaista on tällöin, selitetäänkö tehtävän mahdollittomuutta asiakkaiden puutteilla vai esimerkiksi toimimattomilla





työmarkkinoilla. (ks. Välimaa 2008.) Kriittinen selontekovelvollisuus painottaa jälkimmäistä tulkintaa.

Mahdottomien tehtävien tunnistamiseen liittyy läheisesti työn rajojen esiin tuominen. Chris Beckett ja Andrew Maynard (2005, 81, 97–98) puhuvat tässä kohtaa realismitehtävästä (*duty of realism*). Ammattilaisten on osattava tunnistaa rajansa, sillä sosiaalityössä liian nopeasti, liian pienellä paneutumisella, mutta myös liian vähäisellä asiantuntijuudella tehdyt interventiot saattavat tuottaa enemmän haittaa kuin hyötyä asiakkaille. Sosiaalityö vaatii usein aikaa ja kokonaisvaltaista paneutumista asiakkaiden tilanteeseen. Jos työn reunaehdot eivät tätä mahdollista, on työntekijöiden vastuuttaminen tilanteesta kohtuutonta. Näin resurssipulan käsittely on kuitenkin ratkaistu NPM:ssä. Sosiaalityöntekijät on laitettu asiakkaiden tarpeiden ja niihin vastaamaan riittämättömien budjettien ristituleen (Heffernan 2006, 142). Tehtävien mahdottomuuden ja rajojen esiintuominen tarkoittaa parhaimmillaan sitä, että sosiaalityöntekijät osallistuvat julkiseen keskusteluun yhteiskunnallisista ongelmista ja niiden ratkaisemisen edellytyksistä. Näin toimissaan he toteuttavat yhteiskunnallista selontekovelvollisuuttaan.

Toiseksi kriittiseen selontekovelvollisuuteen kuuluu mittaamiseen liittyvien hankaluuksien tunnustaminen. Työsuoritteiden ja niiden vaikutusten mittaaminen sosiaalityössä on vaikeaa. On esimerkiksi lähes mahdotonta arvioida, mitä asiakkaille olisi tapahtunut ilman sosiaalityön välintuloa. On jokseenkin ristiriitaista, että tästä vaikeudesta huolimatta organisaatioissa pyritään standardisoimaan työtä ja rakentamaan tältä pohjalta työn tuloksellisuuden mittareita. (ks. Lipsky 1980, 48–50.) Evelyn Brodtkin (2008, 323–324) kirjoittaa, että ainakaan pelkkä kvantitatiivinen toiminnan tulosten mittaaminen ei toimi (ks. myös McDonald 2006). Kun keskitytään numeroihin, jää vähemmälle huomiolle se, miten asiat käytännössä tehdään. Onko

työntekijöillä ollut esimerkiksi lapsen sijoituspäätöstä tehtäessä aikaa työskennellä kokonaisvaltaisesti perheen kanssa, onko kuntouttavaan mielenterveyspalveluun asiakkaita valittaessa syrjäytetty joitakin hakijoita, onko asiakkaan ja hänen omaistensa näkemykset otettu huomioon vanhuksen laitossijoitusta tehtäessä ja niin edelleen? Suoritusten määrällinen laskeminen ja esittäminen, tehdyt sijoituspäätökset tai asiakastapausten väheneminen voivat antaa vaikutelman työn tuloksellisuudesta ja läpinäkyvyydestä, mutta samalla saattavat hämärtää sitä, mikä on suoritusten todellinen sisältö (Brodtkin 2008, 332). Selontekovelvollisuutta ei siis pidä palauttaa pelkästään numeraaliseksi työn tuotosten esittämiseksi, vaan siihen pitäisi sisällyttää työn moninaisia sisältöjä.

Kolmas kriittisen selontekovelvollisuuden elementti on sen myöntäminen, että ammatillinen ja inhimillinen harkinta (*professional discretion/human judgement*) kuuluvat sosiaalityöhön. Lipsky (1980, 161) kirjoittaa, että ihmistyötä ei voi ohjelmoida tarkasti, eivätkä koneet voisi sitä korvata. Tästä johtuen työntekijöiden vastuuseen kuuluu ennen muuta joustava reagoiminen yksittäisten asiakkaiden tai asiakasryhmien ainutlaatuisiin tilanteisiin. Tämä vastuu korostaa selontekovelvollisuutta asiakkaiden suuntaan, ei organisaation mahdollisesti asettamien yksityiskohtaisten työn ohjeistusten tai määrällisten mittareiden suuntaan. Margaret McKee Sellick, Roger Delaney ja Keith Brownlee (2002) kirjoittavat, että asiakaslähtöinen selontekovelvollisuus syntyy dialogisessa suhteessa asiakkaaseen. Sen tuhoaa puolestaan ylhäältäpäin tuleva tieto ja sen yksioikoinen soveltaminen. Tässä kritiikin kärki osuu näkemyksiin, joiden mukaan sosiaalityön selontekovelvollisuuden ja samalla tuloksellisuuden edellytys on näyttöön perustuvan tiedon ja sen pohjalta laadittujen toimintatapojen tarkka noudattaminen. McKee Sellick tutkijakumppaneineen (2002) jatkaa että autoritaariseen tietoon perustuvan selontekovelvollisuuden vaihtoehto ei ole selonteko-





velvollisuuden kieltäminen. Heidän mielestään sosiaalityöntekijöiden on valittava puolensa ja otettava asiakkaat mukaan heitä itseään koskevien asioiden ja tietojen tulkitsemiseen ja rakentamiseen. Selontekovelvollisuus syntyy tällöin sisältä ulospäin, ei ulkoa sisäänpäin (Brodkin 2008, 325–327).

Toisaalta on kuitenkin syytä muistaa, että selontekovelvollisuus pelkästään sosiaalityön sisältä käsin rakentuvana ei riitä. Kriittisen selontekovelvollisuuden neljänneksi ominaisuudeksi haluankin lisätä avoimuuden erilaisten kansalaiskeskustelujen suuntaan. Tarkoitan tällä niin sanotun kansalaisasianajon (*citizen advocacy*) hyväksymistä sosiaalityön kumppaniksi. Rick Henderson ja Mike Pochin (2001, 3) määrittelevät kansalaisasianajon filosofiaan kuuluvan seuraavat oletukset yhteiskunnasta ja palvelujärjestelmästä:

Tietyt ihmisryhmät ovat suuressa vaarassa tulla ulosluetuiksi tai huonosti kohdelluiksi paitsi yhteiskunnassa myös niissä palveluissa, jotka on suunniteltu heidän auttamistaan ja huolenpitoaan varten.

Kansalaisasianajoa tarvitaan tukemaan näitä ihmisryhmiä (Atkinson 1999, 1). Kansalaisasianajossa sosiaalityön ja sen organisaatioiden ulkopuoliset toimijat antavat asiakkaan asemaan perustuvaa palautetta – sekä sosiaalityön käytännöistä yleensä että yksittäistapauksista – ja ennen muuta puuttuvat huonoon kohteluun. Kansalaisasianajoa voivat tehdä esimerkiksi erilaiset asiakkaiden etuja ajavat ja valvovat asiakasjärjestöt, kolmannen sektorin toimijat (kuten diakoniatyö) tai omaiset. (Juhila 2008.)

Kriittinen selontekovelvollisuus on tärkeä vastavoima yksilotteiselle NPM:n tilivelvollisuudelle. Ajattelen kuitenkin niin, että selontekovelvollisuus ei kuitenkaan avaudu pelkästään käsitettä määrittelemällä ja erilaisia selontekovelvollisuuden suuntia yleisesti erittelemällä ja vastakkain asettelemalla, kuten sosiaalityön kirjallisuudessa

usein tehdään (ja kuten olen itsekin artikkelissani tähän mennessä tehnyt). Selontekovelvollisuus tulee näkyväksi kaikessa monimutkaisuudessaan, jos sitä lähestytään sosiaalityön käytäntöjä läheltä tarkastellen.

### Selontekovelvollisuus sosiaalityön käytännöissä

Mitkä selontekovelvollisuudet ovat läsnä sosiaalityössä, millä tavalla NPM muokkaa sosiaalityötä, millainen on asiakkaan asema, millaista ammatillista harkintavaltaa sosiaalityössä käytetään ja onko siinä läsnä kriittisen selontekovelvollisuuden elementtejä? Kaikki nämä kysymykset haastavat empiirisen tutkimuksen tekemiseen. Useat NPM:stä ja sosiaalityöstä yleisellä tasolla kirjoittaneet tutkijat ovat päätyneet esittämään, että selontekovelvollisuuden kysymyksiä pitää tarkastella sosiaalityön katutason käytännöistä käsin (McDonald 2006; Brodkin 2008; Leung 2008). Aineistoina tulevat tällöin kysymykseen asiantuntijahaastattelut (mukaan lukien asiakkaat), etnografiseen havainnointiin perustuvat muistiinpanot, organisaatio- ja asiakasdokumentit sekä tallenteet asiakkaiden ja työntekijöiden keskusteluista ja erilaisista kokouksista. Aineistoa ja analysoidaan tarkasti, jotta käytännöissä läsnä olevat selontekovelvollisuuden erilaiset ulottuvuudet ja nyanssit saadaan esiin. Seuraavassa esittelen tämänkaltaiseen lähestymistapaan perustuvia tutkimuksia.

Sosiaalityön käytäntöjä tutkittaessa on tarpeen palata ajatukseen selontekovelvollisuudesta suhteena ja kysyttävä, miten tuo suhde realisoituu työn arjessa. Millaisena näyttäytyy esimerkiksi työntekijöiden suhde työn standardointi- ja tehokkuusodotuksiin? Standardointia on tutkinut muun muassa Sue White kollegoineen (2008) brittiläisen lastensuojelun kontekstissa. Iso-Britanniassa lähdettiin 2000-luvun alussa kehittämään kattavaa tietokantaa huolen kohteena olevista lapsista ja rakennettiin yhteiseen





käyttöön lasten tarpeiden arvioinnin lomake. Tavoitteena oli parempi tiedonkulku ammattilaisten välillä, jotta erityistarpeita omaavat lapset saataisiin identifioitua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa moniammatillisten interventioiden kohteiksi. Lomake, jossa lapsen tilanne ositetaan eri alueisiin (kuten perhe, terveys, koulutus, emotionaalinen kehittyminen) ja niiden vahvuksien ja tarpeiden esittämiseen, kutsuu työntekijöitä lasten yhdenmukaiseen kategorisointiin ja samankaltaiseen kielen käyttöön. Tyhjää lomaketta eritellessään tutkijat kiinnittivät huomiota siihen, kuinka se jättää vähän jos ollenkaan tilaa ammattilaisten perinteiselle tavalle ilmaista huolta lasten tilanteista ja jäsentää tilanteet ajallisina kertomuksina. Lomake näyttäisi siis pirstovan kokonaisuuden ja samalla sosiaalityölle ominaisen kokonaisvaltaisen työotteen. Kun tutkijat lähtivät erittelemään työntekijöiden täyttämää lomakkeita, näyttäytyi asia kuitenkin toisessa valossa. Eryteisesti kokeneet työntekijät tekevät moraalisia ja strategisia päätöksiä siitä, millaista tietoa lomakkeeseen kirjoittavat. He eivät vain listaa lomakkeen pyytämää tarpeita, vaan mahdolltavat tietokonepohjaisen lomakkeen tarveruutuihin myös huolipuhetta ja kertomuksia. Näin he suoriutuvat NPM:n selontekovelvollisuudesta tavalla, joka jättää tilaa myös ammatilliselle harkinnalle.

Suvi Raitakari ja Sirpa Saario (2008) ovat puolestaan tutkineet, miten tilaaja-tuottajamallin mukanaan tuoma selontekovelvollisuus näkyy mielenterveys- ja päihdekuntoutujille suunnatun tukiasumisyksikön työntekijöiden keskinäisissä kokouksissa. Yksiköllä on kirjallinen sopimus toiminnasta kaupungin kanssa. Sopimuksen keskeinen tavoite on saada kuntoutujat itsenäistymään tietyn ajan kuluessa. Yksiköltä odotetaan siis kustannustehokkaita kuntoutustuloksia. Tämä tulosodotus on työntekijöiden keskinäisissä kokouskeskusteluissa läsnä oleva asia, vaikka suhteen toinen osapuoli (kuntapuolen tilaaja) ei olekaan fyysisesti paikalla. Työntekijät pohtivat sitä, kuinka heidän tarjoamansa palvelu on huo-

mattavasti edullisempaa kuin esimerkiksi sairaalahoito tai kuinka asiakkaat ovat edistyneet kuntoutumisessaan. Keskusteluissa kuitenkin myös kyseenalaistetaan tulos- ja tehokkuusodotukset eli toteutetaan kriittistä selontekovelvollisuutta. Työntekijät argumentoivat toisilleen esimerkiksi, kuinka arvokasta on jo ihmisistä huolenpitäminen. Vaikka edistymistä ei tapahtuisikaan, olisi asiakas kenties vielä huonomassa tilanteessa ilman yksikköä.

Edellisissä esimerkeissä ammatillista harkintaa käytetään asiakkaan eduksi siten, että tilaajaorganisaatioon kohdentuvan selontekovelvollisuuden lisäksi läsnä on myös asiakkaisiin päin suuntautuva selontekovelvollisuus (heidän tilanteidensa ja tarpeidensa kokonaisvaltainen huomioon ottaminen) ja sitä myötä kriittisen selontekovelvollisuuden elementtejä. Onkin sanottu, että asiakkaiden kanssa suoraan työskennellessä NPM:iin perustuva valvonta on heikoimmillaan (Evans & Harris 2004; Parrott 2006, 45). Olisi kuitenkin yksioikoista ajatella, että ammatillinen harkinta ja asiakaslähtöisyys olisivat yksi yhteen sama asia. Yhtä tärkeää on tutkia sosiaalityön käytäntöjä siitä näkökulmasta, miten ammatillinen harkintavalta voi kääntyä asiakkaita vastaan. Tällöin on syytä kiinnittää huomiota erityisesti asiakasvalikointiin, asiakkuuksien päättymisiin sekä näihin liittyen asiakkaiden kategorisointiin. Esimerkiksi Maureen Mataresen (tulossa 2008) tutkimassa newyorkilaisessa asuntolassa työntekijöille on annettu aikaraja saattaa asiakkaat pois asuntolasta. Tämä ylhäältä päin tuleva selontekemisen vaade on Mataresen mukaan siirtynyt työn käytännössä osittain asiakkaisiin kohdistuvaksi vaateeksi. Keskustellessaan asuntolan asiakkaiden kanssa jotkut työntekijät vastuuttavat asuntolan asukkaita hankkiutumaan pois asuntolasta tai tekemään selkoa siitä, miksi se ei onnistu. Tästä ei ole kaukana johtopäätös, että määrälliset sosiaalityöntekijöille asetetut tulostavoitteet tuottavat asiakkaiden syyllistämistä. Tavoitteiden saavuttamattomuus johtuu asiak-





kaiden kykenemättömyydestä, ei työntekijöiden osaamattomuudesta.

Käytännön sosiaalityössä tilanne on harvoin niin mustavalkoinen, kuin edellisestä esimerkistä voisi päätellä. Kyse on syillisyyksien, vastuun ja oikeuksien monimutkaisesta kudelmasta, jossa esimerkiksi asiakkaiden ongelmia selitetään välillä heidän asenteidensa ja kykenemättömyksiensä ja välillä sosiaalityöntekijöiden omien asenteiden ja kykenemättömyyksien kautta (Juhila ym. tulossa). Selontekovelvollisuus suhteena on siten tilanteisesti, samassakin asiakas kohtaamisessa vaihteleva. Tärkeä tutkimuskohde onkin se, miten työntekijät ja asiakkaat neuvottelevat selontekovelvollisuudesta keskinäisissä kohtaamisissaan. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvää aktivointisuunnitelmaa tehtäessä sosiaalityöntekijä ja asiakas keskustelevat samalla aina siitä, mistä työttömyys johtuu. Olisi tärkeää eritellä sitä, millaisia erilaisia selontekovelvollisuuksia keskustelussa on läsnä: näkyvätkö siinä esimerkiksi työmarkkinoiden tukkoisuus (yhteiskuntapoliittinen vastuu), aktivointitoimenpiteiden puutteet (palvelujärjestelmän ja sosiaalityön vastuu) ja työttömän oma toiminta (asiakkaan vastuu) ja miten nämä vastuut ja niistä seuraavat selontekovelvollisuudet painottuvat suhteessa toisiinsa? Tämänkaltainen sosiaalityön luonnollisiin käytäntöihin perustuva analyysi paljastaa paljon sosiaalityöstä ja sen arkipäivän etiikasta. Sitä voisi hyvin kutsua myös näyttöön perustuvaksi tutkimukseksi, sillä se on vahvasti kiinni sosiaalityön empirisessä todellisuudessa.

### **Eettiset dilemmat selontekovelvollisuuden jäsentäjinä**

Sosiaalityön käytäntöjen tutkiminen tekee siis näkyväksi selontekovelvollisuutta sellaisena, kuin se on läsnä arkisessa työssä. Käytäntöjen näkyväksi tekemisen jälkeenkin jää vielä kysymys siitä, millaista on hyvä tai vastaavasti huono selontekovelvollisuus sosiaalityössä. Artikkelini alkupuolella kirjoitin, että sosiaalityöntekijöiden moniin eri suuntiin vetävän selontekovelvollisuuden ratkaisuksi on esitetty sosiaalityön omaan ammattietiikkaan nojaamista. Ajatus menee tässä niin, että silloin kun tehdyt toimenpiteet ja päätökset ovat ammattieettisesti perusteltuja, oltaisiin oikeaan suuntaan ja oikealla tavalla selontekovelvollisia. Mielestäni ammattietiikan noudattaminen hyvän käytännön takaajana on kuitenkin turhan yksioikoinen ratkaisu. Ammattieettinen koodisto ei ole yksiselitteinen ja sosiaalityössä on tavan takaa tilanteita, joissa erilaiset eettiset periaatteet näyttävät vetävän eri suuntiin. Näyttäisikin olevan niin, että nimenomaan silloin kun sosiaalityön käytännöissä on läsnä eettisiä dilemmoja, joiden ratkaisemista ei mikään eettinen koodisto voi selkeästi ohjeistaa, ollaan sosiaalityön selontekovelvollisuuden ytimessä (ks. Banks & Williams 2005).

Sosiaalityön kansainvälisessä eettisessä ohjeistossa (*Ethics in Social Work*), samoin kuin suomalaisissa Sosiaalialan ammattilaisten eettisissä ohjeissa (2005), korostetaan esimerkiksi sosiaalista oikeudenmukaisuutta (*social justice*). Sosiaalinen oikeudenmukaisuus ymmärretään laajasti muunakin kuin vain lakien noudattamisena. Se sisältää muun muassa syrjinnän vastustamisen ja resurssien tasapuolisen jakamisen periaatteet. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaate ei siis salli esimerkiksi asiakkaiden valikointia ja karsintaa. Tämä eettinen periaate voi kuitenkin kyseenalaistaa työn käytännöissä toiseen eettiseen periaatteeseen vetoamalla. Kun Suvi Raitakarin kanssa tutkimme työntekijöiden kokouksissaan esittämiä perusteluita tukiasumisyksikön asiakasvalikoinnille tai -karsinnalle, kuuluivat perusteluihin muun muassa se, että jotkut ihmiset tarvitsevat intensiivisempää hoivaa sekä se, että joitakin puolestaan hoivataan liikaa, aina riippuvuuteen asti. Näissä kummassakin yksikön nykyistä tiukempaa asiakaskarsintaa puoltavassa argumentissa on läsnä eettinen periaate, jonka mukaan ammattilaisten pitää tunnistaa oma asiantuntijuutensa eikä vahingoittaa asiakkaita





väärillä (liian vähäisillä tai liian kovilla) interventioilla. (Juhila & Raitakari tulossa 2010.)

Eettiset dilemmat ja niihin kytkeytyvät selontekovelvollisuudet ovat hyviä tutkimuskohteita myös silloin, kun sosiaalityötä tutkitaan sen arkisten käytäntöjen ulkopuolella. Esimerkiksi sosiaalityöstä käytävä julkinen keskustelu on täynnä eettisiä dilemmoja. Jatkuvasti toistuva perusedilemma on puuttuminen versus puuttumattomuus, oli sitten kysymys lastensuojelusta, päihdetyöstä, asunnottomuudesta tai työttömyydestä. Näitä julkisuuden puuttuminen-puuttumattomuus-keskusteluja käydään usein tavalla, joka asettaa sosiaalityöntekijät selontekovelvollisten asemaan. Asiakas- ja ihmisoikeusjärjestöt, tutkijat, kuntalaiset ja yksityiset kansalaiset ja niin edelleen voivat kritisoida ihmisten itsemääräämisoikeuden loukkauksia (liiallinen puuttuminen tai vääränlainen puuttuminen), ihmisten heitteille jättöä tai heikoimpien suojelematta jättämistä (puuttumattomuus).

Kuten sanottua, sosiaalityöhön kuuluu selontekovelvollisuus ja hyvä näin. Eettisen argumentoinnin auki purkaminen osoittaa kuitenkin usein sen sisäisen ristiriitaisuuden. Sama sosiaalityön teko voidaan argumentoida sekä eettisesti perustelluksi että kyseenalaiseksi. Koska näin on, on ammatillinen harkinta sosiaalityön arkipäivää. Työn eettisyys ei synny ammattieettisiä ohjeita kaavamaisesti soveltaen, vaan tekojen eettisiä perusteluita tilannekohtaisesti punniten (Rossiter ym. 2000; Juhila 2006, 248–249). Julkisissa puheenvuoroissa eettinen argumentointi on yleensä yksilotteisempaa, hyvän ja huonon teon rajat nähdään selvinä ja eri positioista tulevat puheenvuorot menevät usein vielä ristiin. Ehdottoman oikea voi toisessa kannanotossa olla ehdottoman väärä. Tämän takia julkinen keskustelu ei voi yksiselitteisesti ohjeistaa sosiaalityötä. Sosiaalityön yhteiskunnalliseen selontekovelvollisuuteen kuuluu siksi myös asioiden moniulotteisuuden esiin tuominen.

## Viitteet

<sup>1</sup> Kiitän artikkeliani inspiroineita ja kommentoineita Tampereen yliopiston Sosiaalityön tutkimuksen laitoksen Lipsky-lukupiiriläisiä, Kirsi Güntheriä, Suvi Raitakaria ja Sirpa Saariota.

<sup>2</sup> Leena Eräsaari (2007, 211) toteaa New Public Managementin suoria käännöksiä olevan uusi julkisjohtaminen tai uusi julkinen johtaminen. Hän ei halua kuitenkaan käyttää näitä käännöksiä korostaakseen sitä, kuinka oppi on peräisin Englannista ja USA:sta. Minusta perustelu on hyvä ja siksi päädyin tässä artikkelissa samaan ratkaisuun.

<sup>3</sup> Siellä täällä käsite kuitenkin vilahtaa. Esimerkiksi lapsi- ja nuorisososiaalityön suuntaa Itä-Suomessa arvioivat Riitta Vomanen ja Pirjo Pölkki (2007, 70) kirjoittavat sosiaalityön selontekovelvollisuuden koko ajan lisääntyneen. Käsitteellä he viittaavat asiakkaiden oikeuksien ja palautteen merkityksen vahvistumiseen sekä palvelujen vaikuttavuutta peräviin valtio- ja kuntapäätäjisiin.

<sup>4</sup> Etnometodologian perustaja Harold Garfinkel (1967, 33) määrittelee selontekovelvollisuuden seuraavasti: 'any setting organizes its activities to make its properties as an organized environment of practical activities detectable, countable, recordable, reportable, tell-a-story-aboutable, analyzable – in short accountable'.

<sup>5</sup> Michael Lipskyn (1980) analyysiä katutason byrokratioiden toiminnasta on 1990-luvun lopulta lähtien siteerattu ahkerasti erityisesti brittiläisessä sosiaalityökirjallisuudessa ja pohdittu analyysin ajankohtaisuutta sosiaalityön uusliberalismin ja siihen liittyvän NPM:n myötä muuttuneen yhteiskunnallisen aseman kautta (ks. tästä keskustelusta Evans & Harris 2004).

<sup>6</sup> Kaikki tutkijat eivät kuitenkaan näe NPM:n vaikutusta sosiaalityöhön näin suoraviivaisesti (Evans & Harris 2004; Brodtkin 2008). Esimerkiksi yhdysvaltalainen Evelyn Brodtkin (2008) kirjoittaa asetelman olevan jatkuva haaste: miten voidaan vahvistaa managerialistista selontekovelvollisuutta siten, ettei ammatillisen harkinnan yli kävellä, sillä NPM on myös siitä riippuvainen?

<sup>7</sup> Asiakkaiden todellisen valinnanvapauden kapeuden lisäksi kriitikot näkevät ongelmia myös managerialismin painottamassa palvelujen laadun valvonnassa. Tilaaja-tuottajamalli pirstoo palvelujen tuottajien kentän. Kaikkien tuottajien käytäntöjen yksityiskohtainen laadun valvonta tuskin onnistuu tilaajilta. Laadun valvontaan pääasiassa paperivälitteisesti sopimuspaperin, laatukriteerein ja -järjestelmin sekä auditoinnin. (Carey 2008, 923; Koskiahio 2008.)



## Kirjallisuus

- Atkinson, Dorothy (1999) *Advocacy: A Review*. Brighton: Pavilion Publishing Ltd., the Joseph Rowntree Foundation.
- Banks, Sarah (2004) *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Houndsmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave.
- Banks, Sarah & Williams, Robin (2005) Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work. Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of Social Work* 38(7), 1005-1022.
- Beckett, Chris & Maynard, Andrew (2005) *Values & Ethics in Social Work. An Introduction*. London: Sage Publications.
- Brodkin, Evelyn Z. (2008) Accountability in Street-Level Organizations. *International Journal of Public Administration* 31(3), 317-336.
- Burton, Judith & van den Broek, Diane (2009) Accountable and Countable: Information Management Systems and the Bureaucratization of Social Work. *British Journal of Social Work* 39(7), 1326-1342.
- Buttny, Richard (1993) *Social Accountability in Communication*. London: Sage Publications.
- Carey, Malcolm (2008) Everything Must Go? The Privatization of State Social Work. *British Journal of Social Work* 38(5), 918-935.
- Clark, Chris L. (2000) *Social Work Ethics. Politics, Principles and Practice*. Basingstoke: Palgrave.
- Dominelli, Lena (2002) *Anti-Oppressive Social Work Theory and Practices*. London: Palgrave MacMillan.
- Ellis, Kathryn. & Davis, Ann & Rummary, Kirstein (1999) Needs Assessment, Street-Level Bureaucracy and the New Community Care. *Social Policy and Administration* 33(3), 262-280.
- Eräsaari, Leena (2007) Millainen yhteiskunta on hyvinvointivaltion jälkeen? Teoksessa Heikki Taimio (toim.) *Taloukasvun hedelmät: kuka sai ja kuka jäi ilman*. Helsinki: Työväen Sivustysliitto, 211-225.
- Ethics in Social Work. Statement of Principles. <http://www.ifsw.org/en/p38000324.html>. Luettu 13.3.2009.
- Evans Tony & Harris John (2004) Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *British Journal of Social Work* 34(6), 871-895.
- Fook, Jan (2005) Kriittinen reflektiivisyys sosiaalityössä. *FinSoc* 2, 22-27.
- Garfinkel, Harold (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge: Prentice-Hall.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) *Language Practices in Social Work: Categorisation and Accountability in Child Welfare*. Oxon: Routledge.
- Harris, John (2003) *The Social Work Business*. London: Routledge.
- Heffernan, Kristin (2006) Social Work, New Public Management and the Language of 'Service User'. *British Journal of Social Work* 36(1), 139-147.
- Henderson, Rick & Pochin, Mike (2001) *A Right Result? Advocacy, Justice and Empowerment*. Bristol: The Policy Press.
- Howe, David (1991) Knowledge, Power and the Shape of Social Work Practice. In M. Davies (toim.) *The Sociology of Social Work*. London: Routledge.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. *Tampere: Vastapaino*.
- Juhila, Kirsi (2008) Forms of Advocacy in the Social Welfare Work with Homeless Women. *European Journal of Social Work* 11(3), 267-278.
- Juhila, Kirsi & Hall, Christopher & Raitakari Suvi (tulossa 2010) Accounting for the Clients' Troublesome Behaviour in a Supported Housing Unit: Blames, Excuses and Responsibility in Professionals' Talk. *Journal of Social Work*.
- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (tulossa 2010) Ethics in Professional Interaction: Justifying the Limits of Helping in a Supported Housing Unit. *Ethics and Social Welfare*.





- Kantola, Anu (2002) *Markkinakuri ja managerivalta*. Helsinki: Pallas-sarja.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2009) *Postmoderni sosiaalityö*. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus, 131-159.
- Kolthoff, Emile, Huberts, Leo & Van Den Heuvel, Hans (2007) *The Ethics of New Public Management: Is Integrity at Stake?* *Public Administration Quarterly* Winter 2007, 399-439.
- Koskiahio, Briitta (2008) *Hyvinvointipalvelujen tavara-talossa*. Tampere: Vastapaino.
- Leung, Terry Tse Fong (2008) *Accountability to Welfare Service Users: Challenges and Responses of Service Providers*. *British Journal of Social Work* 38(3), 531-545.
- Lipsky, Michael (1980) *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.
- Martin, Lawrence L. & Kettner Peter M. (1997) *Performance Measurement: The New Accountability*. *Administration in Social Work* 21(1), 17-29.
- Matarese, Maureen (2008) *Practice, Power, Policy, and Participation: A Linguistic Ethnography of Cumulative Caseworker-Client Interactions in a New York City Homeless Shelter*. Doctoral dissertation. Teachers College, Columbia University.
- McDonald, Catherine (2006) *Institutional Transformation: The Impact of Performance Measurement on Professional Practice in Social Work*. *Social Work and Society* 4(1).
- McKee Sellick, Margaret & Delaney, Roger & Brownlee, Keith (2002) *The Deconstruction of Professional Knowledge: Accountability without Authority*. *Families in Society* 83(5/6), 493-498.
- Metteri, Anna (2004) *Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry, Edita.
- Parrott, Lester (2006) *Values and Ethics in Social Work Practice*. Exeter: LearningMatters.
- Parton, Nigel & O'Byrne, Patrick (2000) *Constructive Social Work: Towards a New Practice*. London: Macmillan.
- Pollit, Christopher (1993) *Managerialism and the Public Service: the Anglo-American Experience*. Oxford: Blackwell.
- Prottas, Jeffrey Manditch (1979) *People-processing: the Street-Level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. Toronto: Lexington Books.
- Raitakari, Suvii & Saario, Sirpa (2008) *Vaikuttavuuden osoittamisen vaatimukset mielenterveys- ja päihde-kuntoutuksessa*. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 196-223.
- Rajavaara, Marketta (2007) *Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen*. Helsinki *Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia* 84.
- Rossiter, Amy & Prilletensky, Isaac & Walsh-Bowers, Richard (2000) *A Postmodern Perspective on Professional Ethics*. Teoksessa Barbara Fawcett, Brit Featherstone, Jan Fook & Amy Rossiter (toim.) *Practice + Research in Social Work. Postmodern Feminist Perspectives*. London: Routledge, 83-103.
- Saario, Sirpa & Hämäläinen, Pertti (2007) *Mielenterveystoimintojen käytäntöjen muutoutuminen tietojärjestelmän välittämänä*. *Janus* 15 (2), 149-164.
- Scott, Marvin B. & Lyman, Stanford M. (1968) *Acccounts*. *American Sociological Review* 33(1), 46-62.
- Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2005) *Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö (Talentia)*. [http://www.talentia.fi/files/1649\\_Etiikka-opas2005.pdf](http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikka-opas2005.pdf). Luettu 13.3.2009.
- Taylor, Ian & Kelly, Josie (2006) *Professionals, Discretion and Public Sector Reform in the UK: Re-visiting Lipsky*. *International Journal of Public Sector Management* 19(7), 629-642.
- Tiillä, Ulla (2008) *Kielijuttu: Äänestätkö tekstiustko-vaista?* *Turun Sanomat* 19.10.2008. <http://www.turun-sanomat.fi/sunnuntai/?ts=1,3:1012:0:0,4:12:0:1:2008-10-19,104:12:571175,1:0:0:0:0>: Luettu 2.1.2009.







Tsui, Ming-sum & Cheung, Fernando C.H. (2004) Gone with the Wind: The Impacts of Managerialism on Human Services. *British Journal of Social Work* 34(3), 437-442.

Webb, Stephen A. (2006) *Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives*. Houndmills, Basingstoke and Hampshire: Palgrave.

White, Sue & Hall, Christopher & Peckover, Sue (2008) The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare. *British Journal of Social Work*. Advance Access. doi: 10.1093/bjsw/ben053.

Vomanen, Riitta & Pölkki, Pirjo (2007) Lapsi- ja nuorisososiaalityön suunta Itä-Suomessa. Teoksessa Elina Kosonen (toim.) *Puheenvuoroja sosiaalityön tulevaisuudesta Itä-Suomessa*. Kuopio: Kuopio University Press, 69-78.

Välimaa, Outi (2008) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 175-195.

