



Maria Kärkkäinen
Hanna Lehto

Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2019

SOSIAALIHUOLLON ILMOITUS- VELVOLLISUUS

Kysely Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluille

TIIVISTELMÄ

Maria Kärkkäinen & Hanna Lehto

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus - Kysely Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluille

55 sivua ja 2 liitettä

Kevät 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK)

Työntekijöillä on ollut ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta tai sen uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa sosiaalihuoltolain mukaan tammikuusta 2016. Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että asiakastyön toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat korjataan nopeasti ja epäkohdan uhat saataisiin tietoon, jotta niihin voitaisiin puuttua ajoissa. Yhteistyökumppani opinnäytetyössä oli Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kehittämispalvelut. Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Tavoitteena oli selvittää, miten tieto sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta oli saavuttanut tutkittavat työyksiköt, onko havaituista epäkohdista tehty SPro-ilmoituksia, sekä mitkä asiat liittyvät epäkohdista ilmoittamiseen ja niiden käsittelyyn. SPro-ilmoitusjärjestelmän avulla työntekijä voi tehdä ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta helposti sekä seurata, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta on ryhdytty. Tutkimusympäristönä oli perhe- ja sosiaalipalveluiden esimiehet ja työntekijät. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin strukturoitua kyselyä, joka tehtiin Webropol-ohjelmalla. Aineisto kerättiin syksyllä 2018. Kyselyyn vastasi 106 henkilöä.

Kyselyn tuloksista ilmeni, että tieto ilmoitusvelvollisuudesta oli saavuttanut hyvin työyhteisöt, mutta muut epäkohtiin ja niistä ilmoittamiseen liittyvät asiat koettiin epäselviksi. Tiedon puute oli yleisin syy siihen, miksi havaitusta epäkohdasta ei ollut ilmoitettu. Suurin osa vastaajista ei ollut tehnyt SPro-ilmoitusta epäkohdista eikä osallistunut SPro-koulutukseen. SPro-koulutuksessa esimiehet ja työntekijät saavat tietoa ilmoitusvelvollisuudesta, epäkohdista ilmoittamisesta sekä SPro-ilmoitusjärjestelmästä. Epäkohdan koettiin poistuneen ilmoittamisen jälkeen vain harvoin. Suurin osa vastaajista koki työyhteisön kulttuurin avoimeksi ja kannustavaksi sekä epäkohdista ilmoittamista tukevaksi.

Tulosten perusteella ja teoriaan peilaten todettiin, että SPro-koulutuksen saaminen on erityisen tärkeää, jotta tieto epäkohdista ja niistä ilmoittamisesta lisääntyisi. Koulutusta voisi järjestää työpaikoilla jalkautuvasti, jotta mahdollisimman moni saisi tietoa ilmoitusvelvollisuudesta ja epäkohdista ilmoittamisesta. Esimiesten vastuulla on, että työntekijöillä on ajantasainen tieto uusista heitä koskevista laeista. Työpaikoilla olisi oleellista järjestää aikaa epäkohdista keskustelemaan ja niihin liittyvien käytäntöjen läpikäymiseen. Näin voidaan vaikuttaa siihen, että asiakkaat saavat laadukkaita sosiaalipalveluita.

Asiasanat: sosiaalihuoltolaki, ammattietiikka, sosiaalipalvelujen laatu, ilmoitusvelvollisuus, epäkohta

ABSTRACT

Kärkkäinen, Maria & Lehto, Hanna
The obligation to report of social welfare
– survey for the City of Helsinki Family and Social Services
April 2019
55p, 2 appendices
Diaconia University of Applied Sciences
Bachelor's Degree Programme in Social Services
Bachelor of Social Services

From January 2016 employees have had an obligation to report a wrongdoing or threat thereof in implementing a client's social welfare service under the Social Welfare Act. The purpose of the obligation to report of Social Welfare Act is to correct the wrongdoings quickly and to know the risks of wrongdoings to be able to intervene in time. The working life cooperator was the City of Helsinki Development Services of Social Services and Health Care. The approach of the study was quantitative. The aim of the survey was to find out how information about the obligation to report the Social Welfare Act was reached by the selected work units, whether SPro-reports were made on the detected wrongdoings, and things which are related to reporting and handling of wrongdoings. The SPro notification system is designed to report wrongdoings and monitor actions. The data of the thesis was collected in autumn 2018 from the City of Helsinki Family and Social Services employees and managers with a structured Webropol-enquiry. In total, 106 responses were received.

The results showed that the information on the obligation to report had reached the work communities well, but other issues related to wrongdoings and their reporting were unclear. The lack of knowledge was the most common reason why the wrongdoings were not reported. Most of the respondents had not done SPro-reports on the wrongdoings and had not participate in SPro education. In SPro education managers and employees receive information on obligation to report, reporting of wrongdoings and the SPro notification system. It was rarely seen that the wrongdoing had disappeared after being reported. The majority of the respondents felt that the workplace culture was open and supportive.

Based to the results of the survey and reflecting on the theory, it was found that SPro education is particularly important in order to increase awareness of wrongdoings and reporting of those. Education could be organized in the work-place, so that as many people as possible would be informed about the reporting obligation and the reporting of wrongdoings. It is the responsibility of supervisors that employees have up-to-date information of the law on their work. It would be good to arrange time for discussing about wrongdoings and reviewing related practices at workplaces. This way it can be affected that customers will receive quality social services.

Keywords: social welfare act, work ethic, quality of social services, obligation to report, wrongdoing

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 SOSIAALIHUOLLON LAATU JA PALVELUIDEN LAADUN SEURAAMINEN JA KEHITTÄMINEN	6
2.1 Huolenpitosuhde ja laadun keskeisiä tekijöitä	6
2.2 Ammattietiikka.....	8
2.3 Rakenteellinen sosiaalityö.....	10
2.4 Omavalvonta.....	11
3 SOSIAALIHUOLLON ILMOITUSVELVOLLISUUS.....	13
3.1 Ilmoitusvelvollisuus ja epäkohdista ilmoittaminen	13
3.2 Esimerkkejä epäkohdista	15
4 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA	17
4.1 Sosiaalialan epäkohdat ja niistä raportoiminen	17
4.2 Omavalvonta ja ilmoitusvelvollisuus.....	18
4.3 Halukkuus epäkohdista raportoimiseen ja siihen vaikuttavat tekijät	19
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
5.1 Tutkimuksen tavoite	21
5.2 Tutkimusympäristö	22
5.3 Tutkimusprosessi	23
5.4 Aineiston keruu ja analyysi.....	25
6 TULOKSET	28
6.1 Vastaaajien taustatiedot.....	28
6.2 Epäkohdista ilmoittaminen	29
6.3 Ilmoitusvelvollisuudesta tiedottaminen sekä tietoisuus	30
6.4 Ilmoittamatta jättämisen syyt.....	31
6.5 Toimenpiteet ilmoituksen johdosta	33
6.6 Työyhteisön tuki	35
6.7 Työyhteisön kannustus	36
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	37

7.1 Tulosten tarkastelu.....	37
7.2 Tutkimuksen luotettavuus	40
7.3 Tutkimuksen eettisyyden tarkastelu	42
7.4 Ammatillinen kasvu	43
8 POHDINTA	45
LÄHTEET.....	48
LIITE 1. Saatekirje	52
LIITE 2. Kysely.....	53

1 JOHDANTO

Sosiaalialan työ on moninaista. Sen tavoitteena on yhdessä yhteisöjen, perheiden ja yksilöiden kanssa lieventää vaikeuksia elämäntilanteissa, edistää sosiaalista eheyttä yhteisöissä sekä vahvistaa perheiden ja yksilöiden osallisuutta ja omia toimintaedellytyksiä (L 1301/2014). Asiakkaat ovat sosiaalialan työssä pääosassa. Tärkeää työn toteuttamisessa on, että asiakkaat saavat laadukkaita sosiaalihuollon palveluita. Yksi sosiaalihuollon keskeinen periaate on, että asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää (L 1301/2014). Huolenpitosuhteessa asiakas on apua tarvitseva ja ammattilainen avun tarjoaja. Asiakas on riippuvainen suhteessa siihen, miten työntekijä toimii. Tästä syystä on tärkeää pohtia esimerkiksi eettisyyden kysymyksiä. Ammattilaisten päämääränä on tukea ja auttaa asiakasta, jotta he saisivat heille kuuluvat lakisääteiset palvelut ja etuudet. Ammattilainen on henkilö, joka asettuu julkisesti heikomman puolelle ja huolehtii, että asiakkaiden ääni tulee kuuluviin. (Juhila 2013, 199–200.)

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on ollut sosiaalihuoltolain mukaan ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa 1.1.2016 alkaen (Valvira. Sosiaalihuollon toteuttaminen). Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on, että sosiaalihuollon asiakastyön toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat korjataan nopeasti ja mahdolliset epäkohdan uhat saataisiin tietoon, jotta niihin voitaisiin puuttua ajoissa. Tarkoituksena on erityisesti turvata hyvän hoidon, huolenpidon ja palvelun toteutuminen kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden kohdalla. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, 139–140.) Palvelujen laadukkuus ja epäkohtiin puuttuminen ovat asiakkaan edun kannalta merkittäviä tekijöitä, mutta tärkeitä asioita myös työntekijöiden jaksamista ja työn mielekkyyttä ajatellen. Olisi tärkeää ymmärtää, että epäkohtia voi esiintyä ja niistä tulisi pystyä puhumaan. Organisaation kehittäminen on kaikkien yhteinen etu. (Törmänen 2018, 3.) Epäkohdista ilmoittaminen on yksi väline, jonka avulla voidaan kehittää sosiaalihuollon asiakkaiden saaman palvelun laatua.

Yhteistyökumppani opinnäytetyössä oli Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kehittämispalvelut. Helsingin kaupungilla on käytössä sähköinen SPro-ilmoitusjärjestelmä, jonka avulla työntekijä voi tehdä ilmoituksen havaitsemaan epäkohdasta helposti sekä seurata, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta on ryhdytty. SPro-ilmoitusjärjestelmä on Helsingin kaupungin innovaatio, jonka kehittäminen lähti liikkeelle kaupungin tarpeista. Järjestelmän kehittämistyö tilattiin Awanic Oy:ltä. Epäkohtia ja niistä ilmoittamista ei ollut vielä tutkittu Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen perhe- ja sosiaalipalveluiden työyksiköissä. Tästä johtuen haluttiin selvittää, miten tieto sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta oli saavuttanut perhe- ja sosiaalipalveluiden tutkittavat työyksiköt, oliko havaituista epäkohdista tehty SPro-ilmoituksia, sekä mitkä asiat liittyivät epäkohdista ilmoittamiseen ja niiden käsittelyyn. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää yhteistyökumppanin järjestämässä SPro-koulutuksessa. Kyselyn tulosten pohjalta kerättiin yhteen tietoa epäkohdista ja niistä ilmoittamisesta, jota yhteistyökumppani voi hyödyntää epäkohtailmoittamisen tueksi tehtävässä esitteessä.

Opinnäytetyön alussa käsitellään sosiaalihuollon laatua, ammattietiikkaa, sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuutta sekä työn epäkohtia. Tämän jälkeen kerrotaan aikaisemmista epäkohdista ilmoittamiseen liittyvistä tutkimuksista, kuvataan tämän opinnäytetyön tutkimuksen toteutusta ja tuloksia, jonka jälkeen tehdään tuloksista johtopäätöksiä. Lopussa pohditaan tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä, esitetään mahdollisia jatkotutkimusaiheita sekä päätetään opinnäytetyö pohdintaan.

2 SOSIAALIHUOLLON LAATU JA PALVELUIDEN LAADUN SEURAAMINEN JA KEHITTÄMINEN

2.1 Huolenpitosuhde ja laadun keskeisiä tekijöitä

Laadussa on kyse siitä, kuinka palvelu tai toiminta pystyy täyttämään siihen kohdistuvat odotukset ja vaatimukset. Organisaation ja sen työntekijöiden on huomioitava asiakkaiden tarpeet sekä palveluun liittyvät odotukset, jotta pystytään tuottamaan hyvää laatua. Laadukkaalle toiminnalle vaatimuksia asettavat esimerkiksi palvelujen käyttäjät, palvelujen ostajat ja rahoittajat, ammattilaisten oma halu tehdä korkeatasoista työtä, alaa koskeva uusi tieto sekä lainsäädäntö ja valtakunnalliset suositukset. Organisaation kyky täyttää erilaisia vaatimuksia voidaan ajatella olevan hyvää laatua. Laatu ei kuitenkaan synny itsestään, vaan sen eteen laatu tulee johtaa, suunnitella, varmistaa, jatkuvasti arvioida ja kehittää sekä ylläpitää. Laatu on hallinnassa silloin, kun johto ja työntekijät noudattavat sitoutuneesti sovittuja periaatteita sekä käytäntöjä, kykenevät arvioimaan työnsä tuloksia ja palvelujensa vaikutuksia ja haluavat työskennellä asiakkaiden parhaaksi. (Holma 2009, 12–13.)

Laissa sosiaalihuollon laatua ei ole yksityiskohtaisesti määritelty. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sivuilla sosiaali- ja terveydenhuollon laadun keskeisiksi tekijöiksi mainitaan asiakkaan kunnioitus ja itsemääräämisoikeus palvelujen lähtökohtana, palvelujen saatavuus kohtuullisessa ajassa ja tasa-arvoisesti, oikeudenmukainen ja tasavertainen kohtelu, valinnanvapaus, asiakasturvallisuus, korkeatasoinen ammatillinen osaaminen ja palvelujen vaikuttavuus. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Laatu.) Riskien arviointi, ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet sekä toiminnan kehittäminen ovat osa asiakasturvallisuutta. Asiakkaalle turvallisuus on sitä, että hän saa hoitoa oikeaan aikaan ja siten, että hoidosta ei aiheutuisi hänelle haittaa esimerkiksi vahingon tai unohduksen vuoksi. Yli puolet vahingoista olisi vältettävissä noudattamalla työyksikön periaatteita, käytäntöjä ja prosesseja, joilla vaaratilanteita ennakoidaan. (Super 2016.) Sosiaalihuoltolain 48 § velvoittaa sosiaalihuollon työntekijöitä toteuttamaan asiakkaalle annettavat

sosiaalipalvelut laadukkaasti (L 1301/2014). Lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä tarkoituksena on myös edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun ja laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon sekä edistää asiakasturvallisuutta. Edellä mainitut asiat voivat toteutua varmistamalla, että sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on ammattia vastaava koulutus, ammattitoimintaa edellyttämät valmiudet, riittävä ammatillinen pätevyys sekä mahdollisuus ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Tärkeää on myös edistää sosiaalihuollon ammattilaisten keskinäistä yhteistyötä ja asianmukaisen tehtävärakenteen muodostamista ottaen huomioon asiakkaiden palvelutarpeet. Asiakasturvallisuutta, sosiaalihuollon laatua sekä asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun voidaan myös varmistaa järjestämällä ammattitoiminnan valvonta. (L 817/2015.)

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on perusoikeus, jota työntekijän tulee kunnioittaa. Itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi työntekijän on annettava tietoa asiakkaalle erilaisista mahdollisuuksista, niiden mahdollisista seurauksista ja antaa asiakkaalle tilaisuus tehdä valintoja. Asiakaslähtöisyyttä on itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen lisäksi se, että pidetään huoli asiakkaan äänen kuulemisesta. Asiakaslähtöisen työskentelyn perustana ovat asiakkaan määrittelemät ja esiin tuomat tarpeet. (Talentia 2017, 12–15.) Huolenpito on niiden ihmisten tukemista ja auttamista, joiden omat voimat eivät riitä elämässä selviämiseen. Elämäntilanteet, joissa ihmiset kaipaavat tukea jaksakseen arkipäivästä toiseen, voivat olla pysyviä tai ohimeneviä. Huolen pitäminen ja auttaminen on yksinkertaisimmillaan näiden ihmisten saattamista yhteiskunnallisen avun piiriin. Hankalassa elämäntilanteessa ihmisellä harvoin on voimia selvittää, mitkä etuudet ja palvelut hänelle kuuluvat sekä vaatia niitä. (Juhila 2013, 175–178.) Ammattilaiselta vaatii erityistä osaamista kohdata kunnioittavasti hankalassa ja haavoittuvassa elämäntilanteessa olevat ihmiset. On tärkeää ymmärtää, että kukaan ei voi olla täysin riippumaton, vaan kaikki tarvitsevat joskus jonkinlaista huolenpitoa. Sen tajuminen voi auttaa ammattilaista samaistumaan ja ymmärtämään, että asiakas voisi olla meistä kuka tahansa. Kaikilla on oikeus saada huolenpitoa itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. (Juhila 2013, 199–200.)

2.2 Ammattietiikka

Yksi keino edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista on ammattietiikka. Keskeisiä eettisiä periaatteita ja ammattietiikan lähtökohtia sosiaalialan ammatillisessa työssä ovat ihmisoikeudet, ihmisarvo ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Ammattietiikka ohjaa ammatillista toimintaa ja ammatillisuuteen kuuluu eettisiin toimintatapoihin vaikuttaminen. Työntekijän ammattitaidon oleellinen osa on hänen ammattieettinen valmiutensa, kypsyytensä ja harkintansa. (Talentia 2017, 7–8.) Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä puhutaan työntekijöiden ammatteettisista velvollisuuksista. Ammatillisen toiminnan päämääränä tulisi olla sosiaalisen toimintakyvyn, osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistäminen sekä hyvinvoinnin lisääminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Työntekijän velvollisuutena on myös noudattaa toiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta säädetään. (L 817/2015.) Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tarkoituksena on edistää asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Myös tämän lain tarkoituksena on edistää asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun ja palveluun sosiaalihuollossa. Hyvä kohtelu tarkoittaa sitä, että asiakkaan yksityisyyttä ja vakaumusta kunnioitetaan sekä ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakkaan mielipide, toivomukset, etu, äidinkieli, kulttuuritausta ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa. (L 812/2000.)

Sosiaalialan ammattihenkilöstön työ sisältää valtaa ja vallankäyttöä. Työntekijällä voi olla valta määrittellä, mihin seikkoihin ja tarpeisiin hän keskittyy sekä miten niitä nimeää. On hyvä tehdä näkyväksi vallankäytön yhteiskunnallinen oikeutus ja valta, joka työhön sisältyy. Työntekijälle vallankäyttö voi olla arjen rutiini, mutta asiakkaan kannalta sillä voi olla paljonkin merkitystä. Asiakkaan elämään voi vaikuttaa työntekijän tekemä työ tai sen tekemättä jättäminen. Työntekijä voi joutua myös tilanteeseen, jossa hänen on pohdittava, mihin rajaan saakka asiakas voi kieltäytyä tarjotuista tukitoimista, vaikka hänen hyvinvointinsa edellyttäisi puuttumista. Eettisesti kestävään toimintaan päästään avoimuudella, oikeudenmukaisuudella sekä puuttumalla vähimmällä tavalla asiakkaan elämään. Liian voimallisia toimenpiteitä ei saa käyttää. Asiakkaan tahtomia vaihtoehtoja ei ole joskus hänen etunsa kannaltaan mahdollista tai tarkoituksenmukaista toteuttaa. Tällöin

eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta voidaan esimerkiksi arvioida palvelusuunnitelmassa. (Talentia 2017, 32–35.)

Eettiset periaatteet eivät suoraan anna ratkaisuvaihtoehtoja erilaisiin ristiriitatilanteisiin, mutta niiden avulla työntekijä voi pohtia omien velvollisuuksien ja asiakkaan oikeuksien välistä suhdetta. Oman toiminnan lisäksi sosiaalialan työntekijän tulisi pystyä arvioimaan kriittisesti organisaation toimintatapoja, sillä organisaation tavoitteet voivat esimerkiksi pohjautua yksipuolisesti taloudellisiin lähtökohtiin. Eettiseen pohdintaan, keskusteluun ja päätöksentekoon osallistuminen on koko työyhteisön ja organisaation yhteinen vastuu. (Talentia 2017, 7–8.) Epäkohdista ilmoittaminen vaatii työntekijältä eettistä rohkeutta nostaa esiin asiakkaan kohteluun liittyviä epäkohtia ja puuttua työpaikan mahdolliseen vaientamisen kulttuuriin. Jokainen sosiaalialan työntekijä ja työyhteisö voi kehittyä epäkohtien tunnistamisessa, niistä ilmoittamisessa ja epäkohtien poistamisessa. (Talentia 2017, 44–46.)

Ongelmaisten ja ristiriitaisten tilanteiden kanssa voi jäädä yksin ilman tukea ja yhteisöllistä keskustelua. Mikäli ei ole aikaa arvioida omaa toimintaa ja keskustella asioista yhteisöllisesti, on vaarana kuormittua eettisesti. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7–8.) Eettinen kuormittavuus koostuu eettistä työtä tukevista tai vaikeuttavista työympäristön rakenteisiin liittyvistä tekijöistä. Työssä jaksamiseen ja työn laatuun pystytään vaikuttamaan esimerkiksi johtamistavoilla ja työympäristön rakenteilla. Eettinen stressi syntyy sellaisissa tilanteissa, joissa työntekijä kokee, ettei saa tukea tekemälleen työlle. Työntekijä pystyy paremmin käsittelemään eettisiä ja moraalisia ristiriitatilanteita, jos työympäristö on tukemassa eettisen työn toteuttamista. (Hotari & Metteri 2011, 71–73.)

Eettinen johtaminen on oikeudenmukaisuutta, reiluuutta, tasa-arvoisuutta, kunnioitusta, ääneen lausuttuja arvoja ja luottamusta. Johtamisen etiikka asettaa rajat, joita ei saa ylittää tavoitellessa tuloksia. Johtajan oman lähiesimiehen esimerkki voi joko tukea tai vääristää eettistä toimintaa. Johtajan olisi tärkeää kyseenalaistaa ja tarkastella jatkuvasti omaa toimintaansa. (Kauppila, Laulainen & Sinkkonen 2011, 98–99.) Tilanteissa, joissa johtaja saa tietoonsa jotain, minkä esille tuomi-

nen olisi eettisesti perusteltua, mutta voi vahingoittaa omaa organisaatiota tai johtaja huomaa itse tehneensä virheen, nousee esille hänen eettisyytensä tai epäeettisyytensä. Johtaja tarvitsee eettistä rohkeutta nostaakseen esille palveluprosessiin ja asiakastyöhön liittyviä eettisiä pulmia. (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 123.) Työntekijät voivat tuntea, että resurssien puute tai organisaatioiden käytännöt ovat esteenä eettisesti oikealle työtavalle. Tällaisissa tilanteissa olisi hyvä tunnistaa ne toimintamallit, joita pystytään uudistamaan arvoista ja etiikasta tinkimättä. On ammattieettinen velvoite etsiä uusia tapoja auttaa taloudellisten edellytysten muuttuessa. Oleellista on erottaa toisistaan taloudellisista syistä rajatut mahdollisuudet auttaa ja toiminnan epäeettisyys. Asiakkaan kohtelu hyvin ja ihmisarvoa kunnioittaen sekä osallisuutta vahvistava työote onnistuvat pienilläkin resursseilla. (Kananoja 2017, 172–173.)

2.3 Rakenteellinen sosiaalityö

Sosiaalihuoltolain 7 § kertoo rakenteellisen sosiaalityön roolista hyvinvoinnin edistämisessä. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluvat sosiaalihuoltolain mukaan kolme asiaa. Ensimmäisenä on tuotettava tietoa sosiaalihuollon asiakastyön perusteella asiakkaiden tarpeista ja siitä, miten ne linkittyvät yhteiskuntaan sekä siitä, miten tarpeisiin vastaavat sosiaalipalvelut ja muu sosiaalihuolto vaikuttaa. Toiseksi sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden toiminta- ja asuinympäristöjen kehittämiseksi on tehtävä toimenpide-ehdotuksia ja tavoitteellisia toimia. Kolmantena siihen kuuluvat yhteistyö järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien kanssa kehittämällä paikallista sosiaalityötä sekä muuta tuki- ja palveluvalikoimaa sekä sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi suunnittelua muilla toimialoilla. (L 1301/2014.)

Rakenteellista työtä tarvitaan asiakastyöhön perustuvan työn rinnalle, jotta yhteiskunnallisia ongelmia on mahdollista havaita ja niiden edellyttämiä palveluita ennakoita. (Kairala, Lähtinen & Tiitinen 2012, 38.) Rakenteellisen sosiaalityön ymmärtämiselle olennaista on pyrkimys muutokseen eri tasoilla, kriittinen suhde yhteiskunnallisiin mekanismeihin sekä ihmisten osallisuuden edistäminen ja oikeudenmukaisuus. Tarkoituksena on tehdä työtä sekä yksilöiden auttamiseksi

että järjestelmien muuttamiseksi paremmin ihmisten hyvinvointia ja tasa-arvoisuutta tukeviksi. (Pohjola 2014, 27.) Rakenteellinen työ jää kuitenkin usein sivuosaan resurssien ja ajan puutteen vuoksi, vaikka se on yksi osa sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää. Työntekijän on osattava kyseenalaistaa vallitsevia rakenteita ja epäkohtia palvelujärjestelmässä. (Aaltonen-Siivari 2016, 54.)

2.4 Omavalvonta

Omavalvonta pohjautuu riskienhallintaan. Tarkoitus on arvioida monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta hänen saamiin palveluihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia. Fyysinen toimintaympäristö, työyksikön toimintatavat, asiakkaat tai henkilökunta voivat aiheuttaa riskejä. Monesti riskit ovat yhdistelmä monia virheetoimintoja. Riskienhallinnassa tärkeää on, että työyksiköissä on turvallinen ilmapiiiri, jossa asiakkaat, heidän omaisensa ja henkilökunta pystyvät tuomaan esille epäkohtia koskien laatua ja asiakasturvallisuutta. Laatua ja asiakasturvallisuutta voi parantaa riskienhallinnassa tunnistamalla jo etukäteen sellaiset kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetetut tavoitteet ovat vaarassa jäädä toteutumatta. Riskienhallintaa ovat epäkohtien ja niiden uhkien suunnitelmallinen poistaminen tai minimoiminen, haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja ryhtyminen tarvittaviin jatkotoimiin. (Sonninen 2017.)

Omavalvontasuunnitelman avulla voidaan seurata ja kehittää palveluiden laatua toimintayksiköissä. Jokaisessa toimintayksikössä tulisi olla kirjallinen omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman avulla epäkohdat palveluissa ja riskitilanteet palveluiden toteuttamisessa voidaan tunnistaa, ehkäistä ja korjata. (Valvira. Omavalvonta sosiaalipalveluissa.) Omavalvontasuunnitelma varmistaa sosiaalihuollon laatua, turvallisuutta sekä asianmukaisuutta (L 1301/2014). Omavalvontasuunnitelmassa palveluntuottaja tuo esiin, kuinka kyseisessä toimintayksikössä toteutetaan riskienhallintaa käytännössä ja millä tavalla asiakkaat, heidän omaisensa sekä työntekijät voivat olla mukana palvelujen ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä. Riskienhallinnan osa-alueita ovat mm. henkilöstö, asiakasturvallisuus, toimitilat, teknologia, terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet. Omavalvontasuunnitel-

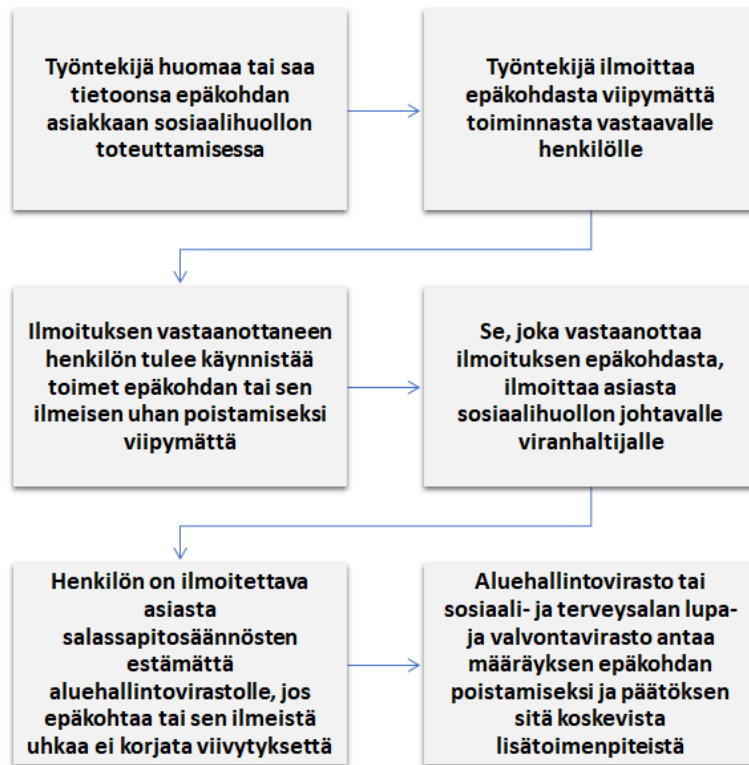
maan on kirjattu toimintayksikössä sovitut käytännöt ja kuinka yksikössä toteutetaan asiakasturvallisuuteen ja palveluihin liittyviä toimintoja. Omavalvonnalla pidetään huoli siitä, että henkilöstö toimii yhdessä päätettyjen käytäntöjen mukaisesti. (Koivula & Saarsalmi 2017, 16.)

Omavalvontasuunnitelma tulisi olla julkisesti nähtävillä ja sen toteutumista on seurattava säännöllisin väliajoin. Suunnitelma mahdollistaa sen, että epäkohtiin voidaan puuttua mahdollisimman nopeasti. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 138.) Omavalvontaan liittyvää koulutusta tulisi järjestää henkilökunnalle. Työpaikalla on myös sovittava siitä, millä tavalla omavalvontaan liittyvä tiedonkulku ja raportointi toimii työntekijöiden, esimiesten ja johdon välillä. Omavalvontaan liittyviä asioita tulisi käsitellä säännöllisesti organisaation eri tasoilla. (Koivula & Saarsalmi 2017, 16.) On tarkoitus, että omavalvontasuunnitelmaa lukiessa saa käsityksen siitä, miten toimintayksiköissä varmistetaan palveluiden laadukkuus, asiakasturvallisuus ja kuinka toimitaan näiden asioiden vaarantuessa. Suunnitelma on myös työkalu henkilökunnalle oman toimintansa arviointiin. Omavalvonnan yksi tarkoitus on toiminnan kehittäminen henkilökunnan ja asiakkaiden palautteet huomioon ottaen. (Valvira. Omavalvonta sosiaalipalveluissa.)

3 SOSIAALIHUOLLON ILMOITUSVELVOLLISUUS

3.1 Ilmoitusvelvollisuus ja epäkohdista ilmoittaminen

Sosiaalihuoltolaissa ilmoitusvelvollisuudesta kerrotaan, että henkilöstölle on tiedotettava ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista kunnissa sekä yksityisillä palveluntuottajilla. Jos työntekijä huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, on hänen ilmoitettava siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Henkilöön, joka tekee ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta, ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Asiasta on ilmoitettava sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kunnassa sen henkilön, joka vastaanotti ilmoituksen epäkohdasta. Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. (L 1301/2014.) Työpaikan omavalvontasuunnitelmaan tulee olla kirjattu se, miten ilmoitusvelvollisuuden käytössä henkilökuntaa on opastettu. Sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan tulisi ilmoituksen vastaanotettua opastaa yksikön toiminnasta vastaavaa henkilöä siitä, kuinka tilanteessa toimitaan ja aloittaa toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 139–140.) Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, on henkilön ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle. Määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päätöksen sitä koskevista lisätoimenpiteistä antaa aluehallintovirasto tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. (L 1301/2014.) Ilmoituksen tekijän pitäisi saada tiedoksi, mitä toimenpiteitä ilmoituksen jättämisen jälkeen on ryhdytty tekemään. Ilmoitus voi olla vapaamuotoinen tai esimerkiksi lomakkeelle tehty, mikäli työpaikalla on sellainen käytössä. (Jaakkola 2017.)



KUVIO 1. Ilmoitusprosessi

Ulkomaisissa lähteissä epäkohdista ilmoittamista kutsutaan whistle-blowingiksi eli pilliin puhaltamiseksi. Dasgutpan ja Kesharwanin (2010) mukaan pilliin puhaltamiseen kuuluvat neljä asiaa: tarvitaan henkilö, joka ilmaisee epäkohdan, on löydyttävä epäkohta, josta ilmoitetaan, on oltava yksilö, ryhmä tai organisaatio, jotka epäkohtaa ylläpitävät sekä on oltava asianosainen, jolle ilmoituksen epäkohdasta voi tehdä. (Dasgutpan & Kesharwan 2010, 1.) Epäkohdista ilmoittamisella on tavoitteena varmistaa haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden huolenpito (Talentia 2017, 46). On välttämätöntä, että työntekijöiden tunnistamat ongelmat ja epäkohdat nostetaan esiin, jotta asiakasturvallisuus toteutuisi. Epäkohtia esiin nostamalla on mahdollisuus saada aikaan muutoksia asiakkaiden elämäntilanteissa, palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnan rakenteissa. (Talentia 2017, 43.) Tavoitteena on oppia tapahtumista ja kehittää toimintaa paremmaksi työyhteisössä. Ilmoittamisen pitäisi johtaa reagointiin. Mikäli ilmoittamiset eivät ole johtaneet muutoksiin tai muutoksista ei ole saatu tietoa, aiheuttaa se turhautumista työntekijöissä. Asioiden jäädessä aina puheen tasolle, luottamus prosessia kohtaan kärsii. Epäkohtien käsittely sosiaalialalla on vielä uusi asia. On mah-

dollista, että työyhteisöissä ei ole vielä yhteistä ymmärrystä siitä, mitkä tapahtumat ovat epäkohtia. Esimiehen tulisi saada aikaan luotettava keskustelukulttuuri, jossa voidaan puhua ääneen siitä, mikä on oikein ja mikä väärin, ilmoittaa epäkohdista ja pohtia niille ratkaisuvaihtoehtoja. (Tiitinen 2016.)

Epäkohdista ilmoittaminen linkittyy myös rakenteellisen sosiaalityön näkökulmaan. Esimerkiksi Pohjola (2011) jakaa rakenteellisen sosiaalityön neljään osaluokkeeseen: tietotyöhön, strategiatyöhön, oikeudenmukaisuustyöhön ja inklusiivisuustyöhön. Tietotyössä tietoa tuotetaan hyvin- ja pahoinvointikysymyksistä, sosiaalisista elinolosuhteista sekä palveluiden toimivuudesta tai vastaamattomuudesta asiakkaiden tarpeisiin. (Pohjola 2011, 215–216.) Asiakastyöhön perustuva tieto koskee myös sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeita ja niiden yhteiskunnallisia yhteyksiä sekä muiden tukitoimien vastaavuutta ja vaikuttavuutta asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaalihuollon sisältöä sekä toiminnan tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta voidaan kehittää saadun tiedon perusteella. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 35, 38.) Helsingin kaupungin SPro-ilmoitusjärjestelmän avulla voidaan tuoda tehokkaasti esiin rakenteellisia haasteita, palvelujärjestelmän katvealueita sekä epäkohtia.

3.2 Esimerkkejä epäkohdista

Asiakastyön epäkohtia ovat asiakkaan kaltoinkohtelu, asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet sekä toimintakulttuuriin sisältyvät asiakkaalle vahingolliset toimet. Asiakkaan kaltoinkohtelua ovat psyykinen, fyysinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu. Toimintakulttuuriin liittyvä epäkohta voi olla esimerkiksi asiakkaan perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 139.) Fyysistä kaltoinkohtelua ovat hoitotoimenpiteiden suorittaminen kovakouraisesti, asiakkaan liikumisen rajoittaminen, toimenpiteisiin pakottaminen ja pahoinpitely. Psyykkistä ja sosiaalista kaltoinkohtelua ovat asiakkaan määräily, moittiminen, vähättely ja mitätöinti. Työntekijä voi puhua asiakkaalle epäasiallisesti ja karkeasti, rangaista

asiakasta tai jättää huomioimatta hänen toiveensa ja tarpeensa. Psyykkistä kaltoinkohtelua on myös asiakkaan yksin jättäminen tai eristäminen vasten hänen tahtoaan. (Husso 2016.)

4 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA

4.1 Sosiaalialan epäkohdat ja niistä raportointinen

Tiitinen ja Silén (2016) ovat tutkineet valtakunnallisessa kyselytutkimuksessaan sosiaalialan työntekijöiden tunnistamia epäkohtia työssä sekä niiden raportointia. Tutkimuksen aineisto kerättiin tammi-huhtikuussa 2016. Kyselyyn saatiin vastauksia eri puolilta Suomea 183 sosiaalialan työntekijältä, jotka olivat kaikki korkeakoulututkinnon suorittaneita. Enemmistö vastaajista työskentelivät kunnan sosiaalihuollon toimipaikassa ja olivat olleet sosiaalialalla töissä yli 10 vuotta. (Tiitinen & Silén 2016, 1, 5.) Kyselyn tuloksista ilmeni valtaosan vastaajista huomanneen ainakin yhden epäkohdan liittyvän työyhteisöönsä viimeisen vuoden aikana. Enemmistö vastaajista kertoivat, ettei työyhteisössä ole keskusteltu siitä, miten epäkohdista raportoidaan. Lähes puolet vastaajista olivat havainneet varoittelua siitä, ettei mistä tahansa epäkohdasta kannata kertoa. Harvinaisempaa oli suora epäkohdista kertomisen kieltäminen, kuitenkin viides osa vastaajista olivat sitä kokeneet. Valtaosa vastaajista kertoivat myös, että vaikka he raportoivat epäkohdasta, se ei poistunut raportoinnin jälkeen. Hieman alle puolet vastaajista olivat havainneet rangaistuksia epäkohtaan puuttumisesta ja neljäs osa kertoivat jonkun työsuhteen päättyneen saman asian vuoksi.

Epäkohdat määriteltiin kyselyraportissa laittomiksi, tavoitteiden vastaisiksi, epäeettisiksi toiminnoiksi. Enemmistö havaituista epäkohdista kyselyn tuloksissa juontuivat palveluiden resursseista. Asiakkaiden oikeuksien toteutumisen vaaransivat tiheä henkilöstövaihtuvuus ja alhaiset henkilöstöresurssit. Melkein puolet vastaajista kokivat, ettei asiakkaan tarpeisiin pystytä vastaamaan organisaation palvelutarjonnalla. Yleisin asiakkaisiin liittyvä epäkohta oli se, ettei asiakaspalautetta käsitellä tai kerätä toimipaikassa. Hieman yli puolet vastaajista olivat havainneet asiakkaiden kohtelun olevan joskus tai usein lainsäädännön kanssa ristiriidassa. Myös asiakkaiden epäkunnioittavaa kohtelua oli havaittu usein tai joskus 38 % vastaajan mielestä. (Tiitinen & Silén 2016, 1.) Havaittuja epäkohtia olivat myös työn kuormittavuudesta johtuneet sairaspöissaolot, työntekijöiden kuumematta jättäminen heitä ja asiakkaita koskevassa päätöksenteossa, kiusaaminen

työyhteisössä, uhka- ja vaaratilanteiden raportoimatta jättäminen sekä toimimaton tiedonvälitys. (Tiitinen & Silén 2016, 10–11.)

Tiitinen ja Silén (2016) toivat esiin raportissaan käsitteellistämisen, havainnoinnin, raportoinnin, analysoinnin ja käsittelemisen epäkohdista olevan uutta suomalaisessa tutkimuksessa ja sosiaalihuollossa. He olivat myös sitä mieltä, että on merkityksellistä käydä yhteiskunnallista ja tieteellistä keskustelua epäkohdista, jotta tietämys epäkohdista ja niiden raportoinnista lisääntyisi. Kyselyraportin tuloksista piirtyy kuva siitä, että sosiaalipalvelujen laatu on vaihtelevaa ja mahdollisuus epäkohtien käsittelyyn on polarisoitunut. He myös olettavat, että raportointimahdollisuudet parantuvat, kun organisaatioihin tehdään rakenteet epäkohtien käsittelylle ja raportoinnille ja tietoisuus ilmoitusvelvollisuudesta laajenee. Kyselyn tuloksissa huolestuttavimmat asiat olivat organisaatioiden vaientavat käytännöt, kuten epäkohdista keskustelemisen kiellot, epäkohtaraportoinnista kostaminen sekä se, että epäkohdista ei saa kertoa poliittisille päättäjille tai organisaation johdolle. Päättäjillä ja johtajilla olisi heidän mukaansa parhaat edellytykset toimia sen eteen, että resursseihin ja rakenteisiin liittyvät epäkohdat poistuisivat. He olivat myös sitä mieltä, että runsaasti kehittämistä löytyy myös asiakkaiden kuuntelemisessa ja asiakaspalautteiden keräämisessä. Pohdittavaksi jäi, voiko toiminta olla sosiaalitaloudellisesti tuloksellista, jos organisaatioiden palvelutarjonta ja asiakkaiden tarpeet eivät kohtaa. (Tiitinen & Silén 2016, 26.)

4.2 Omavalvonta ja ilmoitusvelvollisuus

Talentia-lehti julkaisi kesäkuussa 2017 sähköisen kyselyn ilmoitusvelvollisuudesta. Kyselyyn vastasi 220 julkisen ja yksityisen sektorin työntekijää. Kysely osoitti, että epäkohdista ilmoittaminen ja omavalvontasuunnitelmat eivät vielä olleet saavuttaneet kovin hyvin sosiaalihuollon työyksiköitä. Kyselyssä yli 40 % vastaajista tiesivät työyksiköstä löytyvän omavalvontasuunnitelman ja epäkohdista ilmoittamisen olevan osa työnkuvaa. Loput vastaajista eivät tieneet, onko omavalvontasuunnitelmaa olemassa. Epäkohtailmoituksia oli työyksiköissä harvoin tehty. Vastaajat kokivat, että tarkempaa perehdytystä tulisi lisätä sekä saada

koulutusta omavalvontasuunnitelmiin ja ilmoitusvelvollisuuteen liittyen. Tietoa kaivattiin myös siitä, mistä asioista tulee ilmoittaa.

Osassa vastaajien työpaikoista taas epäkohdista raportoiminen ja omavalvontasuunnitelma olivat tulleet hyvin tutuiksi. Niihin liittyvistä asioista oli keskusteltu avoimesti esimerkiksi työpaikalla. Työntekijät olivat myös saaneet koulutusta ja perehdytystä riittävästi. Kyselyyn vastanneet kokivat, että epäkohtiin saatiin muutoksia aikaiseksi, esimiehet puuttuivat tilanteisiin sekä asioihin oli haettu muutosta keskustellen. Kyselyssä todettiin epäkohtien esille tuomisen olevan tukena ammattieettisesti kestäväälle työlle. Kyselyn vastauksissa kerrottiin myös tilanteista, joissa ei ole ryhdytty korjaamaan epäkohtia ilmoituksesta huolimatta tai epäkohtien olemassaolo on kielletty. Kyseisiin tilanteisiin oli haettu tukea ylemmiltä tahoilta ja aluehallintovirastolta. Ilmoitusvelvollisuuskyselystä kävi ilmi myös se, että työntekijöissä epäkohtailmoittamisen epäselvät käytännöt aiheuttavat epävarmuutta ja pelkoja. (Jaakkola 2017.)

4.3 Halukkuus epäkohdista raportoimiseen ja siihen vaikuttavat tekijät

Skivenes ja Trygstad (2010) osoittivat tutkimuksessaan kannustavia havaintoja epäkohdista ilmoittamiseen liittyen. He tutkivat Norjan julkisen sektorin työntekijöiden halukkuutta raportoida työpaikalla havaituista epäkohdista ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Julkisen sektorin lastensuojelua, peruskouluja ja terveydenhuoltoa koskevassa tutkimuksessa osoitettiin, että epäkohdista raportoiminen koetaan pääasiassa positiivisena asiana työpaikoilla. Suurin osa eli 76 % työntekijöistä raportoivat havaituista epäkohdista lähiesimiehelleen tai jollekin muulle henkilölle organisaation sisä- tai ulkopuolella ja sillä oli positiivisia seurauksia 83 % mielestä. Suurin osa eli 64 % epäkohdista raportoineista kokivat ilmoituksen saaneen aikaan muutoksia. (Skivenes & Trygstad 2010, 1071–1073.) Epäkohtien raportoisesta seuranneita muutoksia olivat suurimman osan vastaajista mukaan uudet toimintamenetelmät työpaikalla, mutta jotkut vastaajista olivat kokeneet raportoinnin esimerkiksi lisänneen taloudellisia resursseja. Vastaajista 36 % ilmoittivat, ettei epäkohdista raportoimisella ollut mitään myönteisiä vaikutuksia. Nämä

työntekijät ilmoittivat myös muita useammin työympäristöön liittyvistä ongelmista, kuten kiusaamisesta. (Skivenes & Trygstad 2010, 1085.)

Tutkimuksessa osa vastaajista ilmoittivat raportoinnista seuranneen kostotoimia. Tutkimus osoitti, että korkeasti koulutetuilla oli suurempi todennäköisyys kokea epäkohtien raportoinnista seuranneita kostotoimia. Tutkimuksessa pohdittiin tämän johtuvan siitä, että korkeasti koulutetut voivat olla sellaisessa asemassa, jossa on suurempi mahdollisuus paljastaa vakavia organisaatiota vahingoittavia epäkohtia. Johtajien kanssa usein tekemisissä olevat kokivat todennäköisemmin myönteisiä reaktioita epäkohdista raportoitaessa. Se, minkälaisia havaitut epäkohdat olivat, vaikutti myös seurauksiin. (Skivenes & Trygstad 2010, 1088.) Miten epäkohtailmoituksia käsitellään, kertoo paljon organisaatiosta. Tapa, jolla epäkohtailmoituksiin suhtaudutaan ja niitä käsitellään vaikuttaa merkittävästi niin ilmoituksen tehneeseen työntekijään sekä siihen, mitä havaitulle epäkohdalle tapahtuu. (Skivenes & Trygstad 2010, 1085.) Tutkimuksessa tulokset olivat osin erilaisia kuin suomalaisissa epäkohtia koskevissa tutkimuksissa. Norjan palvelujärjestelmä on erilainen kuin Suomen, joten tuloksien eroavaisuuksia ei ole kannattavaa vertailla keskenään.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tavoite

Opinnäytetyö on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Heikkilän (2014) mukaan sen avulla selvitetään kysymyksiä, jotka liittyvät lukumääriin ja prosenttiosuuksiin. Määrällinen tutkimus edellyttää otosta, joka on riittävän suuri ja edustava. Usein selvitetään myös tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia tai eri asioiden välisiä riippuvuuksia. Määrällisen tutkimuksen avulla ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syitä, mutta sen avulla saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne. (Heikkilä 2014, 15.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten tieto sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta on saavuttanut perhe- ja sosiaalipalveluiden työyksiköt, onko havaituista epäkohdista tehty SPro-ilmoituksia, ja mitkä asiat liittyvät epäkohdista ilmoittamiseen ja niiden käsittelyyn. Epäkohdista voi tehdä SPro-ilmoituksia Helsingin kaupungilla käytössä olevan sähköisen SPro-ilmoitusjärjestelmän kautta. Opinnäytetyössä tutkittiin seuraavia perhe- ja sosiaalipalveluiden alayksiköitä: lapsiperheiden hyvinvointi- ja terveys, lastensuojelu, nuorten palvelut ja aikuis-sosiaalityö sekä vammaistyö. Kyselyn tuloksia voidaan hyödyntää yhteistyökumppanin järjestämässä SPro-koulutuksessa.

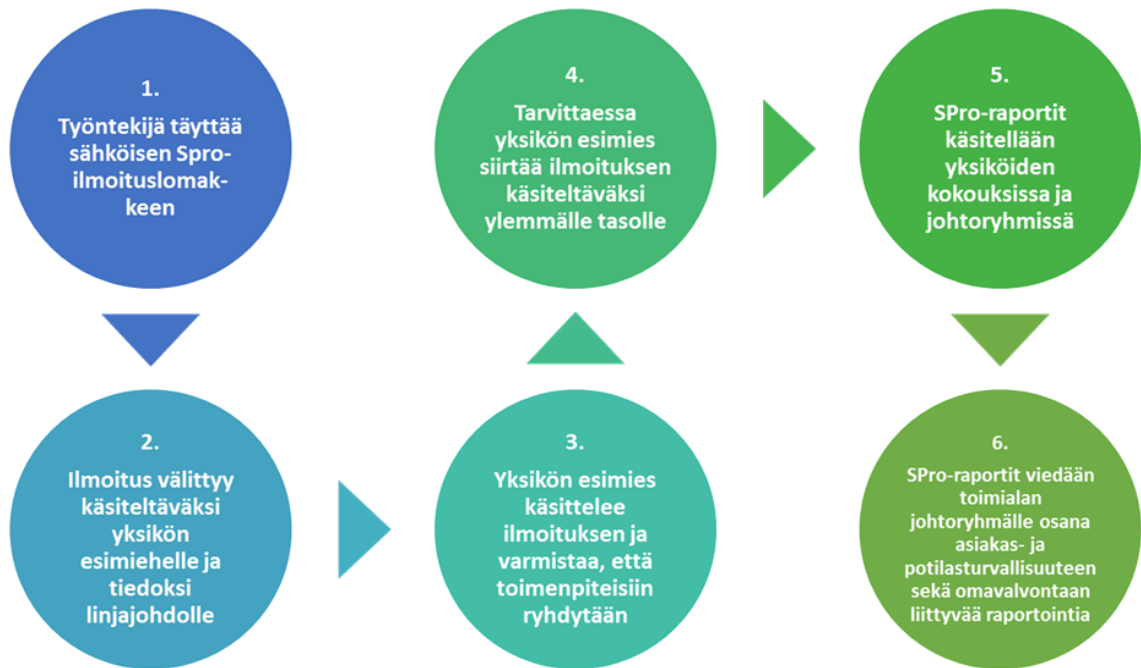
Tutkimuskysymykset opinnäytetyössä olivat:

1. Miten tieto sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta on saavuttanut Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden tutkittavat työyksiköt?
2. Onko havaituista epäkohdista tehty SPro-ilmoituksia?
3. Mitkä asiat liittyvät epäkohdista ilmoittamiseen ja niiden käsittelyyn?

5.2 Tutkimusympäristö

Opinnäytetyössä tutkittiin Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluita. Tutkimuksen aloitusvaiheessa suunnittelimme tutkivamme kaupungin kaikkia sosiaalihuollon työntekijöitä. Päädyimme kuitenkin rajaamaan tutkimusympäristön edellä mainittuun palvelukokonaisuuteen, koska se sisältää pääosin sosiaalihuollon palveluita. Tutkittavat työyksiköt tarkemmin olivat perheiden erityispalvelut, lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys, lapsiperheiden palvelutarpeiden arviointi, lastensuojelun avohuollon sosiaalityö, lastensuojelun palvelut, sijoituksen sosiaalityö, lastenkotitoiminta, lastensuojelu, vammaisten sosiaalityö, vammaisten asumis- ja laitospalvelut, vammaisten työ- ja päivätoiminta, kehitysvammapoliklinikka, vammaistyö ja etelän, lännen, pohjoisen ja idän aikuissosiaalityö. Jätimme kokonaisuudesta pois neuvola- ja perhetyön sekä kouluterveydenhuollon yhteistyökumppanin tuodessa esiin, että niissä työskentelee pääasiassa terveydenhuollon työntekijöitä.

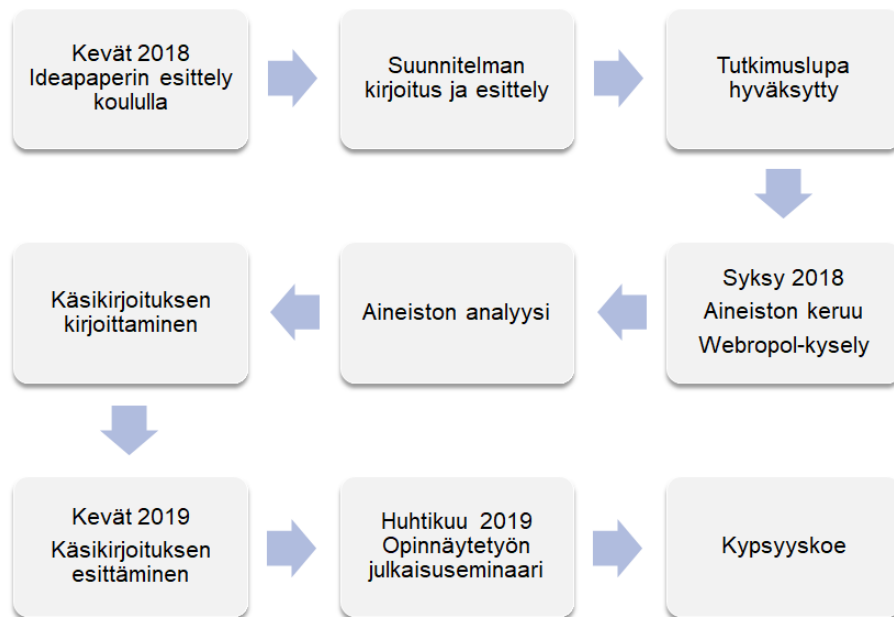
Helsingin kaupungilla on käytössä sähköinen SPro-ilmoitusjärjestelmä, jonka avulla työntekijä voi tehdä ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta helposti sekä seurata, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta on ryhdytty. Ilmoitus menee lähiesimiehelle sekä tiedoksi muulle johdolle, jonka alaisuuteen yksikkö kuuluu. Lähiesimiehen tulee käsitellä ilmoitus ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin sekä tilanteen vaatiessa siirtää ilmoitus käsiteltäväksi ylemmälle tasolle. Toimenpiteenä ilmoituksen johdosta voi olla esimerkiksi se, että työpaikalla käydään ilmoitukseen johtanut tilanne läpi ja keskustellaan siitä, kuinka sellainen tilanne ei toistuisi. Raportit SPro-ilmoituksista tulisi käsitellä yksiköiden kokouksissa ja johdoryhmissä. Tarkoitus ei ole tehdä pelkkää teknistä ilmoitusta, vaan keskustelu työyhteisöissä on tärkeä osa ilmoitusvelvollisuutta. SPro:n avulla on mahdollisuus kehittää työpaikan toimintatapoja ja sitä kautta asiakkaiden saamia palveluita. (Salminen 2018.)



KUVIO 2. SPro-ilmoitusprosessi (Salminen 2018)

5.3 Tutkimusprosessi

Sosionomin koulutukseen kuuluvassa työharjoittelussa olimme saaneet tietää sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta ja Helsingin kaupungilla käytössä olevasta SPro-ilmoitusjärjestelmästä, jonka avulla epäkohdista voi ilmoittaa. Otimme helmikuussa 2018 yhteyttä Helsingin kaupungin kehittämispalveluihin. Sieltä saimme opinnäytetyöhön yhteistyökumppaniksi kehittämissuunnittelija Sanna Salmisen ja SPro:n erityissuunnittelijan Minna Säilän. Tapasimme muutaman kerran keväällä 2018 ja ideoimme, minkälaiselle tutkimukselle yhteistyötaholla olisi tarvetta aiheeseen liittyen. Aiheiksi nousivat esimerkiksi seuraavat asiat; mitä työntekijät tietävät sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta, miten työntekijöitä on ohjeistettu tai kannustettu tekemään ilmoituksia havaitsemistaan epäkohdista, onko työyksiköissä tehty epäkohtailmoituksia ja onko epäkohtailmoituksen tekeminen johtanut toimenpiteisiin.



KUVIO 3. Tutkimusprosessi

Aloitimme aiheeseen perehtymisen käymällä yhteistyökumppanin järjestämässä SPro-koulutuksessa. SPro-koulutuksessa kerrottiin sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta, sen tarkoituksesta, omavalvonnasta, asiakasturvallisuudesta ja SPro-ilmoitusjärjestelmästä. Koulutuksessa käytiin kattavasti läpi epäkohtia esimerkkien avulla. Esimerkkejä kerrottiin myös toimenpiteistä, joihin epäkohtailmoituksen tekeminen oli johtanut. Koulutuksessa käytiin läpi, kuinka epäkohtailmoitus tehdään ja käsitellään SPro-ilmoitusjärjestelmässä. Teknisen opetuksen lisäksi kerrottiin epäkohtien käsittelyn merkityksestä työyhteisöissä eli siitä, kuinka tärkeää on keskustella epäkohdista avoimesti työyhteisöissä ja pohdita yhdessä ratkaisuvaihtoehtoja sekä kehittää toimintakäytäntöjä. Koulutuksesta saimme vinkkiä siihen, minkälaiset käsitteet koskevat opinnäytetyötämme. Käsitteiden avulla aloitimme lähdemateriaalin etsimisen erilaisista tietokannoista sekä internetistä. Kirjoitimme keväällä 2018 opinnäytetyön suunnitelmaa, jonka valmistuttua haimme tutkimuslupaa kyselyä varten Helsingin kaupungilta. Kesällä 2018 saimme tutkimusluvan ja aloimme työstää kyselyä. Syksyllä 2018 keräsimme aineiston internet-kyselyn avulla, jonka jälkeen analysoimme vastauksia. Alkuvuodesta 2019 kirjoitimme opinnäytetyön raportin loppuun.

5.4 Aineiston keruu ja analyysi

Opinnäytetyössä aineisto kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella. Vehkalahti (2014) mukaan tietoa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten mielipiteistä, toiminnasta, arvoista ja asenteista voidaan kerätä ja tarkastella kyselytutkimuksella. Kyselylomaketta voidaan käyttää mittausvälineenä niin mielipidetiedusteluissa, palautemittauksissa, katukyselyissä ja soveltuvuustesteissä kuin yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisessä tutkimuksessa. (Vehkalahti 2014, 11.) Heikkilä (2014, 15) mainitsee määrällisen tutkimuksen aineiston keruussa käytettävän yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, jotka sisältävät valmiita vastausvaihtoehtoja.

Valli (2015) tuo esiin verkkokyselyn hyviä puolia, joita ovat nopeus ja taloudellisuus. Kyselylomake kulkeutuu nopeasti vastaajille ja heiltä takaisin. Sähköisesti lähetetystä kyselystä ei juurikaan tule kuluja aineistoa kerätessä, vaikka vastaaja olisi pitkänkin matkan päässä. (Valli 2015, 47.) Kyselylomake tehtiin Webropol-ohjelman avulla. Internet-kysely oli mielestämme hyvä keino tavoittaa mahdollisimman suuri määrä vastaajia sen helpon ja nopean käytettävyyden vuoksi. Laadimme kyselylomakkeen yhdessä yhteistyökumppanin kanssa. Kysyimme heiltä, minkälaisia kysymyksiä lomakkeessa olisi hyvä olla. Katsoimme myös minkälaisia kysymyksiä Tiitisen ja Silénin (2016) raportin kyselylomake piti sisällään. Sieltä otimme mallia kysymyksiemme muotoihin sekä vastausvaihtoehtoihin.

Valli (2015) mainitsee myös, että kyselylomaketta tehdessä tulisi huomioida sen pituus ja kuinka monta kysymystä kysely sisältää. On tärkeää, että kysely on helposti ymmärrettävä, etenee loogisesti ja on ulkoasultaan miellyttävä. Vastaajan mielenkiinnon tulisi säilyä läpi kyselyn. Ulkoasun miellyttävyys ja helppo käytettävyys vaikuttavat vastausprosenttiin eli siihen, kuinka moni kyselyyn vastaa. (Valli 2015, 43–44.) Kysely koostui 15 kysymyksestä. Kyselylomakkeessa oli yksi kysymys, joka sisälsi valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi avoimen vastausvaihtoehdon. Muut kysymykset olivat suljettuja kyllä-/ei-kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. Kysymykset jaettiin neljän teeman alle: taustatiedot, epäkohdista ilmoittaminen, toimenpiteet epäkohtailmoituksen johdosta ja työyhteisö ilmoittamisen tukena. Kaikki kysymykset olivat pakollisia.

Kyselyn toimivuutta testattiin lähettämällä se ensin yhteistyökumppanille ja yhdelle sosiaalialan työntekijälle. Saimme muutamia muutosehdotuksia, jonka perusteella muokkasimme kyselyä ennen sen lähettämistä tutkittaville. Kysely lähetettiin seuraaville perhe- ja sosiaalipalveluiden alayksiköille: lapsiperheiden hyvinvointi- ja terveys, lastensuojelu, nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö sekä vammaistyö. Yhteistyökumppani lähetti kyselyn vastattavaksi ja jatkolähetettäväksi tutkittavien yksiköiden päälliköille. Tarkoituksena oli, että päälliköt lähettäisivät kyselyn ketjussa eteenpäin eli esimiehille ja esimiehet lähettäisivät työntekijöille. Joistakin työyksiköistä ei saatu vastauksia. On mahdollista, että kyselyn linkki ei ole edennyt organisaatiolinjassa sähköpostilla alaspäin työyksiköihin tai se ei ole tavoittanut henkilöä, jolle kyselyn linkki on alun perin lähetetty.

Sähköpostissa oli saatekirje (LIITE 1) ja linkki kyselyyn (LIITE 2). Liitimme opinnäytetyöhön kuvan kyselylomakkeesta sekä kysymykset vielä erikseen avattuina (LIITE 2), sillä kuvassa kaikkien pudotusvalikkojen vaihtoehdot eivät tulleet näkyviin. Kyselyyn annettiin ensin vastausaikaa kolme viikkoa, jonka jälkeen sitä jatkettiin vielä kahdella viikolla. Näin saimme vastauksia lisää vielä noin 30 henkilöltä. Kyselyyn vastasi yhteensä 106 henkilöä 3061:stä perhe- ja sosiaalipalveluissa työskentelevästä henkilöstä. Vastausprosenttia emme voineet selvittää, sillä emme tiedä, kuinka monta henkilöä kysely on saavuttanut.

Aineiston keräämisen ja tallentamisen jälkeen alkaa sen käsittely. Kerättyjä tietoja tulee käsitellä niin, että tutkimuskysymyksiin saadaan vastaus. (Heikkilä 2014, 138.) Tutkija joutuu tekemään subjektiivisia ratkaisuja karsiessaan informaatiota raporttia varten. Lukijan tulee kuitenkin löytää itselleen soveltuva tieto tästä karsitusta raportista. Hänen täytyy myös pystyä arvioimaan tehtyjä ratkaisuja sekä seuraamaan tutkijan ajatuksenkulkua. (Heikkilä 2014, 169.) Aineisto analysoitiin Webropol-ohjelmalla. Webropolilla saadun aineiston pystyi viemään helposti esimerkiksi Exceliin, PowerPointiin ja Wordiin. Näistä käytimme Wordia, kun halusimme tarkastella raaka-aineistoa ja lähettää sen yhteistyötaholle. Vastausajan päätyttyä lähdimme aineiston analyysissa liikkeelle siitä, että veimme kaikki vastaukset Word-tiedostolle Webropol-ohjelmasta. Poimimme raaka-aineistosta keskeisimmät tulokset tutkimuskysymysten kannalta ja teimme niistä erilaisia kuvioita PowerPointilla helpottamaan tulosten lukemista. Heikkilä (2014)

mainitsee hyvien piirrosten ja kuvioiden herättävän mielenkiinnon lukijassa. Kuvioiden avulla houkutellaan lukijaa tutkimaan asioita tarkemmin ja esitetään tärkeimmät tulokset. (Heikkilä 2014, 149.) Webropolin raportoinnissa pystyi valitsemaan, minkälaisessa kuvaajassa vastauksia halusi tarkastella, esimerkiksi pylväsdiagrammissa.

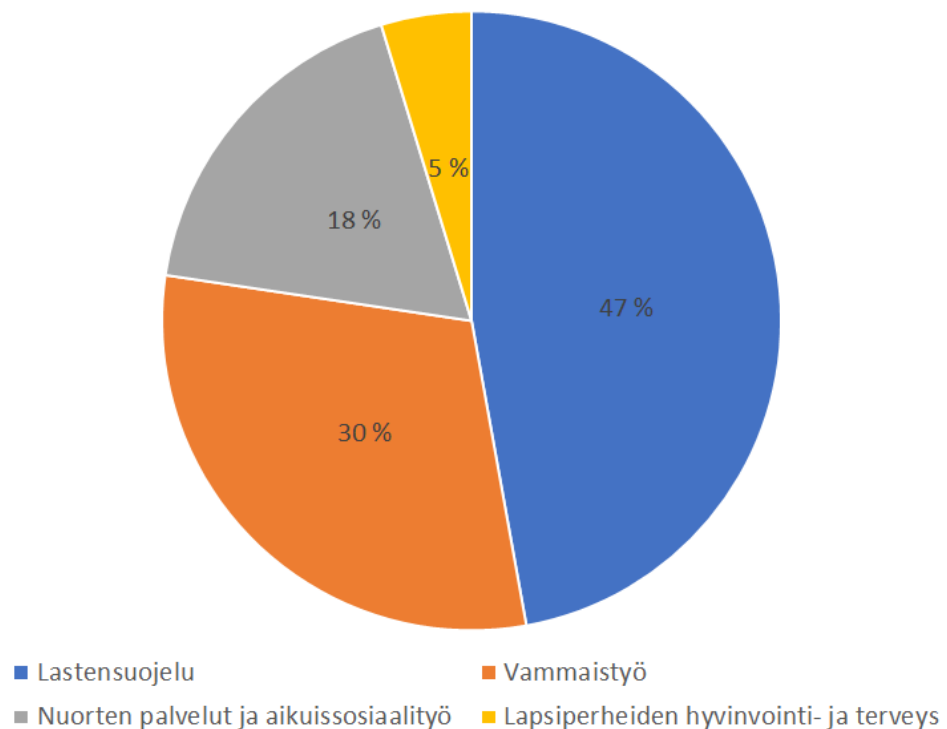
Webropolissa pystyi tarkastelemaan tuloksia reaaliaikaisesti, tarkastella vastauksien aikajanaa ja sitä, kuinka monta kertaa kysely oli avattu. Webropolissa oli mahdollista vertailla vastauksia eri vastaajaryhmien välillä ja suodattaa haluamallaan tavalla kysymyksiin vastanneita. Näin pystyimme erottelemaan vastauksista työntekijöiden ja esimiesten vastaukset sekä katsomaan, minkä verran vastauksia on tullut eri työyksiköistä. Kyselyn tuloksia analysoitaessa huomasimme, että kysymyksissä 8, 10 ja 11 ei ollut sopivaa vaihtoehtoa niille henkilöille, jotka eivät olleet koskaan tehneet ilmoitusta. Analysoimme näiden kysymysten vastaukset Webropol-ohjelmassa niin, että suodatimme pois tuloksista vastaajat, jotka eivät olleet koskaan tehneet SPro-ilmoitusta. Meitä kiinnosti, eroaako SPro-koulutuksen käyneiden vastaukset heidän vastauksistansa, jotka eivät olleet koulutuksessa käyneet. Näiden kahden ryhmän vastausten välillä teimme myös vertailuja.

Yhden avoimen vastausvaihtoehdon tuloksia analysoimme teemoittelun avulla. Tuomi ja Sarajärvi (2009) kertovat teemoittelussa olevan kyse siitä, että aineistoa pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihealueiden mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Aloitimme siitä, että maalasimme samankaltaiset vastaukset samalla värillä. Kun kaikki vastaukset oli maalattu omalla värillään, syntyi vastauksista neljä eri ryhmää. Luokittelimme ryhmät teemoihin sen mukaan, minkälaisia asioita teksteistä nousi esille. Teemoja olivat: epätietoisuus ja epäkohdattomuus, työympäristö, aseman vaikutus sekä muu tapa ilmoittaa. Teemat kuvaavat niitä syitä, joiden vuoksi vastaajat eivät olleet ilmoittaneet havaitsemastaan epäkohdasta.

6 TULOKSET

6.1 Vastaajien taustatiedot

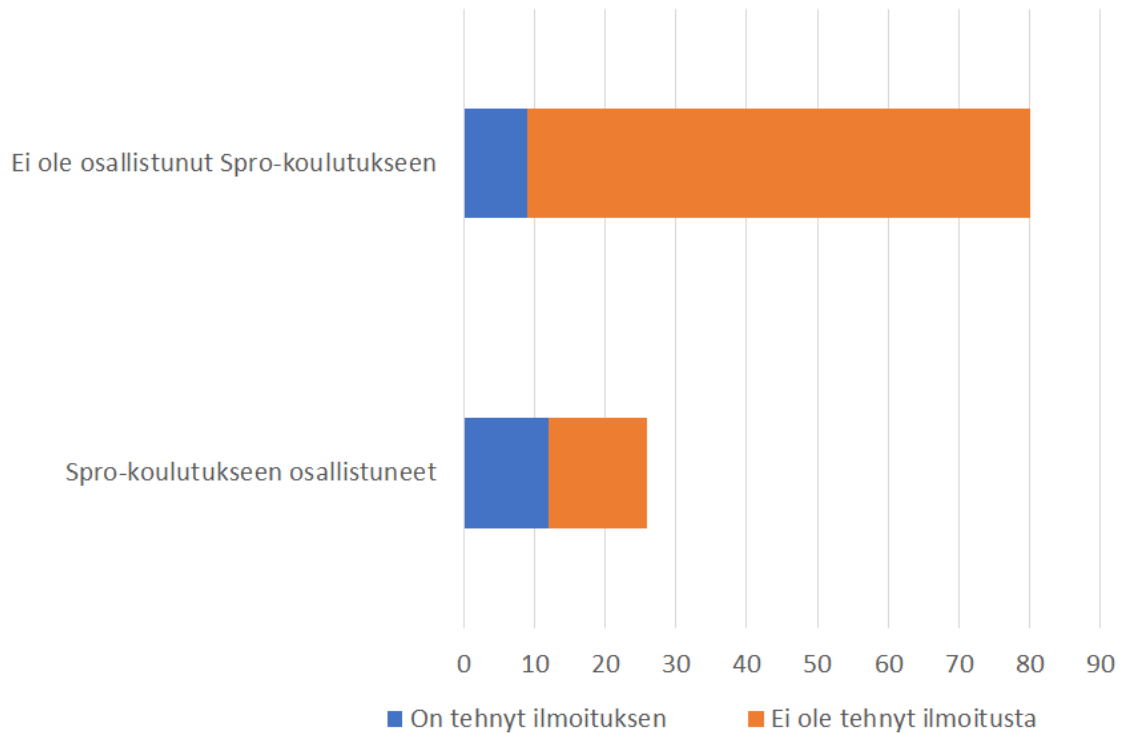
Kyselyyn vastaajia oli perhe- ja sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuudesta eniten lastensuojelusta. Toiseksi eniten vastaajia oli vammaistyöstä ja vähiten lapsiperheiden hyvinvointi- ja terveystoimialalta. Esimiehiä kaikista vastaajista oli 30 ja työntekijöitä 76. Yhteensä kyselyyn vastasi 106 henkilöä. Noin 75 % vastaajista eivät olleet osallistuneet SPro-koulutukseen. Koulutukseen oli osallistunut kuitenkin 26 henkilöä, joista esimiehiä oli 14 ja työntekijöitä 12.



KUVIO 4. Mistä yksiköstä olet (%) (N=106)

6.2 Epäkohdista ilmoittaminen

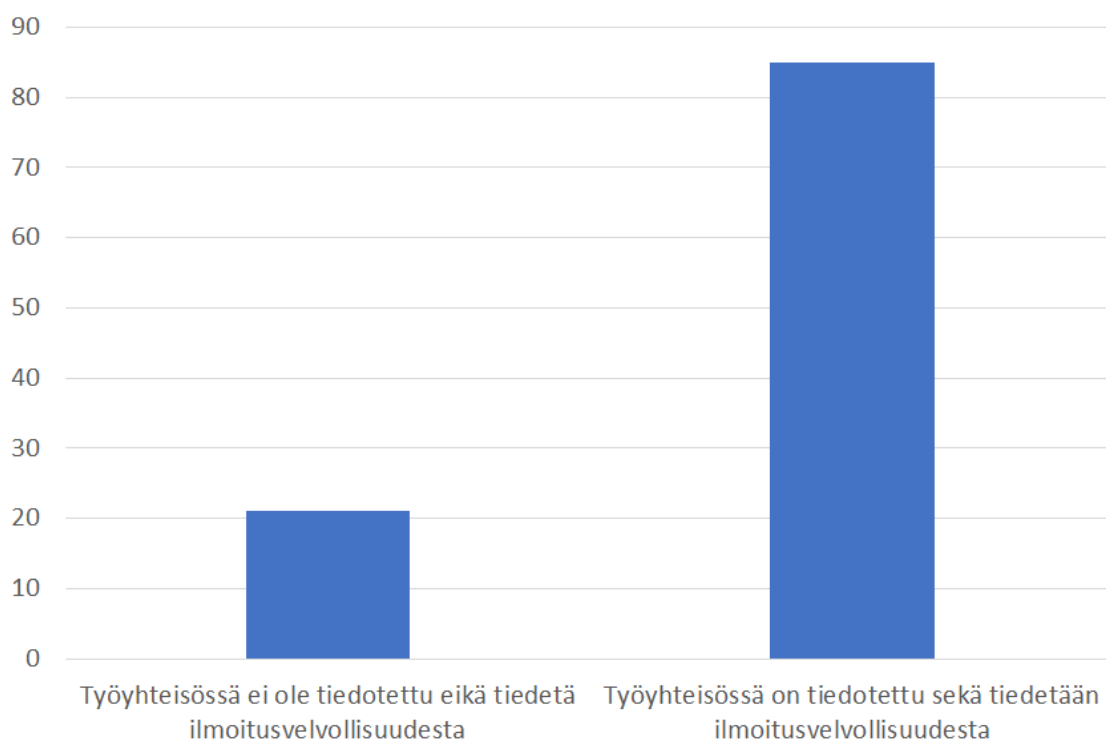
Noin 80 % kaikista vastaajista eivät olleet koskaan tehneet SPro-ilmoitusta. SPro-koulutukseen osallistuneista hieman alle puolet olivat tehneet ilmoituksen. Vastaajista, jotka eivät olleet käyneet koulutuksessa, noin 89 % eivät olleet tehneet koskaan SPro-ilmoitusta.



KUVIO 5. SPro-koulutukseen osallistuminen ja SPro-ilmoittaminen (n) (N=106)

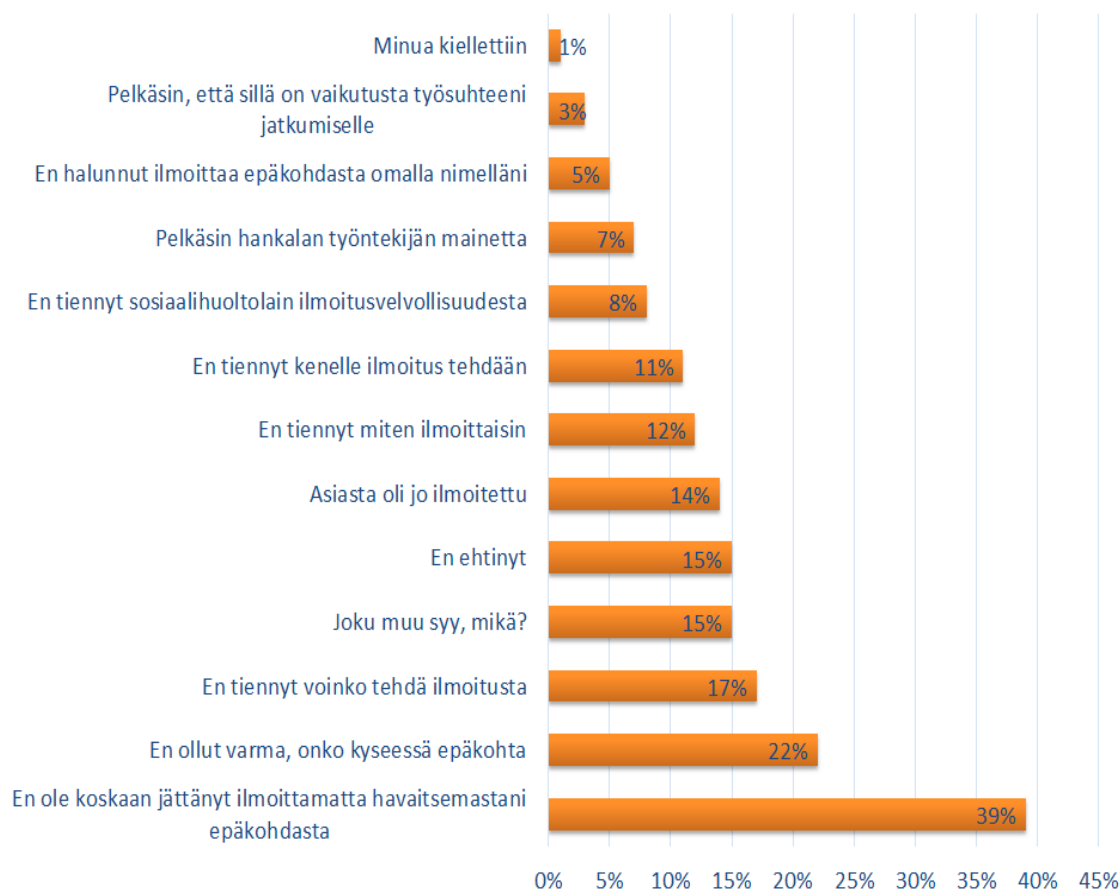
6.3 Ilmoitusvelvollisuudesta tiedottaminen sekä tietoisuus

Noin 80 % vastaajista kertoivat, että heidän työyhteisössään on tiedotettu sekä tiedetään sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta. Noin 20 % vastaajista kertoivat, ettei työyhteisössä ole tiedotettu eikä tiedetä ilmoitusvelvollisuudesta.



KUVIO 6. Ilmoitusvelvollisuudesta tiedottaminen sekä tietoisuus (%) (N=106)

6.4 Ilmoittamatta jättämisen syyt



KUVIO 7. Havaitusta epäkohdasta ilmoittamatta jättämisen syyt (%) (N=106)

Kysymyksen vastaukseksi sai valita useamman vaihtoehdon, joten vastauksia tuli yhteensä 178. Noin 39 % vastauksista koskivat sitä, että vastaaja ei ole koskaan jättänyt ilmoittamatta havaitsemastaan epäkohdasta. Toiseksi eniten eli 22 % vastauksista koskivat sitä, että vastaaja ei ollut varma, onko kyseessä epäkohta. Myös kiire vaikuttaa siihen, että epäkohdista jätetään ilmoittamatta. Vastauksista ilmeni myös epätietoisuutta siitä, miten ja kenelle epäkohdasta ilmoitetaan. Noin 8 % vastauksista koskivat sitä, että vastaaja ei tiennyt sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta. Jotkut myös pelkäsivät hankalan työntekijän mainetta tai eivät halunneet tehdä ilmoitusta omalla nimellään. Pelkoa siitä, että epäkohdasta ilmoittamisella on vaikutus heidän työsuhteensa jatkumiselle, ilmeni myös muutamassa vastauksessa. Yksi vastaaja ilmoitti, että häntä on kielletty tekemästä SPro-ilmoitusta havaitsemastaan epäkohdasta.

Avoimen vastausvaihtoehdon vastauksista muodostuneen teeman, epätietoisuus ja epäkohdattomuus, vastauksista ilmeni, ettei tiedetty mistä ilmoitusvelvollisuudesta tässä on kyse, mistä asioista ja miten niistä tulisi ilmoittaa ja ettei epäkohtia ole havaittu työssä.

“Ei ole muodostunut kunnan käsitystä, mistä asioista ja miten pitäisi ilmoittaa.”

“En ole havainnut epäkohtia, joita olisi tarvinnut ilmoittaa.”

Työympäristö-teeman vastaukset kertoivat resurssipulan, kiireen, byrokratian lisääntymisen, jaksamisen sekä ison organisaation tuoman raskauden olevan syitä ilmoittamatta jättämiselle. Myös se, että ilmoitus ei etene esimieheltä eteenpäin on yksi syy siihen, miksi epäkohdista ei ilmoiteta.

“KIIRE.”

“...yritimme työyhteisönä tehdä spro-ilmoitusta siitä, että asiakkaat eivät saa palvelua, koska työntekijöitä on liian vähän. Päällikkö kuitenkin toivoi, jokaisen yksilöivän jokaisen asiakkaan, tulostavan muistiinpanot ja kirjoittavan yhteenvedon. Ilmoitus peruttiin, koska aikaa ei ollut siihen...”

Aseman vaikutus-teeman vastauksista ilmeni, että vastaajan asema työyhteisössä vaikuttaa siihen, tehdäänkö epäkohdasta ilmoitus. Epäkohdat eivät tule ensimmäisenä päälliköiden tietoon, joten he eivät tee ilmoituksia niistä. Samoin esimiehet vain käsittelevät epäkohtailmoituksia, mutta eivät itse tee epäkohdista ilmoituksia.

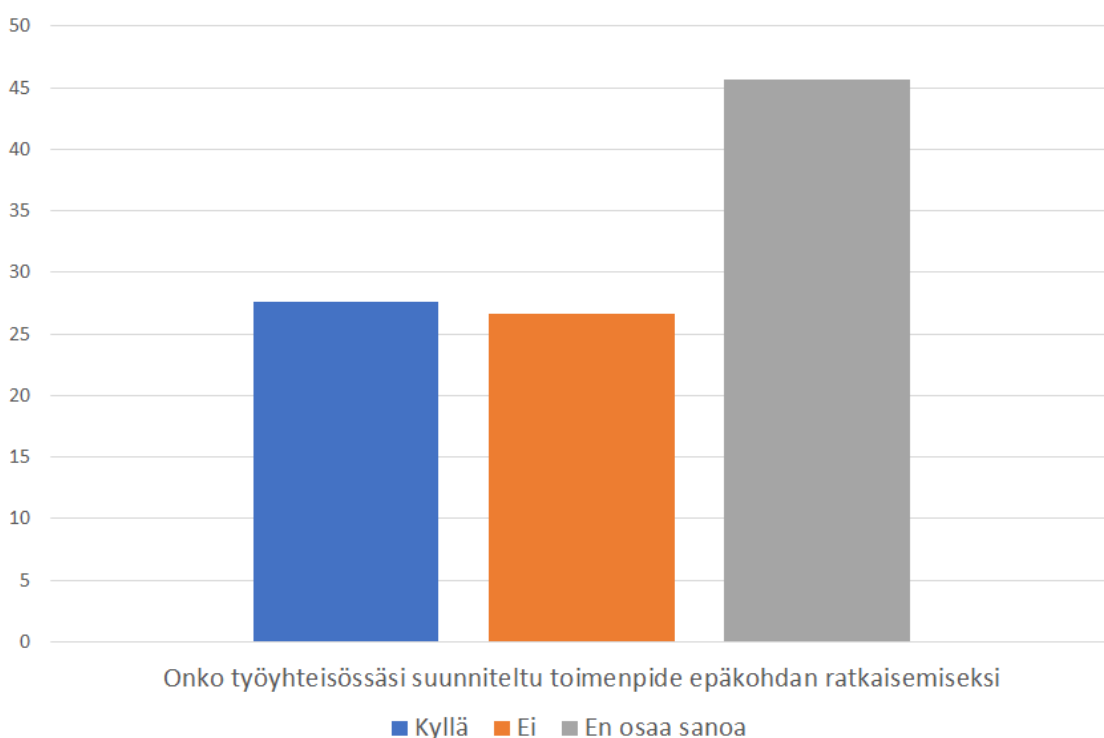
“Olen päällikön tehtävissä, joten asia ei tule ensimmäisenä minun tietooni.”

Viimeisen teeman vastaukset kertoivat muista tavoista ilmoittaa epäkohdista, joita olivat epäkohtien käsittely tiimissä, esimiesten tai jonkin muun tahon kanssa tai asia yritetään hoitaa ensin suoraan.

“Epäkohtaa on käsitelty muutoin yksikön sisällä.”

6.5 Toimenpiteet ilmoituksen johdosta

Kysymyksissä 8–11 käsiteltiin toimenpiteitä epäkohdista ilmoittamisen johdosta. Kaikki vastaajat huomioiden 40 % kertoivat, että työyhteisössä on keskusteltu tehdystä ilmoituksesta ja 60 % ilmoittivat, ettei ole. Vastaajista 45 % eivät osanneet sanoa, onko työyhteisössä suunniteltu toimenpide epäkohdan ratkaisemiseksi.

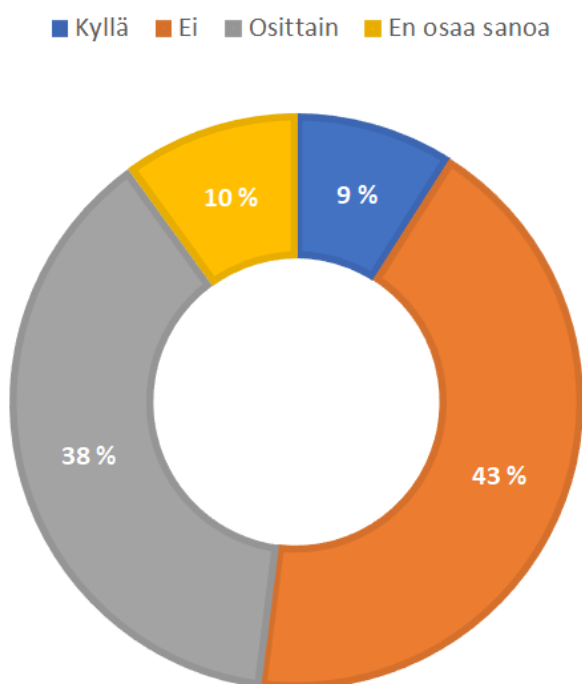


KUVIO 8. Epäkohdan ratkaiseminen (%) (N=106)

Vastaajista 77 % kertoivat, että esimies oli kertonut ilmoituksen lähteneen ratkaistavaksi ylemmälle tasolle ja 23 % vastasivat, että ei ollut kertonut. Epäkohdan kertoi poistuneen 4 % vastaajista ilmoittamisen jälkeen. Suurin osa eli 60 % eivät osanneet sanoa poistui epäkohta ilmoittamisen jälkeen ja 14 % olivat sitä mieltä, että epäkohta poistui osittain. Vastaajista 22 % ilmoittivat, ettei epäkohta poistunut.

Tarkastelimme kysymysten 8, 10 ja 11 vastauksia myös huomioiden vain SPro-ilmoituksen tehneet (N=21). Ilmoituksen tehneistä suurin osa eli 76 % kokivat, että työyhteisössä on keskusteltu tehdystä ilmoituksesta ja 24 % ilmoittivat, että

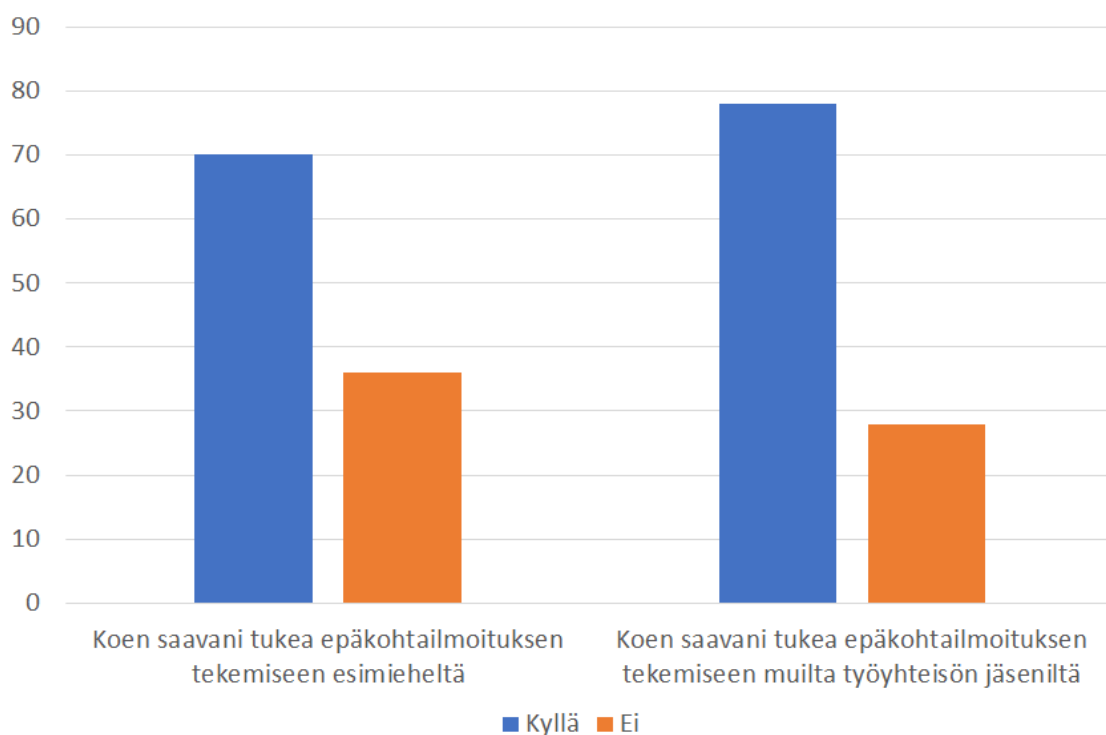
epäkohtailmoitus ei johtanut keskusteluun työyhteisön sisällä. SPro-ilmoituksen tehneistä yli puolet ilmoittivat, ettei esimies ollut kertonut ilmoituksen lähteneen ratkaistavaksi ylemmälle tasolle organisaatiossa. Loput vastaajista ilmoittivat, että esimies on kertonut. Ilmoituksen tehneistä 43 % kokivat, että epäkohta ei ollut poistunut ilmoittamisen jälkeen ja 38 % vastasivat epäkohdan poistuneen vain osittain. Loput vastaajista kertoivat epäkohdan joko poistuneen tai eivät osanneet sanoa poistuiiko epäkohta.



KUVIO 9. Poistuiiko epäkohta sen jälkeen, kun olit ilmoittanut siitä? SPro-ilmoituksen tehneet (%) (N=21)

6.6 Työyhteisön tuki

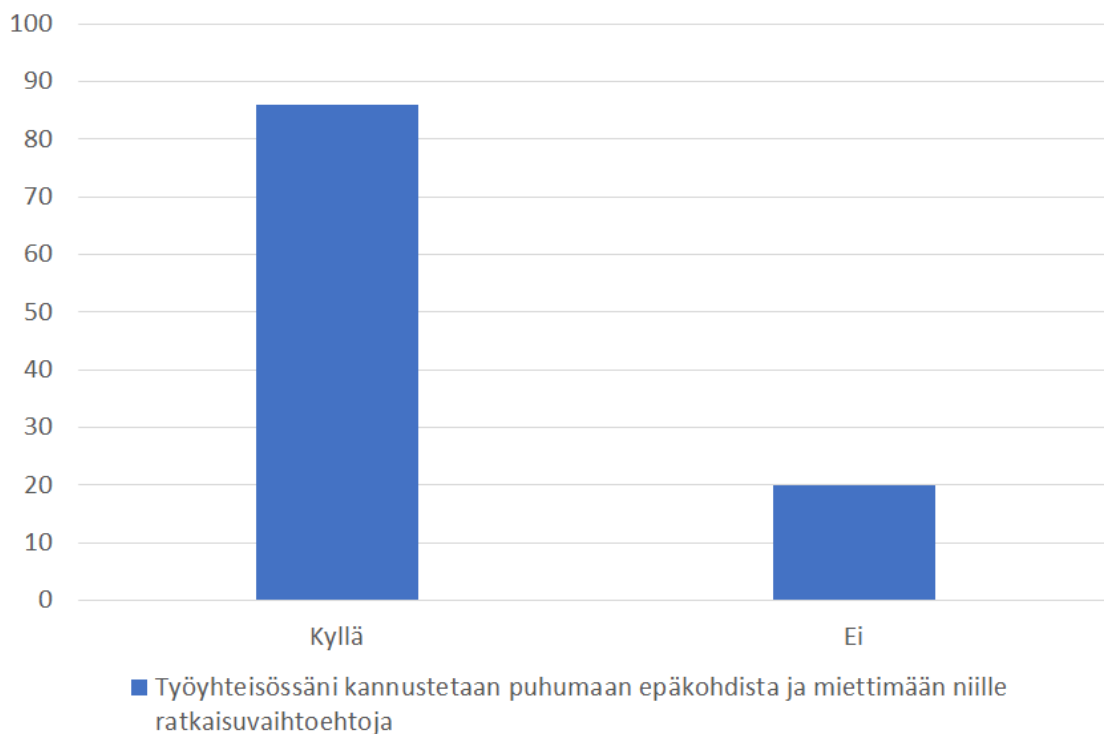
Suurin osa eli 66 % vastaajista kokivat, että he olivat saaneet tukea epäkohtailmoitusten tekemiseen esimieheltä. Noin 74 % vastaajista kokivat saavansa tukea myös työyhteisön muilta jäseniltä. Vastaajista noin 34 % kokivat, etteivät olleet saaneet tukea esimieheltä. Vastaajista noin 26 % kertoivat, etteivät he ole kokeneet saavansa tukea työyhteisön muilta jäseniltä.



KUVIO 10. Esimiehen ja työyhteisön muiden jäsenten antama tuki epäkohtailmoituksen tekemisessä (n) (N=106)

6.7 Työyhteisön kannustus

Suurin osa eli noin 81 % vastaajista kokivat, että heidän työyhteisöissään kannustetaan puhumaan epäkohdista ja miettimään niille ratkaisuvaihtoehtoja. Vastaajista 19 % olivat sitä mieltä, ettei heidän työyhteisöissään kannusteta puhumaan epäkohdista ja miettimään niille ratkaisuvaihtoehtoja.



KUVIO 11. Epäkohdista puhumiseen kannustaminen ja ratkaisuvaihtoehtojen miettiminen (n) (N=106)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksemme tavoitteena oli selvittää, kuinka hyvin tutkituissa työyksiköissä tiedetään sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta. Kyselyssä selvitettiin myös, onko havaituista epäkohdista tehty SPro-ilmoituksia ja mitä kaikkea ilmoittamiseen sekä ilmoitusten käsittelyyn liittyy. Tieto ilmoitusvelvollisuudesta oli saavuttanut hyvin työyhteisöt, mutta ilmoittamiseen liittyvät asiat koettiin epäselviksi. Tämä tuli esille myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Talentian (2017) kyselyn vastaukset olivat samansuuntaisia. Kyselyn vastauksissa näkyi, että ilmoituksia oli tehty vähän ja vastaajat kokivat tarvitsevansa enemmän perehdytystä sekä koulutusta. Ilmoittamiseen liittyi epävarmuutta ja pelkoa epäselvien käytäntöjen vuoksi. Myös Tiitisen ja Silénin (2016) tutkimuksessa ilmeni, että ilmoituskäytännöt olivat jääneet vastaajille epäselviksi. Enemmistö vastaajista kertoivat, ettei työyhteisössä ollut kerrottu, kuinka epäkohdista ilmoitetaan.

Vastaajista suurin osa ei ollut tehnyt SPro-ilmoitusta. Tähän voi olla monia syitä. Suurin syy siihen, että epäkohtailmoitus jätetään tekemättä, oli tulosten perusteella tiedon puute. Useat vastaukset koskivat sitä, ettei tiedetty onko kyseessä epäkohta, voiko ilmoitusta tehdä, kenelle ja miten ilmoitus tehdään. Sama teema nousi esille avoimissa vastauksissa, joissa vastaajat kertoivat, etteivät tieneet mistä ja miten tulisi ilmoittaa. Tulos on verrattavissa siihen, että suurin osa vastaajista eivät olleet käyneet SPro-koulutuksessa. Yksi syy tähän voi olla se, että koulutuksia on järjestetty vasta muutaman vuoden ajan. Koulutuksen käyneistä vain harva vastasi syyksi tiedon puutteeseen liittyvän vastausvaihtoehdon epäkohtailmoituksen tekemättä jättämiseen, josta voi päätellä koulutuksen olleen hyvää ja toimivaa.

Osa vastaajista pelkäsivät ilmoittamisella olevan jonkinlaisia negatiivisia seurauksia, kuten hankalan työntekijän maine tai seuraamuksia heidän työsuhteensa jatkumiselle. Jotkut eivät halunneet tehdä ilmoitusta omalla nimellään. Oletimme,

etteivät he halunneet tätä tietoa julki ilmoituksen mahdollisten negatiivisten seuraamusten vuoksi. Eräällä työpaikalla esimies oli tehnyt ilmoittamisen niin hankalaksi olemassa olevasta ilmoitusjärjestelmästä huolimatta, ettei vastaajalla ollut vaihtoehtoa tehdä ilmoitusta ajanpuutteen vuoksi. Yhtä henkilöä oli kokonaan kielletty tekemästä ilmoitusta. Myös aikaisemmassa tutkimuksessa todettiin epäkohdista ilmoittamiseen liittyvän vaikeita käytäntöjä. Tiitinen ja Silén (2016) toivat esiin, että vastaajat olivat havainneet jonkinlaisia rangaistuksia työpaikalla epäkohdista ilmoittamisen johdosta, kuulleet varoittelua liittyen siihen, mistä epäkohdista kannattaa ilmoittaa ja tienneet työsuhteita päättyneen ilmoittamisen vuoksi. Tiitinen ja Silén (2016) pohtivat mahdollisuuksien ilmoittamiseen lisääntyvän sitten, kun organisaatioihin luodaan rakenteet ilmoittamiselle ja tieto ilmoitusvelvollisuudesta laajenee. Mielenkiintoista oli, että työyksiköissä, joita tutkimme, oli olemassa kanava ilmoittamiselle sekä tietoa ilmoitusvelvollisuudesta, mutta silti epäkohdista ilmoittaminen koettiin osin epäselväksi ja pelottavaksi. Talentian (2017, 44–46) eettisissä ohjeissa mainitaan ilmoittamiseen tarvittavan eettistä rohkeutta työntekijältä tuoda esiin epäkohtia ja puuttua työpaikalla mahdollisesti olevaan vaientamisen kulttuuriin. Kyselymme tuloksista oli nähtävissä esimiehen merkitys liittyen epäkohdista ilmoittamiseen ja niiden käsittelyyn. Tiitinen (2016) mainitsee esimiehen vastuusta luotettavan keskustelukulttuurin luomisessa ja siitä, kuinka tärkeää olisi pohtia ääneen yhdessä ratkaisuvaihtoehtoja. Niiranen ym. (2010, 123) kirjoittavat esimiehen tarvitsevan eettistä rohkeutta tuoda esiin epäkohtia ja eettisyyden punnittavan varsinkin silloin, jos esiin tuominen voi vahingoittaa omaa organisaatioita tai voi tuoda esille hänen tekemiään virheitä.

Esiin nousivat myös kiire, liian suuri työtaakka ja resurssipula syinä siihen, miksi ilmoituksia ei ollut ehditty tekemään. Tiitisen ja Silénin (2016) kyselyraportissa yksi merkittävin epäkohdista ilmoittamisen haaste oli se, ettei siihen ollut varattu resursseja, esimerkiksi käytännön mahdollisuuksia tai aikaa työyhteisössä epäkohtien ratkomiseen sekä analysointiin. Kananoja (2017, 172–173) kirjoittaa työntekijöiden voivan kokea resurssipulan tai organisaation käytäntöjen olevan esteenä eettiselle työtavalle. Tuloksien perusteella olisikin tärkeää, että työpaikoilla varattaisiin aikaa keskustelulle ja käytäntöjen läpikäymiselle. Vastauksista kävi ilmi, että ilmoituksen tehneistä suurin osa kokivat, että epäkohta ei poistunut

tai poistui vain osittain. Tulokset olivat samansuuntaisia kaikki vastaajat huomioiden. Tulokset voivat viitata siihen, että työyhteisöissä ei ole toimittu epäkohtien ratkaisemiseksi tai kyseessä voi olla epäkohta, jota ei ole välttämättä pystytty ratkaisemaan. Tällaisia voivat olla esimerkiksi taloudellisista syistä johtuvat epäkohdat. Tiitinen (2016) kirjoittaa, että ilmoittamisen tulisi johtaa reagointiin ja sitä kautta muutoksiin eikä jäädä aina vain puheen tasolle, sillä muuten työntekijät voivat turhautua eivätkä koe prosessia kannattavaksi. Skivenesin ja Trygstadin (2010) tutkimuksessa suurin osa vastaajista kokivat ilmoittamisella olleen positiivisia seurauksia ja ilmoittamisen johtaneen muutoksiin, jopa lisänneen taloudellisia resursseja. Tämän voisi ajatella olevan positiivinen kierre, sillä ilmoittamiseen varmasti kannustaa jatkossakin se, että epäkohtien ratkaisemiseksi toimitaan, vaikkakaan taloudelliset resurssit eivät muuttuisi parempaan. Kananoja (2017, 172–173) muistuttaa, että tärkeää olisi käydä läpi sitä, miten toimintamalleja voidaan uudistaa taloudellisten edellytysten muuttuessa ilman, että etiikasta tingitään. Kauppila ym. (2011, 98–99) puolestaan kirjoittavat esimiehen asettavan eettisyydellään rajat, joita ei työyhteisössä ylitetä tuloksia tavoitellessa.

Hyvät lähtökohdat epäkohdista ilmoittamiselle luo kuitenkin se, että tulosten perusteella suurin osa vastaajista kokivat työyhteisön kulttuurin avoimeksi ja kannustavaksi sekä epäkohdista ilmoittamista tukevaksi. Hotari ja Metteri (2011, 71–73) kirjoittavat työympäristön tuen tärkeydestä eettisen työn toteuttamisessa ja ristiriitatilanteiden käsittelyssä. Kunhan tietoisuus lisääntyy epäkohdista ilmoittamiseen liittyvissä asioissa, voisi olettaa epäkohdista ilmoitettavan aiempaa todennäköisemmin. Tulosten valossa koulutuksella on suuri merkitys, joten olisi erityisen tärkeää, että sitä saadaan. Koulutuksen avulla tieto lisääntyy siitä, mitä epäkohdat voivat olla ja miten niistä ilmoitetaan. Puhumisen ilmoitusvelvollisuudesta ja epäkohtiin liittyvistä asioista todennäköisesti madaltaa kynnystä ilmoittamiseen sekä muuttaa asenteita ilmoittamiseen liittyen. Tietoa voisi olla hyvä tuoda työyhteisöihin esimiehen taholta useampaan kertaan ja tarkistaa, ovatko työntekijät saaneet tarpeeksi koulutusta asiasta. On mahdollista, että tieto ei saavuta uusia työntekijöitä tai tieto unohtuu, jos asiaa ei kerrata. Esimiehellä on tärkeä vastuu esimerkillään ja ohjeistuksellaan poistaa ilmoittamiseen liittyviä pelkoja ja kysymyksiä sekä luoda ilmapiiri, jossa on turvallista tuoda esiin epäkohtia. Talentian (2017, 7–8) eettisissä ohjeissa mainitaan, että on koko työyhteisön ja

organisaation yhteinen vastuu osallistua eettiseen pohdintaan, keskusteluun ja päätöksentekoon. Jokaisessa työyhteisössä voidaan kehittyä tunnistamaan, ilmoittamaan ja ratkomaan epäkohtia (Talentia 2017, 44–46).

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Vallin (2015) mukaan tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti tulee ottaa tarkasteluun tutkimuksen lopuksi. Saatujen tutkimustulosten totuudenmukaisuutta täytyy aina pohtia eikä niitä saa koskaan sokeasti uskoa. (Valli 2015, 13). Ketokivi (2015) kertoo yleisimmän reliabiliteetin määritelmän olevan, että jos mittauksen voi suorittaa samasta kohteesta toisen kerran ja tulos on sama, on mittaustulos luotettava. (Ketokivi 2015, 98.) Kyselyämme ei pysty suorittaa uudestaan niin, että vastaukset kysymyksiin olisivat samoja. Tietoisuus ilmoitusvelvollisuudesta, epäkohdista sekä niistä raportoimisesta oletettavasti lisääntyy ajan kuluessa. Myös SPro-koulutuksen jatkuminen ja raportointijärjestelmän käytön juurtuminen työyhteisöihin todennäköisesti muuttaa vastauksia.

Vehkalahti (2014) kertoo, että tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida raporttimalla sen vastausprosentti. Vastausprosentti kertoo, kuinka moni kyselyyn vastasi otokseen valituista henkilöistä. (Vehkalahti 2014, 44.) Tutkimuksen luotettavuutta alentaa se, ettei ole tietoa, kuinka monta työntekijää kyselylomake on saavuttanut tutkittavista työyksiköistä. Tutkittavissa työyksiköissä oli yhteensä 3061 työntekijää. Emme valinneet kyselyyn vastaajiksi tiettyjä henkilöitä, vaan siihen sai vastata jokainen, jonka kysely saavutti perhe- ja sosiaalipalveluissa. Tästä johtuen emme voi raportoida tutkimuksen vastausprosenttia. Jotkut vastaajat ovat voineet jättää vastaamatta kyselyyn, vaikka olisivatkin saaneet kyselystä linkin sähköpostiinsa. Vastaajien halukkuuteen vastata kyselyyn voi vaikuttaa esimerkiksi se, että kyselyn lähettävät opiskelijat eivätkä tutkijat. Kolmesta työyksiköstä emme saaneet vastauksia ollenkaan, vaikka sähköposti kyselystä on lähetetty päälliköille eteenpäin lähetettäväksi esimiehille. On mahdollista, että sähköposti on mennyt ohi joiltakin esimiehiltä tai esimiehet eivät ole lähettäneet sähköpostia eteenpäin työntekijöille. Jälkikäteen ajateltuna olisi myös ollut mie-

lekkäämpää rajata kyselyyn vastaajat esimerkiksi pienempään määrään työyksiköitä tai kohdentaa kysely tietyille henkilöille. Toiset opiskelijat tulevaisuudessa olisivat voineet jatkaa muiden työyksiköiden tutkimista seuraavissa opinnäytteissä. Kaikesta huolimatta kyselyymme vastasi yhteensä 106 henkilöä, joka on hyvä vastaajamäärä.

Tutkimustulosten luotettavuutta parantaa se, että jokaiselle henkilölle esitetään kysymykset täysin samalla tavalla. Tutkijan äänenpainot, ilmeet ja eleet, sanamuodot tai tauot lauseissa eivät näin ollen pääse vaikuttamaan vastauksiin. (Valli 2015, 44.) Kyselyssä jokaiselle vastaajalle esitettiin kysymykset samassa muodossa ja järjestyksessä. Vastaajat ovat saaneet vastata kyselyyn omissa rauhassaan ilman, että tutkijoiden läsnäolo olisi vaikuttanut heidän vastauksiinsa.

Kuten aikaisemmin kerroimme, huomasimme kyselyn tuloksia analysoitaessa, että kysymyksissä 8, 10 ja 11 ei ollut sopivaa vaihtoehtoa vastaajille, jotka eivät olleet koskaan tehneet epäkohtailmoitusta. Näissä kysymyksissä he ovat joutuneet valita vastaukseksi joko ei tai en osaa sanoa. Vaihtoehdossa “en osaa sanoa” on otettava huomioon sen kaksi eri merkitystä: vastaajalla ei ole kokemusta asiasta tai on kokemusta, mutta ei osaa ottaa kantaa asiaan (Heikkilä 2014). Sopivan vastausvaihtoehdon puuttuminen voi vääristää tuloksia. Tulosten luotettavuutta näiden kysymysten kohdalla voi kuitenkin parantaa se, että suljimme vastauksista pois ne henkilöt, jotka eivät olleet koskaan tehneet SPro-ilmoitusta. Tämä ei kuitenkaan poista tulosten vääristymien mahdollisuutta, sillä vastaaja on voinut tehdä epäkohtailmoituksen muuta kautta, esimerkiksi suullisesti. Olisi ollut järkevää kysyä, onko vastaaja ilmoittanut epäkohdista juurikin muuta kautta. Meidän olisi myös pitänyt lisätä vastausvaihtoehdoiksi kysymykseen 8 “en ole koskaan tehnyt ilmoitusta”, kysymykseen 10 “ei ole tarvinnut lähettää ylemmälle taholle” ja kysymykseen 11 “ei ole havaittu epäkohtia, joita ratkaista”. Vältimme kuitenkin muut vääristymät esitestaamalla kyselyn ja tekemällä siihen korjauksia palautteen perusteella.

Kysely- ja haastattelututkimuksissa tutkimuksen valideettiä eli siihen, missä määrin on onnistuttu mittaamaan juuri sitä mitä pitikin mitata, vaikuttaa ensisijai-

sesti onnistuneet kysymykset. Kysymysten avulla tulisi saada vastaus tutkimusongelmaan. (Heikkilä 2014, 177.) Muodostimme kyselyn kysymykset tutkimuskysymyksien ja teorian pohjalta ja saimme niihin vastaukset huolimatta muutamien kysymysten puutteellisista vastausvaihtoehdoista. Näin saimme tehtyä onnistuneet kysymykset kyselyymme.

7.3 Tutkimuksen eettisyyden tarkastelu

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2013) ohjeistuksen mukaan tutkimus on suoritettava hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla, jotta se on luotettava ja eettisesti hyväksyttävä sekä sen tulokset uskottavia. Tutkimuksessa on noudatettava yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten esittämisessä ja tallentamisessa sekä tutkimuksen ja tulosten arvioinnissa sekä rehellisyyttä. Tutkimuksessa on myös toteutettava avoimuutta ja vastuullisuutta tuloksia julkaistaessa. Muiden tutkijoiden työ ja saavutukset on otettava huomioon niin, että heidän tekemää työtä kunnioitetaan ja heidän julkaisuihinsa viitataan asianmukaisella tavalla. Myös tarvittavat tutkimusluvut on hankittava, jotta tutkimus voi olla eettistä ja hyväksyttävää. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013, 6.)

Haimme opinnäytetyölle tutkimuslupaa Helsingin kaupungilta ennen kyselytutkimuksen aloittamista. Tutkimuslupahakemuksessa kerroimme tekevämme anonyymin internet-kyselyn, josta ei ole mahdollista tunnistaa tutkittavia. Kyselyn saatekirjeessä toimimme esille, että kyselyyn vastataan anonyymisti eikä henkilötietoja kerätä. Emme kertoneet tässä raportissa aineistosta yksityiskohtaisia tietoja, esimerkiksi tarkempia työyksiköiden vastaajamääriä, anonymiteetin säilymisen vuoksi. Kyselyssä kerätty aineisto jää yhteistyökumppanille käyttöön syvällisempää tarkastelua varten.

Emme tuoneet opinnäytetyön tiivistelmässä ja johtopäätöksissä esille kysymysten 8, 10 ja 11 tuloksia. Olemme avanneet tulokset-luvussa näistä kysymyksistä saatuja tuloksia. Mielestämme olisi ollut epäeettistä tehdä johtopäätöksiä ja olettamuksia näiden kysymysten vastauksista, sillä emme voineet analysoida niitä luotettavasti. Olemme viitanneet jokaiseen käyttämäämme lähteeseen oppilaitoksen

ohjeistuksen mukaisesti. Myös tekstiä referoitaessa olemme pyrkineet kunnioittamaan alkuperäistä lähdettä niin, että tekstimme sisältö vastaisi varsinaisen lähteen sisältöä. Olemme kertoneet avoimesti opinnäytetyöprosessin vaikeuksista sekä asioista, joita olisimme voineet tehdä toisin. Tällä olemme tavoitelleet vastuullista ja eettistä toimintatapaa, jonka olemme mielestämme myös saavuttaneet.

7.4 Ammatillinen kasvu

Toteutimme molemmat ensimmäistä kertaa kyselytutkimusta, joten kaikki siihen liittyvä oli meille uutta. Halusimme kuitenkin tarttua haasteeseen ja toteuttaa opinnäytetyön kyselytutkimuksena. Koko prosessi oli mielenkiintoinen ja antoi pohjan toteuttaa kyselytutkimusta tulevaisuudessakin. Haasteitakin löytyi, kun ajoittain prosessin hahmottaminen oli meille ensikertalaisina hankalaa. Opinnäytteen kirjoittaminen vaati luottamusta ja uskoa siihen, että työ valmistuu, vaikka joinakin päivinä kirjoittaminen tuntui tahmeammalta kuin toisina. Saimme toisiltamme kuitenkin tukea ja kannustusta koko kirjoitusprosessin ajan.

Näkin, Pyykön ja Valtosen (2019) mukaan ammattialan kompetenssien kautta kuvataan sosionomin ammattialan ydinosamista tai työelämävalmiuksia. Yksi sosionomin ydinosamisen kompetenssi on tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen. Sosionomin tulee kyetä kompetenssien mukaan myös verkostotyöhön, innovatiiviseen ongelmanratkaisuun sosiaalialan kehittämisessä ja osata kehittää kumppanuuslähtöisesti työkäytänteitä, palveluprosesseja sekä asiakastyön menetelmiä. Sosionomin tulisi myös osata johtaa, suunnitella, toteuttaa ja arvioida kehittämishankkeita, osata soveltaa uusien toimintakäytäntöjen kehittämiseksi tutkimus- ja kehittämismenetelmiä sekä osata arvioida ja tuottaa tietoa edistääkseen hyvinvointia. Hänen tulee osata toimia myös eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaisesti tutkimus- ja kehittämistyössä. (Näkki, Pyykkö & Valtonen 2019.) Opinnäytetyöprosessin kautta olemme kehittyneet tiedon tuottamisessa, tutkimuksen suunnittelussa sekä toteuttamisessa. Olemme saaneet myös arvokasta kokemusta kumppanuuslähtöisestä toiminnasta yhteistyökumppanin kanssa tehdyn suunnittelun ja keskustelun kautta. Tiedon arvioiminen ja

tuottaminen on myös helpompaa nyt kuin ennen opinnäytetyöprosessin aloittamista. Tiedämme mistä hakea tietoa ja miten lähteiden luotettavuutta arvioidaan. Opinnäytetyöprosessin kautta olemme saaneet rohkeutta jatkaa samanlaista tutkivaa ja kehittävää työtä tulevaisuudessakin.

8 POHDINTA

Opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen ja tärkeä sosiaalihuollon asiakkaiden kannalta. Mielestämme on merkityksellistä osallistua epäkohdista ja niistä ilmoittamisesta käytyyn keskusteluun. Työn epäkohtia tunnistamalla ja niitä korjaamalla voimme edistää asiakkaan saaman palvelun laatua. Myös työntekijöiden jaksamisen näkökulma sekä johtamisen merkitys on tärkeitä asioita ottaa pohdintaan. On tärkeää, että epäkohdista keskustellaan avoimesti yhdessä työyhteisöissä ja niitä saadaan ratkaistua, jotta työntekijöiden kuormittuminen vähenisi eikä eettisten ongelmatilanteiden kanssa jäisi yksin. Johtamisen avulla ja johtajan esimerkillä työyhteisöihin voidaan saada avoin ja keskusteleva kulttuuri, jolloin epäkohdasta ilmoittaminen ei jää vain lain velvoittamaksi tekniseksi ilmoitukseksi. On oleellista, että johtaja luo ilmapiiriä, jossa kenenkään ei tarvitse pelätä käydä keskustelua epäkohdista. Johtaja näyttää myös eettistä esimerkkiä. Esimerkiksi taloudelliset resurssit nähdään usein syyksi niin epäkohtien syntyyn kuin siihen, että ei ehditä tai pystytä toimimaan niiden ratkaisemiseksi. Tähän tilanteeseen on saatava muutos, jotta epäkohdat ja niiden uhat pystyttäisiin havaitsemaan ajoissa ja käsittelemään niin, ettei tilanne enää toistuisi. Työyhteisön yhteinen pohdinta ja keskustelu tulisi nostaa keskeiseen asemaan, sillä sitä kautta on mahdollisuus pohtia uudenlaisia toimintamalleja ja käytäntöjä, jotka onnistuvat pienilläkin resursseilla etiikasta tinkimättä. Eettinen työtapana ei ole resurssikysymys.

Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuuden tuntemus sekä ymmärrys työn epäkohdista ja niistä raportoimisesta on noussut myös yhdeksi olennaiseksi työn osana tulevana ammattilaisena toimiessa. Työssä eteen tulevat epäkohdat on näin helpompi tunnistaa ja niihin on matalampi kynnyks tarttua. On tärkeää, että informaatiolle ja keskustelulle olisi työyhteisöissä järjestetty tietty aika ja paikka. Työyhteisöissä olisi mielestämme hyvä järjestää kerran tai kaksi kuukaudessa säännöllinen palaveri, jossa olisi tilaa epäkohdista keskustelulle, vaikka ilmoituksia ei olisi tehty. Aiheesta voisi järjestää organisaatiossa yhteisiä työpajoja, joissa olisi eri työyhteisöjä pohtimassa epäkohtiin ja niistä ilmoittamiseen liittyviä asioita sekä jakamassa tietoa omista havainnoistaan. Koulutuksen merkitys nousi esille

tutkimuksemme tuloksissa, joten tärkeää olisi pohtia kuinka mahdollisimman moni saadaan koulutuksen ääreen. Tulosten perusteella pidämme hyvänä vaihtoehtona kouluttajien jalkauttamista työyhteisöihin paikan päälle. Koulutusta on kuitenkin ollut saatavilla tässä vaiheessa noin kolme vuotta, mutta jostain syystä se ei ole saavuttanut hyvin työyhteisöjä. Koulutusta järjestetään säännöllisesti, joten mahdollisuuksia kouluttautumiselle on. Esimiehellä on tärkeä vastuu pitää huoli siitä, että työyhteisön koulutus on ajantasaista, korostaa koulutuksen tärkeyttä ja varmistaa, että työyhteisöllä on tarvittava tieto asioista. Mikäli kouluttajat eivät pääse työyhteisöihin paikan päälle, esimies voisi pitää koulutusta vastaavan infotilaisuuden työyhteisössä. Tämän voisi toistaa säännöllisesti, jotta tieto saavuttaisi myös uudet työntekijät ja asiaa tulisi kerrattua.

Aiheemme oli kyselyn aikana vielä melko tuore, sillä sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuus oli ollut vasta alle kolme vuotta voimassa. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista suorittaa samantyyppinen kyselytutkimus myöhemmin. Tällöin työyhteisöistä olisi mahdollisesti ehditty käymään enemmän koulutuksessa ja SPro-ilmoitusjärjestelmä olisi ollut pidempään käytössä, jolloin voisi katsoa mihin suuntaan tilanne on kehittynyt. Mielenkiintoista olisi myös selvittää, johtaako epäkohdista ilmoittaminen muutoksiin organisaatioissa. Olisi tärkeää, että työyhteisöissä koetaan epäkohdista ilmoittaminen kannattavaksi. Tuloksista oli nähtävissä, että usein ilmoittaminen ei johtanut epäkohdan poistumiseen ainakaan kokonaan. Olisi mielenkiintoista selvittää, mistä tämä johtuu ja olisiko asialle tehtävissä jotain.

Sosionomikoulutuksessa tulisi olla vahvemmin esillä rakenteellinen sosiaalityö. Sosionomin työnkuvaan kuuluu monessa työyksikössä esimerkiksi sosiaalinen raportointi, joka on yksi rakenteellisen sosiaalityön väline. Olisimme myös voineet tässä kyselyssä kysyä jonkin kysymyksen liittyen rakenteelliseen näkökulmaan. Pohdimme, että työyhteisöjen avoimen keskustelun lisäksi tilausta voisi olla myös julkiselle keskustelulle, esimerkiksi mediassa. Mielestämme sosiaalialan keskustelu julkisuudessa on melko hiljaista ja keskittyy jo tapahtuneisiin, räikeisiin epäkohtiin. Avoin keskustelu median kautta vallitsevista rakenteista ja ajankohtaisista alan asioista voisi olla nykyaikainen keino tehdä vaikuttamistyötä. On vai-

keaa saada aikaan muutoksia tuomalla esiin asiakastyön epäkohtia, mikäli muutoksia epäkohdissa ei tapahdu rakenteellisella tasolla. Sosiaali-alan ammattikorkeakoulun kompetensseissa (2016) yhdeksi osaamiskokonaisuudeksi mainitaan kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen. Tällaista osaamista on se, että ammattilainen puolustaa haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten etuja ja tuo poliittiseen päätöksentekoon ja vastuussa oleville toimijoille tietoa kohtuuttomista elämäntilanteista. Osaamiseen kuuluu myös kyky kyseenalaistaa epätasa-arvoa, huono-osaisuutta sekä hyvinvointia tuottavia rakenteita ja prosesseja. (2016.) Nämä ovat tärkeitä vaikuttamisen keinoja ja ammattilaisena tulisi jatkuvasti pohtia sitä, kuinka näitä asioita voi omalla toiminnallaan edistää.

LÄHTEET

- Aaltonen-Siivari, K. (2016). Vahingoittavat käytännöt ja kokemukset sosiaalityöntekijöiden työssä (Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos). Saatavilla <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/49895/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201605232673.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dasgupta, S. & Kesharwani, A. (1.1.2010). Whistleblowing: a survey of literature. Saatavilla https://www.academia.edu/976633/Whistleblowing_A_Survey_of_Literature
- Heikkilä, T. (2014). Kvantitatiivinen tutkimus. Saatavilla 5.3.2019 <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita.
- Holma, T. (2009). LapsiARVI-kriteerit – perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Saatavilla http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=281
- Hotari, K-E. & Metteri, A. (2011). Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 67–92). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Husso, R. (19.10.2016). Omavalvonta sote-palvelujen laatu- ja turvallisuustyön työvälineenä. Saatavilla https://www.avi.fi/documents/10191/7329369/Tre_Riitta+Husso_19+10+2016.pdf/73432dd1-04d6-4ed0-8807-6834bdab1bf1
- Jaakkola, H. (25.8.2017). Sosiaalihuollon omavalvonta ja epäkohdista ilmoittaminen. Saatavilla <https://www.talentia-lehti.fi/sosiaalihuollon-omavalvonta-ja-epakohdista-ilmoittaminen/>
- Juhila, K. (2013). *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vantaa: Hansaprint Oy.

- Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. (2007). *Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kairala, M., Lähteinen, S. & Tiitinen, L. (2012). Rakenteellisen sosiaalityön osaaminen sosiaalityön opetuksen käytäntöyhteydessä. Teoksessa N. Tuohino, A. Pohjola & M. Suonio (toim.), *Sosiaalityön käytännönopetus liikkeessä* (s. 36–55). (Sosnet-julkaisuja 5). Saatavilla <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=64b15976-1b21-4e9d-9ae7-a4c60543ea88>
- Kananoja, A. (2017). Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & Marjamäki, P. (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (s. 169–189). Helsinki: Tietosanoma Oy. Saatavilla <https://www.ellibslibrary.com/diak/9789518854213>
- Kauppi, T., Laulainen, S. & Sinkkonen, M. (2011). Hyvä, paha johtaja – Sosiaalityön eettinen johtaminen. Teoksessa A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 93–114). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Ketokivi, M. (2015). *Tilastollinen päättely ja tieteellinen argumentointi*. Helsinki: Gaudeamus.
- Koivula, R. & Saarsalmi, O. (2017). Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen. Saatavilla http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN_ISBN_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Lidp451660400>
- L 812/22.9.2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 817/2015. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>
- Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. (2010). *Johdaminen sosiaalialalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Näkki, P., Pyykkö, A. & Valtonen, M. (2019). Opinnäytetyö Diakissa. Sosiaali-, terveys- ja kirkon alan perustutkintojen opinnäytetyöt. Sosiaalialan opinnäytetyön kriteerit. Saatavilla 5.3.2019 <https://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2813225>

- Pehkonen, A. & Väänänen–Fomin, M. (2011). Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teoksessa A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 7–10). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pohjola, A. (2011). Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa A. Pohjola & R. Särkelä (toim.), *Sosiaalisesti kestävä kehitys* (s. 207–224). Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Pohjola, A. (2014). Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa A. Pohjola, M. Laitinen & M. Seppänen (toim.), *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014* (s. 16–36). Helsinki: UNIPress.
- Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. (2014). Rakenteellinen sosiaalityö aikakauden haasteena. Teoksessa A. Pohjola, M. Laitinen & M. Seppänen (toim.), *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014* (s. 9–13). Helsinki: UNIPress.
- Salminen, S. (18.4.2018.) SPro-koulutus. [Koulutus]. Helsinki: Kallion virastotalo.
- Skivenes, M. & Trygstad, S.C. (2010). When whistle-blowing works: The Norwegian case. Saatavilla <https://diak.finna.fi/>
- Sonninen, A. (25.10.2017). Omavalvonta aluehallintoviraston näkökulmasta. Saatavilla <https://www.avi.fi/documents/10191/9908526/Omavalvonta+sosiaali-+ja+terveydenhuollossa+AVIn+n%C3%A4k%C3%B6kulmasta+Ansa+Sonninen.pdf/7cb996b1-0e63-4ab9-9630-01bebb41e099>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2017). Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Saatavilla 7.5.2018 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf
- Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit (29.4.2016). Saatavilla <https://www.innokyla.fi/documents/1167850/5e8f1ef1-7a5b-4dfb-a629-0ea09dbfe904>
- Super (2016). Potilas- ja asiakasturvallisuuden opas. Saatavilla https://www.superliitto.fi/site/assets/files/4599/potilas_ja_asiakasturvallisuuden_opas_painoon_10_2016_web.pdf

- Talentia (2017). Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Saatavilla 25.4.2018 http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Sote-uudistus. Palvelujen tuottaminen. Laatu. Saatavilla 5.3.2019 <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>
- Tiitinen, L. & Silén, M. (2016). Sosiaalialan epäkohdat ja niiden käsittely-kyselyraportti. Lapin yliopisto. Saatavilla <http://www.luc.fi/loader.aspx?id=2641402d-5a35-4f8c-84b0-88c107f5eb1e>
- Tiitinen, L. (2.3.2016). Työyhteisön viestintäkulttuuri vaikuttaa epäkohtien raportointiin. Saatavilla 7.2.2019 <https://www.valvira.fi/-/tyoyhteison-viestintakulttuuri-vaikuttaa-epakohtien-raportointiin>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2013). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavilla 6.2.2019 https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Törmänen, S. (2018). Vaikka virkavastuu velvoittaisi muuhun: sosiaalihuollon laatua heikentävät epäkohdat sosiaalialan työntekijöiden kuvauksina (Pro gradu -tutkielma, Lapin yliopisto, sosiaalityön koulutusohjelma). Saatavilla <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63327>
- Valli, R. (2015). *Johdatus tilastolliseen tutkimukseen*. (2. uud. p.). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Valvira. Sosiaalihuolto. Sosiaalihuollon valvonta. Omavalvonta sosiaalipalveluissa. Saatavilla 5.3.2019 <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>
- Valvira.fi. Sosiaalihuolto. Sosiaalihuollon toteuttaminen. Saatavilla 14.12.2018 <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-toteuttaminen>
- Vehkalahti, K. (2014). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

LIITE 1. Saatekirje

Arvoisa kyselyn vastaanottaja,

Olemme kaksi sosionomi-opiskelijaa Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Tämän kyselyn avulla tutkimme opinnäytteessämme SPro-epäkohtailmoittamista sekä sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuuden (48§) tuntemusta Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluissa.

Aihe on melko uusi ja tämän kyselyn avulla haluamme saada tietoa siitä, miten SPro-järjestelmä on käytössä sekä tunnetaanko sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuutta työyhteisöissä. Opinnäytteen avulla on myös tarkoitus kehittää SPro-koulutusta ja tuoda helpoksi omaksuttavaa tietoa aiheesta työntekijöille. Tuotamme tuloksista myös esitteen tueksi epäkohtailmoitusten tekemiseen.

Tarvitsemme ystävällisesti aikaa kyselyn vastaamiseen 3–5 minuuttia. Vastaaminen tapahtuu anonyymisti eikä henkilötietoja kerätä. Vastaajia emme siis pysty kyselyn vastauksista tunnistamaan. Jokainen vastaus on meille tärkeä ja auttaa meitä opinnäytteemme toteutuksessa. Kysely on avoinna 27.9–18.10.2018. Kyselyyn vastaamiseen on aikaa kolme viikkoa.

Kiitos vaivannäöstänne!

Linkki kyselyyn: <https://www.webropolsurveys.com/S/1D32EF939C70A7A2.par>

Ystävällisin terveisin,

Maria Kärkkäinen ja Hanna Lehto

LIITE 2. Kysely

TAUSTATIEDOT

1. Mistä yksiköstä olet? Vaihtoehdot: Lapsiperheiden hyvinvointi- ja terveys / Lastensuojelu / Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö / Vammaistyö
2. Valitse seuraavista: Perheiden erityispalvelut / Lastensuojelutarpeen arviointi / Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö / Lastensuojelun palvelut / Lastensuojelun sijoituksen sosiaalityö / Lastenkotitoiminta / Etelän aikuissosiaalityö / Idän aikuissosiaalityö / Lännen aikuissosiaalityö / Pohjoisen aikuissosiaalityö / Vammaisten sosiaalityö / Vammaisten asumis- ja laitospalvelut / Vammaisten työ- ja päivätoiminta / Kehitysvammapoliklinikka
3. Oletko: Esimies / työntekijä
4. Oletko osallistunut koulutukseen sosiaalihuoltolain mukaisesta epäkohtailmoituksesta ja SPro:sta? Kyllä / Ei
5. Oletko tehnyt SPro-ilmoituksen? Kyllä / Ei

EPÄKOHDISTA ILMOITTAMINEN

6. Onko työyhteisössäsi tiedotettu sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta? Kyllä / Ei
7. Mikäli olet joskus jättänyt ilmoittamatta havaitsemastasi epäkohdasta, mistä se johtui? Voit valita useamman vaihtoehdon: *
 - En tiennyt voinko tehdä ilmoitusta
 - Asiasta oli jo ilmoitettu
 - En tiennyt kenelle ilmoitus tehdään
 - En tiennyt miten ilmoittaisin
 - En tiennyt sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta
 - En ehtinyt
 - Minua kiellettiin
 - En halunnut ilmoittaa epäkohdasta omalla nimelläni
 - En ollut varma, onko kyseessä epäkohta

Pelkäsin hankalan työntekijän mainetta

Pelkäsin, että sillä on vaikutusta työsuhteeni jatkumiselle

Joku muu syy, mikä?

En ole koskaan jättänyt ilmoittamatta havaitsemastani epäkohdasta

TOIMENPITEET EPÄKOHTAILMOITUKSEN JOHDOSTA

8. Onko työyhteisössäsi keskusteltu tehdystä ilmoituksesta? Kyllä / Ei

9. Onko työyhteisössäsi suunniteltu toimenpide epäkohdan ratkaisemiseksi?

Kyllä / Ei / En osaa sanoa

10. Onko esimiehesi kertonut, että ilmoitus on lähetetty ratkaistavaksi ylemmälle tasolle organisaatiossa? Kyllä / Ei

11. Poistuiko epäkohta sen jälkeen, kun olit ilmoittanut siitä? Kyllä / Ei / Osittain / En osaa sanoa


TYÖYHTEISÖ ILMOITTAMISEN TUKENA

12. Koen saavani tukea epäkohtailmoitusten tekemiseen esimieheltä? Kyllä / Ei

13. Koen saavani tukea epäkohtailmoitusten tekemiseen työyhteisön muilta jäseniltä? Kyllä / Ei

14. Työyhteisössäni kannustetaan puhumaan epäkohdista ja miettimään niille ratkaisuvaihtoehtoja? Kyllä / Ei

15. Työyhteisössäni tiedetään sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta? Kyllä / Ei



Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuus ja SPro-ilmoitusjärjestelmä

Sosiaalihuoltolain epäkohtailmoitus on tullut uutena veloitteena sosiaalihuoltolakiin vuonna 2016 ja SPro-ilmoitusjärjestelmä on otettu käyttöön Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla lokakuussa 2016. Osassa palveluista ilmoituksen tekeminen on vielä vähaista. Vastaamalla kyselyyn vaikutat myös siihen, miten koulutusta tulisi kehittää ja suunnata perhe- ja sosiaalipalveluissa. Kiitos vaivannäöstänne!

TAUSTATIEDOT

1. Mistä yksiköstä olet? *

2. Valitse seuraavista: *

3. Oletko: *
 Esimies
 Työntekijä

4. Oletko osallistunut koulutukseen sosiaalihuoltolain mukaisesta epäkohtailmoituksesta ja SPro:sta? *
 Kyllä
 Ei

5. Oletko tehnyt SPro-ilmoituksen? *
 Kyllä
 Ei

EPÄKOHDISTA ILMOITTAMINEN

6. Onko työyhteisössäsi tiedotettu sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta? *
 Kyllä
 Ei

7. Mikäli olet joskus jättänyt ilmoittamatta havaitsemastasi epäkohdasta, mistä se johtui? Voit valita useamman vaihtoehdon: *

En tiennyt voinko tehdä ilmoitusta
 Asiasta oli jo ilmoitettu
 En tiennyt kenelle ilmoitus tehdään
 En tiennyt miten ilmoittaisin
 En tiennyt sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta
 En ehtinyt
 Minua kiellettiin
 En halunnut ilmoittaa epäkohdasta omalla nimelläni
 En ollut varma, onko kyseessä epäkohta
 Pelkasin hankalan työntekijän mainetta
 Pelkasin, että sillä on vaikutusta työsuhteeni jatkumiselle
 Joku muu syy, mikä?
 En ole koskaan jättänyt ilmoittamatta havaitsemastani epäkohdasta

TOIMENPITEET EPÄKOHTAILMOITUKSEN JOHDOSTA

8. Onko työyhteisössäsi keskusteltu tehdystä ilmoituksesta? *
 Kyllä
 Ei

9. Onko työyhteisössäsi suunniteltu toimenpide epäkohdan ratkaisemiseksi? *
 Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

10. Onko esimiehesi kertonut, että ilmoitus on lähetetty ratkaistavaksi ylemmälle tasolle organisaatiossa? *
 Kyllä
 Ei

11. Poistuiko epäkohta sen jälkeen, kun olit ilmoittanut siitä? *
 Kyllä
 Ei
 Osittain
 En osaa sanoa

TYÖYHTEISÖ ILMOITTAMISEN TUKENA

12. Koen saavani tukea epäkohtailmoitusten tekemiseen esimieheiltä? *
 Kyllä
 Ei

13. Koen saavani tukea epäkohtailmoitusten tekemiseen työyhteisön muilta jäseniltä? *
 Kyllä
 Ei

14. Työyhteisössäni kannustetaan puhumaan epäkohdista ja miettimään niille ratkaisuvaihtoehtoja? *
 Kyllä
 Ei

15. Työyhteisössäni tiedetään sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuudesta? *
 Kyllä
 Ei