

Opinnäytetyö (AMK)
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipalvelutyö
2014

Viola Sailio

SOSIAALIASIAMIES ASIAKKAAN ASIALLA

– näkökulmia sosiaaliasiamiespalvelun käyttäjiltä
ja toimijoilta



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Sosiaalipalvelutyö

2014 | 48+10

Tiina Laakso

Viola Sailio

SOSIAALIASIAMIES ASIAKKAAN ASIALLA - NÄKÖKULMIA SOSIAALIASIAMIESPALVELUN KÄYTTÄJILTÄ JA TOIMIJOILTA

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Vasson sosiaaliasiamiespalvelua käyttäneiden asiakkaiden ja kuntien viranhaltijoiden kokemuksia palvelusta. Onko siinä onnistuttu ja missä olisi vielä kehittämistä. Lisäksi selvitän sosiaaliasiamiehinä toimivien henkilöiden näkemystä sosiaaliasiamiespalvelun tilasta ja sen kehittämisen kohteista sekä millä tavalla sosiaaliasiamiehinä työskentelevät henkilöt näkevät sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman toteutuvan ja kuinka he sitä työssään edistävät.

Suoritin tutkimuksen työharjoitteluajanani Vassossa keväällä 2014. Vassossa oli ilmennyt tarve palautekyselyn teettämiseksi ja he toivoivat sen tehtävän opiskelijatyönä. Kuntakyselyissä sosiaaliasiamiespalveluista on pyydetty palautetta, mutta sitä on saatu niukasti jos lainkaan. Asiakaspalautetta ei aiemmin ole Vassossa sosiaaliasiamiestoimintaa koskien kerätty.

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet ja siihen liittyvät lait ja asetukset ohjaavat sosiaaliasiamiestoimintaa ja sosiaalihuollon palveluiden järjestämistä. Teoriapohjaa tutkimukselle hankin perehtymällä asiakkaan asemaa ja oikeuksia sääteleviin lakeihin ja sosiaaliasiamiestä sekä sosiaalialan osaamiskeskuksia koskevaan lainsäädäntöön. Perehdyin myös aiheesta tehtyyn kirjallisuuteen ja tutkimuksiin.

Tutkimus on luonteeltaan kvantitatiivinen, tosin siinä on käytetty myös kvalitatiivista tutkimusotetta aineiston hankinnassa. Aineistonkeruumenetelmänä käytin verkkokyselylomaketta ja aineiston analysoinnin suoritin sisällön analyysillä. Tutkimukseen osallistui kuusi (6) asiakasta, 17 viranhaltijaa ja 11 sosiaaliasiamiestä. Kullekin vastaajaryhmälle oli oma kyselylomakkeensa, jotka olivat keskenään erilaisia, mutta teemoiltaan samankaltaisia.

Tutkimuksen keskeisimmät tulokset ja johtopäätökset osoittivat, että sosiaaliasiamiespalveluun Vassossa oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä, kehittämistä tarvitaan tiedotus- ja koulutusasioissa. Sosiaaliasiamiestoimintaa yleisellä tasolla tulee yhtenäistää ja luoda valtakunnallisesti yhteneväisiä toimintamalleja, muuten sosiaaliasiamiehet eivät voi riittävän hyvin vastata lain asettamiin velvollisuuksiin sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien edistäjänä. Sosiaaliasiamiestoiminta on oikeudellisesti painottunutta asiakkaan neuvontaa, tätä asiaa ei riittävän hyvin huomioida laissa asetetuissa pätevyysvaatimuksissa.

ASIASANAT:

sosiaalihuolto, sosiaalipalvelut, sosiaaliasiamies

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme of Social Services| Social services

2014| 48+10 pages

Tiina Laakso

Viola Sailio

SOCIAL OMBUDSMAN WORKING FOR THE CLIENT- PERSPECTIVES OF SOCIAL OMBUDSMAN SERVICE USERS AND OPERATORS

Purpose of this study was to find out how Southwest Finland Centre of Expertise on Social Service, Vasso, has succeeded to organize their Social Ombudsman services from the perspective of clients and officials. Did they managed well and what are the areas that should be improve. In addition, I'm going to find out how persons who are working as a Social Ombudsman see the status of Social Ombudsman activity and development targets of it. How they see the status and rights of clients come true and how they are promoting them in their work.

I did my study at spring 2014 when I was doing my practical training of social services there. In Vasso they had never collected feedback from Social Ombudsmans clients and now had come the need to make such. They wanted that student would execute the survey.

The status and rights of social welfare clients and the related laws and settings are guiding Social Ombudsman activity and how the social services must be treated. The theoretical knowledge I acquires by studying the laws that provide status and rights of clients of social services, Social Ombudsman and Centre of Expertise on Social Welfare. I search as much as possible information about the subject from the literature and previous studies.

The study was a quantitative research, though I used qualitative approach when I collected my material. I collected my material using online survey. I analysed the data using the content analysis. In the research participated six (6) clients, 17 officials and 11 Social Ombudsmen. Every group of respondents got their own questionnaires, which were all different, but the themes were similar.

My main results and conclusions showed that Vasso's Ombudsman Services were produced quite well. Clients and officials were mostly satisfied, but information and education should be increased. Social Ombudsman activities in generally should me more united. It's only way to respond to the obligations, which the law sets to Social Ombudsman as a promoter of client's status and rights. Activity of Social Ombudsman is legally-oriented counseling, but it has not been sufficiently recognized in the law that defines the competence of Social Ombudsman.

KEYWORDS:

social welfare, social services, Social Ombudsman

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 SOSIAALIHUOLTO JA ASIAKKUUS	8
2.1 Asiakkaan oikeudet ja asema	9
3 SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA	11
3.1 Sosiaaliasiamiehen pätevyysvaatimukset	13
3.2 Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämistavat	14
4 SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUSTOIMINTA	15
4.1 Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Vasso	17
4.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Vassossa	17
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
5.1 Tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset	20
5.2 Tutkimusmenetelmät	20
5.3 Kyselylomakkeet ja aineiston kerääminen	21
5.4 Aineiston analyysi	24
5.5 Tutkimuksen luotettavuus	25
5.6 Tutkimuksen eettisyys	26
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	28
6.1 Asiakkaiden ja viranhaltijoiden kokemus asiamiestoiminnasta	28
6.2 Sosiaaliasiamiesten näkemyksiä sosiaaliasiamiestoiminnasta	32
7 YHTEENVETO	43
7.1 Tutkimusmenetelmän sopivuus	45
7.2 Kehittämissideat ja jatkotutkimuksen tarve	46
LÄHTEET	47

LIITTEET

- Liite 1. Kysely asiakkaille
- Liite 2. Kysely viranhaltijoille

- Liite 3. Saate asiakkaille
- Liite 4. Saate viranhaltijoille
- Liite 5. Kysely sosiaaliasiamiehille
- Liite 6. Saate sosiaaliasiamiehille

KUVAT

- Kuva 1. Sosiaalialan osaamiskeskukset ja niiden toimialueet (STM 2014). 16

KUVIOT

- Kuvio 1. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen tehtäväalueittain vuodelta 2013 (Alinen 2014). 19
- Kuvio 2. Yhteydenpitotavat. 28
- Kuvio 3. Sosiaaliasiamiestoiminnasta tiedottaminen. 30
- Kuvio 4. Sosiaaliasiamiehen järjestämä tiedotus ja koulutus. 31
- Kuvio 5. Asiantuntevaa sosiaaliasiamiespalvelua. 31
- Kuvio 6. Sosiaaliasiamies sosiaalihuollon palveluiden kehittäjänä. 32
- Kuvio 7. Sosiaaliasiamiestoiminnan tila. 33
- Kuvio 8. Sosiaaliasiamiehen rooli vaikuttajana ja palvelujen kehittäjänä. 34
- Kuvio 9. Haasteet työajan jakautumisessa. 37
- Kuvio 10. Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämiskohteita. 41

1 JOHDANTO

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta tuli voimaan tammi-kuussa 2001. Lain mukaan kunnan on nimettävä sosiaaliasiamies. Kunnan ei kuitenkaan tarvitse järjestää sosiaaliasiamiespalvelua itse, vaan se voi järjestää sen muilla tavoin esimerkiksi ostamalla palvelun sosiaalialan osaamiskeskuk-selta.

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Vassossa oli tarjolla työharjoitte-lupaikka sosiaaliasiamiehen avustajaksi ja harjoittelun yhtenä päätehtävänä olisi toteuttaa sosiaaliasiamiestoimintaa koskeva kysely. Kiinnostuin tästä mah-dollisuudesta ja hain harjoittelupaikkaa. Kevään 2014 vietin Vassossa perehty-en osaamiskeskuksen toimintaan ja erityisesti sosiaaliasiamiehen työhön. Asia-kaskyselyn toteutin huhti-toukokuun aikana. Kyselyyn osallistui kuusi asiakasta, 17 viranhaltijaa ja 11 sosiaaliasiamiestä

Tutkimuksessani käsittelin Vasson sosiaaliasiamiespalvelun onnistumista asi-akkaan sekä viranhaltijan näkemyksestä. Käsittelin mm. teemoja: yhteistyön sujuvuus, palvelun asiantuntevuus ja tiedotus ja tavoitettavuus. Kartoitin myös kehittämisen kohteita palvelussa.

Selvitin myös millä tavalla sosiaaliasiamiehenä työskentelevät henkilöt näkevät asiamiestoiminnan tilan tällä hetkellä, millaisena sosiaaliasiamiehen asema asi-akkaan aseman ja oikeuksien edistäjänä näyttäytyy ja mitä ovat sosiaali-asiamiestoiminnan haasteet ja kehittämisen kohteet.

Vassolle tekemäni selvitys toimii tutkimukseni aineistona. Sosiaaliasiamiestoi-minta perustuu asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen valvontaan ja edistämiseen. Teoriani rakentuikin sosiaalihuollon, sosiaalipalvelujen ja sosiaa-lihuollon asiakkaan oikeuksien ja velvollisuuksien ympärille.

Tutkimuksen toteuttaminen –osiossa esittelen tutkimustehtäväni ja metodologi-set ratkaisut: kyselytutkimuksen ja aineiston keräämisen ja analysoinnin tavat.

Tutkimustuloksissa kerron tutkimuksen tulokset ja yhteenvedossa peilaan keskeisiä johtopäätöksiä tietoperustaan.

Toivon että Vassolla saatiin tutkimukseni myötä ideoita asiamiestoiminnan kehittämiseen ja palautteen keräämiseen. Yleisellä tasolla sosiaaliasiamiesten ääntä on saatu jälleen hieman kuuluviin ja toivottavasti jo vuosia puhuttaneisiin ongelma-kohtiin viimeinkin löytyisi ratkaisu.

2 SOSIAALIHUOLTO JA ASIAKKUUS

Suomalaisen sosiaaliturvajärjestelmän ja siihen kuuluvan sosiaalihuollon tavoitteena on turvata jokaiselle perustuslain mukainen oikeus ihmisarvoisen elämän edellyttämään välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Sosiaalipalveluiden tarkoitus on turvata yksilön ja perheen hoiva ja huolenpito elämänkaaren eri vaiheissa ja siten mahdollistaa työelämään osallistuminen ja sukupuolten välinen tasa-arvo. Syrjäytymisen ehkäisy ja hoito ovat keskeinen osa sosiaalihuoltoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006:11, 6.)

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista asetetun lain (22.9.2000/812), asiakaslain, mukaan sosiaalihuollon asiakas on sosiaalipalveluja hakeva tai käyttävä henkilö. Sosiaalihuoltolaissa (17.9.1982/710) sosiaalipalveluilla tarkoitetaan palveluita, joita kunnat ovat velvoitettuja asukkailleen järjestämään. Näitä palveluja ovat sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelu, asumispalvelut, laitoshuolto, perhehoito ja vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta ja työtoiminta.

Kunnan velvollisuutena on huolehtia myös erityisten sosiaalipalveluiden järjestämisestä. Näillä palveluilla tarkoitetaan lapsen päivähoitoa, omaishoidon tukea, kuntouttavaa työtoimintaa, perheasioiden sovittelua, ottolapsineuvontaa, elatussopimuksia sekä isyyden selvittämiseen liittyviä toimenpiteitä. Lisäksi kunnan on huolehdittava lastensuojelusta, vammaispalveluiden järjestämisestä sekä kehitysvammaisten ja päihteiden ongelmakäyttäjien huollosta. (Sosiaalihuoltolaki1982/710.)

Lainsäädäntö määrittelee sekä kunnan palvelujen järjestämisvelvollisuuden että kansalaisten oikeudet palvelujen saantiin. Järjestämisvastuu edellyttää, että lainsäädännön tarkoittamat palvelut ovat kuntalaisten käytettävissä, mutta kunnan ei tarvitse niitä itse tuottaa. (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 156.) Osaan sosiaalihuollon etuuksista ja palveluista on taattu niitä tarvitseville lailla subjektiivinen oikeus. Kunnalla on näiden palveluiden kohdalla erityinen järjestämisvelvollisuus. Tämä tarkoittaa käytännössä muun muassa sitä, että kunnan

on myönnettävä erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluva etuus tai palvelu laissa säädetyt edellytykset täyttävälle hakijalle siitä riippumatta, onko tähän käytettävissä talousarvioon otettua määrärahaa tai ei. (Kananoja, Lähteenen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 51.)

2.1 Asiakkaan oikeudet ja asema

Tavoitteena sosiaalihuollossa tulee olla ensisijaisesti asiakkaan palveleminen eikä yhteisön tai yhteiskunnan edun mukaan toimiminen. Asiakastyön näkökulmasta tällä tarkoitetaan asiakkaan oikeutta saada parasta mahdollista palvelua ja työntekijän antamaa parasta mahdollista työpanosta ja ammattitaitoa. (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2001,34.)

Asiakaslaissakin (22.9.2000/812) korostetaan, että sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa. Asiakkaalla on myös oikeus hyvään kohteluun niin, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on tärkeää ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Myös asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta pitää huomioida. Asiakkaan tarpeita tulisi koko ajan seurata ja palvelujen luonnetta, määrää ja laatua muuttaa tarpeiden mukaan (Kettunen ym. 2001,35.)

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja asiakkaalla onkin oikeus vaikuttaa ja osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan. Asiakkaan ollessa kykenemätön kertomaan millaista hoitoa tai palvelua hän haluaa, on tämän tahto pyrittävä selvittämään tämän laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen kanssa yhteistyössä. Alaikäisen asiakkaan mielipide tulee ottaa huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista asioista, jotka hänen asiaansa vaikuttavat. Asiakas saa tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan suostumuksesta riippumat-

ta hankkia. Asiakkaalla on oikeus tutustua näihin muualta hankittuihin tietoihin. Asiakas itse on velvollinen antamaan sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

Päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä asiakkaalla on oikeus saada aina kirjallisesti. Pääsääntöisesti sosiaalihuollon asiakkaalle onkin laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Asiakas voi oikeusturvakeinoinaan hakea päätökseen muutosta ja asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi tehdä myös kantelun sosiaalihuollon valvonnasta vastaavalle viranomaiselle. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.)

Muistutus tarkoittaa, että sosiaalihuollon asiakkaalla on lain takaama oikeus kirjallisesti kysyä ja pyytää selvitystä itseään askarruttavista asioista. Yleensä halutaan valittaa kohtelusta tai pyytää asian käsittelijän vaihtamista. Muistutus muistuttaa tällöin paljon käytössä olevia asiakaspalauttejärjestelmiä. Ero tavalliseen asiakaspalautteeseen on se, että muistutukseen on kohtuullisessa ajassa saatava yksikön päälliköltä kirjallinen vastaus. Muistutus on osoittautunut yhdeksi parhaimmista keinoista asiakkaan oikeusturvan toteutumisen näkökulmasta. Sen suurin merkitys onkin juuri se, että päällikötasolta saatavaan vastaukseen on lain asettama velvoite. (Liukkonen 2010.)

3 SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA

Sosiaaliasiamiehen nimeäminen tuli kunnan velvollisuudeksi asiakaslain (22.9.2000/812) myötä vuonna 2001. Lain 24§ mukaan sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa asiakasta muistutuksen teossa. Tehtävänä on myös tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamiehen tulee seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys kunnanhallitukselle vuosittain. Sosiaaliasiamies ei tee asiakastyössä päätöksiä.

Sosiaaliasiamiesjärjestelmän keskeisenä tavoitteena on antaa sosiaalihuollon asiakkaille neuvontaa ja ohjausta sosiaalihuollon asiakkuuteen liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista ja tällä tavoin edistää asiakkaiden oikeusturvaa. Neuvonta on paljolti oikeudellisesti painottunutta. Sosiaaliasiamies voi ohjata asiakasta toimimaan tietyllä tavalla (esimerkiksi kehottaa tätä jättämään muistutuksen tai kääntymään oikeusaputoimiston puoleen) tai esittää arvion jonkin toimintavaihtoehdon hyödyistä tai haitoista. Tavallista on, että sosiaaliasiamies joutuu ottamaan kantaa siihen, onko jokin menettely tai toimintalinjaus ollut lainmukainen. (STM 2008:17, 23.)

Sosiaaliasiamies joutuu usein tekemään laajaa selvitystyötä ennen kuin hän voi neuvoa ja ohjata asiakkaitaan. Sosiaaliasiamies voi myös toimia neuvottelijana asiakkaan ja työntekijän välillä sekä toimia sovittelijana työntekijän ja asiakkaan välisissä ristiriitatilanteissa. (STM 2008:17, 24.)

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu asiakkaan oikeuksista tiedottaminen sosiaalihuollon henkilöstölle ja muille tahoille. Tiedottamistyössä pitäisi olla aktiivinen niin, etteivät asiakkaan oikeudet jää tiedon puutteen vuoksi riittämättömiksi. (Dogan 2006, 32.) Tiedottaminen tulisi nähdä ennalta ehkäisevänä toimintana. Jos sekä asiakkaat että viranomaiset tuntevat asiakaslain säädökset, niin mahdollisten ongelmien syntyä voidaan ennaltaehkäistä. Tiedottaminen jakaantuu

niin asiakkaiden asemaa ja oikeuksia koskevaan tiedottamiseen kuin sosiaaliasiamiespalvelusta tiedottamiseenkin. (STM 2008:17, 25.)

Sosiaalihuollon neuvonta, ohjaus ja tiedottaminen eivät ole yksin sosiaaliasiamiehen tehtäviä, vaan ensisijaisesti ne ovat kuntien sosiaalihuollon vastuulla (STM 2008:17, 24). Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliassa esittelijäneuvoksena työskentelevä Tapio Rätty korostaa artikkelissaan Sosiaalitieto (5-6/2012, 41) -lehdessä että sosiaalihuollon järjestäjien ja toteuttajien tulee omaloitteisesti selvittää asiakkaalle palvelujärjestelmään sisältyvät vaihtoehdot sekä erityisesti se, millä edellytyksillä asiakas on oikeutettu saamaan palveluja ja tukitoimia.

Sosiaaliasiamiehellä on mahdollisuus nostaa esille sosiaalihuollossa havaitsemaansa epäkohtia raportoimalla niistä lääninhallitukselle. Sosiaaliasiamies voi puuttua esiin tullessiin epäkohtiin myös vuosittaisessa selvityksessään kunnanhallitukselle. Selvityksessään hänellä on mahdollisuus kiinnittää huomiota mm. siihen millä tavoin kunnassa on käytetty määrärahoja ja järjestetty sosiaalipalveluja sekä sosiaalihuollon kehittämismahdollisuuksiin. (Dogan 2006, 32.)

Helsingin Sanomien pääkirjoituksessa (2.4.2012) kuvataan, kuinka sosiaaliasiamiehet joutuvat työssään tilanteisiin, joissa heidän on pakko todeta, ettei voimassa olevaa lakia ole noudatettu. Kirjoituksessa korostetaan, että jokaisen kunnallispoliitikon kannattaisi perehtyä huolellisesti oman kuntansa sosiaaliasiamiesten vuosiraporttiin. Vuosiraportin kuvataan kertovan kaupunkilaisten elämän sellaisesta puolesta, johon vain harvoilla johtavilla poliitikoilla on kosketusta. Kirjoituksessa kuvaillaan sosiaaliasiamiehen roolia kunnan asukkaiden auttajana tilanteissa, joissa asukas tuntee jääneensä palvelujärjestelmän ”rat-taiden ruhjomaksi” saamatta kuitenkaan apua ongelmiinsa. Sosiaaliasiamiehen selvityksen pohjalta tekstissä todetaan, että kaikkeen ei tarvita edes lisää rahaa, toisinaan riittäisi, että asiakasta kuunneltaisiin ja hänelle selitettäisiin, miksi ja miten erilaiset hakemukset tulee tehdä.

3.1 Sosiaaliamiehen pätevyysvaatimukset

Asiakkaiden neuvonta ja avustaminen edellyttävät sosiaaliamieheltä hyvää tuntemusta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmästä ja sen toimintaperiaatteista. Lisäksi vaaditaan sosiaalihuoltoa ja hallintoa koskevan lainsäädännön ymmärtämistä. Sosiaaliamiehen ammattitaitoa on myös muiden asiakkaan asemaa ja oikeuksia edistävien palveluiden, kuten asunto- ja työvoimapalveluiden sekä oikeusapujärjestelmän tuntemus. (Kananoja ym. 2007, 245.)

Sosiaaliamiehen tehtävissä edellytetään joko sosiaalityöntekijän pätevyyttä tai soveltuvaa korkeakoulututkintoa. Sosiaaliamieheltä vaaditaan tämän lisäksi alan tuntemusta. (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005.)

Yksittäisen ihmisen ongelmien taustalla nähdään olevan usein rakenteellisia ongelmia. Niiden havaitsemiseksi sosiaaliamiehellä tulee olla kyky yhteiskunnalliseen pohdintaan. Tämänkaltainen analysointi vaatii yliopistollista peruskoulutusta. (Loippo 2007.) Sosiaaliamiehen tehtäviin kelpoisuuden antavia ylempiä korkeakoulututkintoja ovat esimerkiksi yhteiskuntatieteellinen ja oikeustieteellinen ylempi korkeakoulututkinto tai ylempi ammattikorkeakoulututkinto (STM.2008, 16).

Sosiaaliamiehen laissa säädetyt tehtävät painottuvat asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevaan neuvontaan ja tiedottamiseen, asiakkaan oikeusturvan edistämiseen ja toteuttamiseen sekä asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksen seurantaan ja sitä koskevan selvityksen laatimiseen. Kysymyksessä on siis korostetusti oikeusturvatehtävä. Tehtävää hoidettaessa kaikkein keskeisimmän merkityksen voidaankin katsoa olevan tehtäviä hoitavan henkilön oikeudellisella asiantuntemuksella. Sosiaaliamiehen nykyiset laissa säädetyt kelpoisuusvaatimukset eivät tätä asiaa kuitenkaan täysin tunnusta. (Jämsä 2010.)

3.2 Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämistavat

Kunnilla on vastuu siitä, että sosiaaliasiamiehen palveluja on riittävästi saatavilla ja että sosiaaliasiamies voi toimia riippumattomasti. Sosiaaliasiamies voi olla useamman kunnan kesken yhteinen, tai kunta voi ostaa sosiaaliasiamiespalvelunsa muualta. (STM. 2011.)

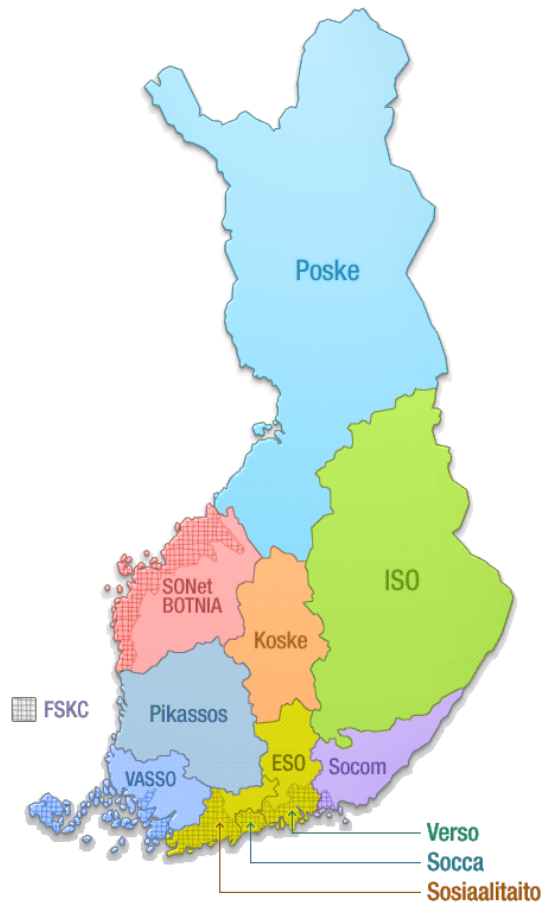
Sosiaaliasiamiespalveluja voidaan järjestää kunnan omana toimintana, kuntien välisin sopimuksin tai kuntien toisilleen tuottamana ostopalveluna sekä kokonaan kunnan ulkopuolisen organisaation toimesta. Sosiaaliasiamiespalveluja ostopalveluna tuottavia tahoja ovat muun muassa erilaiset yhdistyspohjaiset toimijat, kuntayhtymät (terveydenhuollon kuntayhtymät, sairaalat, sairaanhoitopiirit ja erityishuoltopiirit), osaamiskeskukset sekä kokonaan yksityiset toimijat. Sosiaaliasiamiespalvelujen tuottaminen ostopalveluna perustuu kunnan tai kuntien ja palvelun tuottajan välillä tehtyyn ostopalvelusopimukseen. (STM 2008, 32)

4 SOSIAALIALAN OSAAMISKESKUSTOIMINTA

Sosiaalialan osaamiskeskuksista asetetun lain (13.12.2001/1230) mukaan sosiaalialan osaamiskeskustoiminnan tarkoituksena on luoda ja ylläpitää koko maan kattava alueellinen yhteistyörakenne sosiaalialan perus- ja erityisosaamisen edistämiseksi. Sosiaalialan alueellista yhteistyötä edellyttävien erityisosaamista vaativien erityispalvelujen ja asiantuntijapalvelujen turvaaminen on osaamiskeskuksen keskeinen tehtävä. Osaamiskeskustoiminnasta vastaavat alueelliset sosiaalialan osaamiskeskukset.

Osaamiskeskuksen voivat muodostaa kunkin toimialueen kunnat ja kuntayhtymät yhdessä yliopistojen, ammattikorkeakoulujen ja muiden sosiaali- ja terveysalan oppilaitosten, maakunnan liittojen, lääninhallitusten, järjestöjen ja yritysten sekä muiden sosiaali- ja terveysalalla toimivien eri tahojen kanssa. (STM 2014.)

Alueellisia osaamiskeskuksia on yhteensä 11 (Kuva 1.). Osaamiskeskusten toimialueet muodostuvat 1-4 maakunnasta ja niiden toimialueet kattavat Suomen kaikki kunnat. Lisäksi ruotsinkielisillä kunnilla on yhteinen osaamiskeskus. (STM 2014.)



Kuva 1. Sosiaalialan osaamiskeskuksat ja niiden toimialueet (STM 2014).

Lain (13.12.2001/1230) mukaan kunkin osaamiskeskuksen tehtävänä on toimialueellaan turvata sosiaalialalla tarvittavan asiantuntemuksen kehittyminen ja välittyminen, peruspalvelujen kehittyminen sekä erityisosaamista vaativien erityispalvelujen ja asiantuntijapalvelujen kehittyminen ja välittyminen. Sosiaalialan perus-, jatko- ja täydennyskoulutuksen ja käytännön työn monipuolisen yhteyden säilyttäminen sekä sosiaalialan tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoiminnan turvaaminen ovat myös keskeinen osa osaamiskeskuksen tehtävää.

4.1 Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Vasso

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oy Vasso Ab, on maakunnallinen organisaatio ja verkosto, joka kehittää sosiaalialan osaamista ja palveluja. Vasson pääomistajia ovat Varsinais-Suomen kunnat ja korkeakoulut. Vassossa edistetään sosiaalialan osaamista ja pidetään esillä sosiaalisia näkökulmia hyvinvointipalvelujen kehittämisessä.

Vasso tarjoaa kunnille asiantuntija-apua hyvinvointiasiakirjojen (esim. hyvinvointitilinpäätös, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma) toteuttamiseen ja seurantaan sekä yleisesti tilastotyöskentelyyn ja erilaisten tiedonkeruiden toteuttamiseen (esim. kyselyt, haastattelut, työpajat, asiakasraadit). Työn sisällöstä, laajuudesta ja työskentelytavasta sovitaan kuntien kanssa aina erikseen toimeksiantosopimuksessa. Sopimuksessa määritellään myös tapaamisten ja yhteistyön luonnetta ja määrää sekä kustannuksia ja muita yksityiskohtia.

Kehittämishankkeiden suunnittelu ja koordinointi sekä tiedon levittäminen ovat osa Vasson tehtävää. Tavoitteena on sosiaalialan kehittämistyön selkeyttäminen ja kokoaminen seutukuntien ja maakunnan tavoitteista lähteviksi suuremmiksi kokonaisuuksiksi. Tavoite on myös tutkimuksen, kehittämisen ja koulutuksen tiivis kytkeminen käytännön työhön. (vasso.fi.)

Vasso tuottaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (22.9.2000/812) mukaiset sosiaaliasiamiespalvelut Kaarinan, Kosken Tl, Kustavin, Laitilan, Liedon, Taivassalon, Vehmaan, Uudenkaupungin, Someron sekä Raision ja Ruskon alueilla.

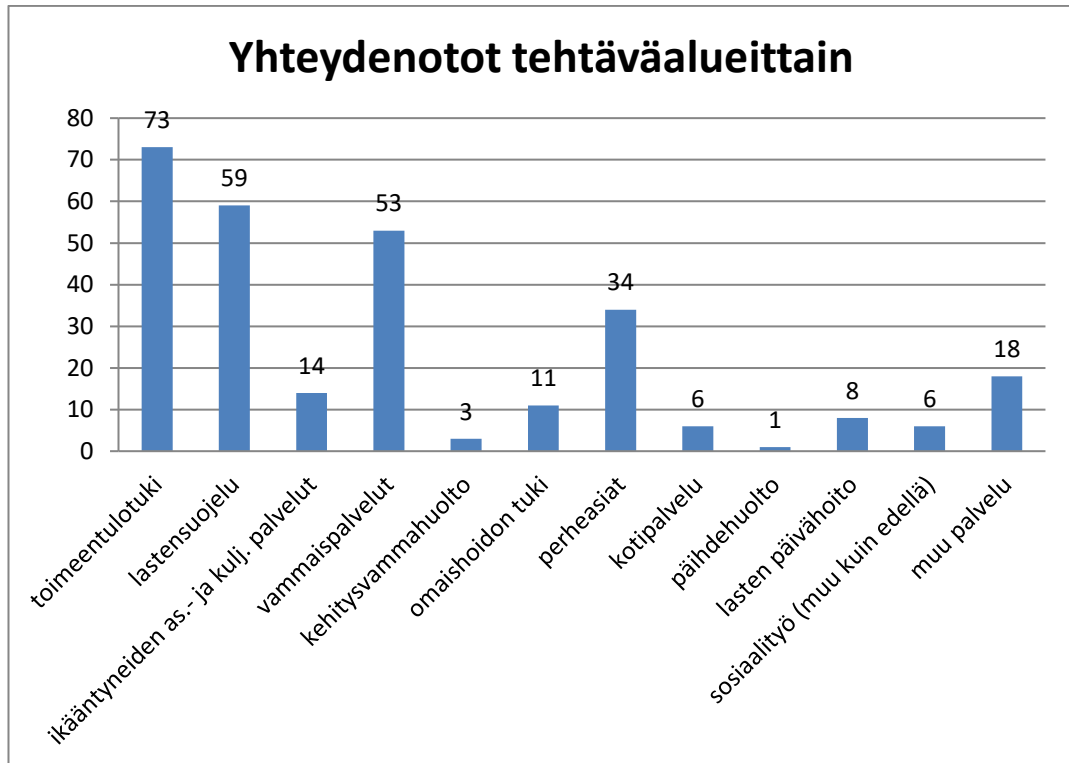
4.2 Sosiaaliasiamiestoiminta Vassossa

Tutkimuksen toteuttamisen aikaan Vasson sosiaaliasiamiehenä on toiminut OTM Terhi Aline. Sosiaaliasiamies on ollut tavoitettavissa puhelimitse puhelinaikoina maanantaisin kello 12.00-15.00 ja keskiviikkoisin ja torstaisin kello 09.00-11.00. Sosiaaliasiamiehen on voinut ottaa yhteyttä myös sähköpostitse.

Sosiaaliasiamiehen kanssa on voinut sopia myös tapaamisia Vasson toimitiloihin tai tarvittaessa esimerkiksi asiakkaan kotiin. Sosiaaliasiamies on ollut mahdollista pyytää henkilökohtaisesti paikalle mm. neuvotteluihin kunnan sosiaali-toimeen.

Vasson sosiaaliasiamies on pitänyt saamistaan yhteydenotoista tilastoa, jota on käytetty muun muassa vuosittaisten selvitysten laatimisen apuna. Asiakastilastoinnin kohteena ovat olleet asiatapahtumat. Asiakasta koskevinä tietoina on tilastoitu yhteydenottaja (sos.huollon asiakas, henkilöstö, muu), asiatapahtuman kohde (mies, nainen, alaikäinen, perhe), kotikunta ja asiatapahtuman tehtäväalue, eli mitä palvelua asiatapahtuma on koskenut. Yhteydenottoa koskien on tilastoitu myös yhteydenoton luonne ja yhteydenoton syy sekä asiamiehen toimenpiteet asiatapahtumassa. Sellaisia yhteydenottoja ei asiakastilastoon ole tilastoitu, joiden perusteella ei ole tehty lainkaan toimenpiteitä tai soittaja on ohjattu soittamaan jollekin toiselle taholle. Asiakkaan henkilötietoja tai muuta salassa pidettävää materiaalia ei myöskään ole tilastoitu.

Vuoden 2013 aikana yhteydenottoja Vasson sosiaaliasiamieheen tilastoitiin yhteensä 286 kappaletta kaikista sopimuskunnista (Kuvio 1.). Toimeentulotukiasi-oihin, lastensuojeluun ja vammaispalveluihin liittyvät asiat ovat työllistäneet asiamiestä tehtäväalueista eniten vuoden 2013 aikana. Kaikista yhteydenotoista 64,7 % koski jotakin edellä mainituista tehtäväalueista. (Alinen 2014)



Kuvio 1. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen tehtäväalueittain vuodelta 2013 (Alinen 2014).

Asiatapahtuma- ja asiakastilastointia sosiaaliasiamies on avannut tarkemmin tekemässään selvityksessä.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset

Tutkimuksen ensimmäisenä tavoitteena oli selvittää miten Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Vassossa on onnistuttu sosiaaliasiamiespalvelun toteuttamisessa, ja tätä kautta, miten sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet ovat toteutuneet Vasson toiminta-alueella. Tavoitteena oli kerätä kokemustietoa sekä kehittämideoita kansalaisilta (asiakkailta) ja kuntien viranhaltijoilta Vasson asiamiespalvelun kehittämisen tueksi.

Tutkimuksen teon edetessä toiseksi tutkimuksen tavoitteeksi tarkentui selvittää millainen on sosiaaliasiamiehen rooli sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien edistäjänä sosiaaliasiamiesten itsensä kokemana. Tavoite oli myös kerätä kokemustietoa sosiaaliasiamiehiltä asiamiestoiminnan tilasta, haasteista ja kehittämistarpeista niin yksilö- kuin yleisellä tasolla.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- 1) Miten Vassossa on onnistuttu sosiaaliasiamiespalvelun järjestämisessä palvelun käyttäjien näkökulmasta?
- 2) Millainen on sosiaaliasiamiehen rooli sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien edistäjänä?
- 3) Mitä ovat sosiaaliasiamiestoiminnan haasteet ja kehittämiskohteet?

Tutkimuskysymyksiin vastaan suorittamalla kvantitatiivisen tutkimuksen, jossa aineistonkeruumenetelmänä käytän kyselylomaketta.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukseni on kvantitatiivinen, eli määrällinen, mutta siinä näkyy myös kvalitatiivinen tutkimusote. Kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusotetta voidaan molempia käyttää samassa tutkimuksessa, mutta kummallakin on omat roolinsa

tutkimuskysymysten kannalta. Tutkimuskysymykset saattavat olla luonteeltaan sellaisia, ettei niitä voida yhdellä asetelmalla riittävän hyvin ratkaista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 119.)

Kvantitatiivinen tutkimus on hyvin pitkälti tekijöiden eli muuttujien mittaamista ja niiden suhteiden välisten vuorovaikutusten laskemista sekä tekijöiden esiintymisen määrällistä laskemista. Määrällisessä tutkimuksessa mittauksen tuloksena saatua aineistoa käsitellään tilastollisin menetelmin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään yleistämään saatuja tutkimustuloksia. Tarkoitus on kysyä pieneltä joukolta asianosaisia ja niistä vastauksista vetää yleistävät johtopäätökset. (Kananen 2011, 12, 18, 22.)

Tutkimukseni aineistonkeruumenetelmänä on kysely ja tutkimuksen voidaan sanoa siten olevan survey-, eli kyselytutkimus. Englanninkielinen termi *survey* tarkoittaa sellaista kyselyn muotoa, jossa aineistoa kerätään standardoidusti eli täsmälleen samalla tavalla jokaiselta vastaajalta. Surveyn avulla kerätty aineisto, käsitellään yleensä kvantitatiivisesti. (Hirsjärvi ym. 2010, 193-194.) Kysely onkin kvantitatiivisen tutkimuksen yleisin tiedonkeruumenetelmä (Kananen 2011, 12) Kyselyt toteutin verkkokyselynä surveypal- tilastointiohjelmalla.

5.3 Kyselylomakkeet ja aineiston kerääminen

Kanasen (2008, 28) mukaan kvantitatiivisen tutkimuksen taustalla on aina teoria ja tutkijalla on tietoa, jonka pohjalta kyselylomake voidaan laatia. Surveytutkimuksen kyselylomakkeen laatiminen nähdään mahdottomana ilman ennakkotietoa ilmiöstä ja mitattavista muuttujista. Ennen kyselylomakkeiden tekoa tutustuinkin sosiaaliamiehen työn sisältöön suorittaessani sosiaalipalvelutyön suuntaavaa harjoittelua Vassossa. Perehdyin myös aiemmin tehtyihin tutkimuksiin sosiaaliamiestoiminnasta ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta.

Vasson sosiaaliamiehen ja toimitusjohtajan kanssa pohdimme yhdessä mistä sosiaaliamiespalvelun osa-alueista haluamme saada palautetta. Kyselylo-

makkeita tein kaksi erilaista, asiakkaille ja viranhaltijoille molemmille omansa. Lomakkeet poikkesivat toisistaan, mutta joiltakin osilta kysymykset olivat samoja. Kyselylomakkeet kävivät läpi tarkan seulan ja niitä muokattiin ja testattiin ennen julkaisua. Kuten Hirsjärvi ym. (2001, 185) toteaa, voidaan lomakkeen laadinnalla ja kysymysten huolellisella suunnittelulla tehostaa tutkimuksen onnistumista. Lomakkeen laadinnassa tulee kiinnittää huomiota sen pituuteen ja kysymysten määrään, sen selkeyteen ja ulkoasuun sekä kysymysten loogiseen etenemiseen (Aaltola (toim.) & Valli 2001, 100).

Asiakkaille tarkoitettussa kyselylomakkeessa (LIITE 1) oli yhteensä 10 kysymystä. Kysymyksistä kolme oli suljettuja monivalintakysymyksiä, jossa oli valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja voi valita itselleen sopivan vastauksen. Kyselylomake sisälsi kolme avointa kysymystä, joissa oli esitetty vain kysymys, johon vastaaja sai vastata omin sanoin. Asteikkokysymyksiä lomakkeessa oli neljä kappaletta. Asteikkoihin perustuvassa kysymystyypissä esitetään väittämä ja vastaaja valitsee niistä sen, miten voimakkaasti hän on esitetystä asiasta joko samaa tai eri mieltä (Hirsjärvi ym. 2001, 187). Mielipidettä mittaavissa asteikkokysymyksissä käytin viisiportaista likertin asteikkoa. Yleisin kyselytutkimuksen mittaustapa onkin juuri tämä asteikko, jota yleisimmin sovelletaan viisiportaisena. Likertin asteikolla on esitetty esimerkiksi ääripäät ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Likertin asteikon rakenteeseen kuuluu, että keskimmäinen vaihtoehto on neutraali, esimerkiksi ”ei samaa eikä eri mieltä”. (Vehkalahti 2014, 35.) Neutraali vaihtoehto takaa sen, ettei vastaaja ole pakkovastaamisen edessä, jossa hänen olisi valittava jokin vaihtoehto, vaikka hänellä ei olisi mielipidettä asiasta. (Valli 2001, 35.)

Viranhaltijoille osoitetussa kyselyssä (LIITE 2) kysymyksiä oli 12. Niistä kahdeksan oli mielipidettä mittaavia asteikkokysymyksiä, kaksi avointa kysymystä ja kaksi suljettua monivalintakysymystä, joista toisessa oli avoin osio perusteluja varten.

Kyselyt toteutettiin Surveypal-ohjelmalla, joka on erityinen kyselyohjelma verkossa. Vehkalahten (2014, 48) mukaan verkkolomakkeet ja kyselyt ovat hyvin yleisiä ja niissä on paljon hyviä puolia. Muun muassa vastausten automaattinen

sähköiseen muotoon tallentuminen tekee verkkolomakkeiden käytöstä tutkijalle miellyttävää.

Aineistoa kerättiin, eli kyselyt olivat vastaajille avoinna 7.4-30.4.2014 välisen ajan. Asiakkaille tarkoitettu kysely julkaistiin Vasson kotisivulla ja kyselyn yhteydessä kerrottiin miksi kysely on tehty ja mihin siitä saatavaa tietoa käytetään. Vastaajien anonymiyyttä myös korostettiin. Vasson sosiaaliasiamies tiedotti kyselystä asiakkaitaan puheluiden ja tapaamisten yhteydessä sekä laittoi linkin kyselyyn saatekirjeen (LIITE 3) kera sähköpostien yhteyteen, jos asiakkaan kanssa sellaista yhteydenpitoa oli pidetty. Vehkalahden (2014, 47) mukaan saatekirje on kuin kyselytutkimuksen julkisivu, joka kertoo vastaajalle tutkimuksen perustiedot. Saatteessa tulee tuoda esiin mistä tutkimuksessa on kysymys, kuka tutkimusta tekee, miten vastaajat on valittu ja mihin tutkimustuloksia tullaan käyttämään. Koska sosiaaliasiamies ei kerää eikä arkistoi asiakkaiden yhteystietoja, mitään valmista sähköpostilistaa tai muuta yhteystietolistaa ei ollut käytettävissä kyselyä tiedottamiseen ja aineiston keräämiseen.

Viranhaltijoille linkki kyselyyn lähetettiin saateen (LIITE 4) kera sähköpostitse. Vasson toimitusjohtaja toimitti linkin Varsinais-Suomen kuntien sosiaali- ja terveysalan yksiköiden johtaville viranhaltijoille, ja pyysi näitä välittämään sen yksikkönsä muille viranhaltijoille. Vastaajien taustatietoja kysyin ainoastaan viranhaltijavastaajilta, kysymys koski heidän asemaansa työskentelyorganisaatiossa. Taustatiedot jäivät vain omaan käyttöni ja niiden keräämisen tarkoitus oli varmistaa, että vastaaja työskentelivät todella päätöksentekijöinä sosiaalihuollossa.

Kyselyn viimeisen aukiolopäivän lähestyessä huomasin, että asiakaskysely oli avattu 36 kertaa, mutta vastauksia kyselyyn oli saatu vain 6 kappaletta. Viranhaltijakysely oli avattu 57 kertaa ja vastauksia saatu 17 kappaletta. Kyselyiden voidaan katsoa tavoittaneen niin monta henkilöä, kuin on ollut avaamiskertoja. Vastausprosentit jäivät näin ollen todella pieniksi, asiakkaiden kohdalla se oli 16,7 % ja viranhaltijoiden kohdalla 29,8 %.

Jotta aiheesta saataisiin mahdollisimman paljon lisää tietoa, tutkimuksen tutkimuskysymyksiä tarkennettiin ja laajennettiin koskemaan myös sosiaaliasiamie-

hiä valtakunnallisesti. Tämä tarkoitti uuden kyselyn toteuttamista. Sosiaaliasiamiehille tarkoitettun kyselylomakkeen tekoa varten perehdyin sosiaaliasiamies-toimintaa koskevien tutkimusten sisältöihin vielä tarkemmin. Aiemmistä tutkimuksista saadun informaation ja Alisen kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta päädyin toteuttamaan tämän osan tutkimuksesta kvalitatiivisin keinoin pääosin avoimilla kysymyksillä tietoa hankkien.

Sosiaaliasiamiehille tarkoitettu kysely (LIITE 5) sisälsi 18 kysymystä. Kysymyksistä 14 oli avoimia kysymyksiä ja neljä suljettua monivalintakysymystä, joista yhdessä oli avoin kohta lisätiedoille. Rungas avointen kysymysten käyttö oli perusteltua, Hirsjärven ym. (2010, 201) mukaan se, ettei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, antaa vastaajalle mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin. Valmiiden vastausvaihtoehtojen puuttuminen tuo lisäksi esille vastaajan tietämystä aiheesta ja näkökulmaa.

Sosiaaliasiamieskyselyn aineistoa kerättiin hyvin vähän aikaa aikataulullisista syistä. Kysely oli avoinna 15-21.5.2014. Kysely toimitettiin saatteineen (LIITE 6) Sosiaaliasiamiehet ry:lle ja sitä kautta sosiaaliasiamiehinä työskenteleville henkilöille. Vastauksia sosiaaliasiamiehiltä saatiin 11 kappaletta. Kaikki kyselyn avanneet olivat myös vastanneet siihen, vastausprosentti oli tällöin 100 %.

5.4 Aineiston analyysi

Kun olin saanut vastaukset kyselyihin ja kyselyt olivat sulkeutuneet, aloitin materiaalin analysoinnin. Hankittua aineistoa voidaan analysoida monilla eri tavoilla, itse käytin sanallisen aineiston kohdalla sisällön erittelyä ja tyypittelyä. Perehdyin kysymysten vastauksiin ja poimin teksteistä samanlaiset tai samankaltaiset sanat ja ilmaukset, sitten koodasin ne eri väreihin.

Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari (1995,165) kuvaavat koodauksen olevan tutkijan suorittamaa aineiston käsitteellistämistä, nimeämistä ja luokittelua. Kanasen (2008, 28-29) mukaan aineiston koodaamisessa voidaan käyttää esimerkiksi numeraalisia merkkejä, jolloin merkkien määrät voidaan ryhmitellä ja suorittaa erilaisia laskutoimituksia, eli muuttaa aineisto mitattavaan muotoon.

Tutkimuksen aineiston analysoinnissa käytin tilastollista analyysiä ja päättelyä. Kvantitatiivisen tutkimuksen tulosten esittämiseen voisi riittää hyvä taulukko tai kuva (Vehkalahti 2014, 87). Tulokset olen esittänyt havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen prosentittaulukoiden avulla, joka Hirsjärven ym. (2001, 129) mukaan onkin keskeinen tapa kuvailla tuloksia.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa voidaan arvioida muun muassa vastausprosenttia. Vehkalahden (2014, 44) mukaan se on yksi tutkimuksen luotettavuuden ilmentymä. Vastausprosentti kertoo kuinka moni ylipäättään vastasi kyselyyn ja on siksi olennainen asia myös raportoida. Otannan tulisi riittävällä tarkkuudella edustaa tutkittavaa perusjoukkoa. Kuten Clarkeburn ja Mustajoki (2007, 70) toteavat: ”mitä pienempi otos, sen suuremmalla todennäköisyydellä se ei edusta todellisuutta riittävällä tarkkuudella”. Luottamuksellisuus kvantitatiivisessa tutkimuksessa tarkoittaa, ettei tuloksia esitetä liian pienistä ryhmistä (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo, 1994, 295).

Tutkimuksessani vastausprosentti jäi erityisesti Vasson sosiaaliasiamiehen asiakkaille osoitetussa kyselyssä pieneksi. Kuuden vastaajan mielipiteistä ei voida kovinkaan suuria yleistyksiä tehdä, tämä nakertaa tutkimukseni luotettavuutta siltä osin. Tärkeää oli kuitenkin tehdä näkyväksi tämän pienenkin joukon näkemys tutkittavasta asiasta.

Kyselyssä kysymykset on esitetty kaikille vastaajille täysin samalla tavalla, joka parantaa kyselyn luotettavuutta (Aaltola & Valli 2001, 101.) Siitä ei kuitenkaan voida olla varmoja, ovatko kaikki kyselyyni vastaajat ymmärtäneet kysymykset samalla tavalla ja mitkä ovat olleet vastaushetken olosuhteet jotka mahdollisesti ovat vastauksiin vaikuttaneet. Tämä voi olla verkkokyselyn heikkous.

Blaxterin, Hughesin ja Tightin (1997, 200) mukaan tutkimuksen voidaan katsoa olevan luotettava, jos toinen tutkija voi toteuttaa tutkimuksen tai kyselyn uudelleen ja päästä samaan tulokseen tekemättä kuitenkaan välttämättä samoja tulkintoja. Tutkimukseni koskee tiettyjä ryhmiä: Vasson sosiaaliasiamiehen palve-

luja käyttäneitä asiakkaita ja viranhaltijoita sekä sosiaaliamiehiä valtakunnallisesti, joten tutkimuksella saatava tieto on yleistettävissä vain muun sosiaaliamiehiä koskevan tiedon kohdalla.

Tutkimuksessani vastaajien taustatiedot eivät olleet relevantteja tutkimuksen tekemisessä. Ainoastaan viranhaltijavastaajien asemaa organisaatiossa kysyttiin, koska haluttiin varmistua siitä, että vastaajat todella työskentelevät päätöksentekijöinä sosiaalihuollossa, eli kysely on välitetty oikeassa asemassa työskenteleville, tämä oli tärkeä asia selvittää luotettavuuden kannalta.

Tutkimusta tehdessäni ja tietoa hankkiessani olen ollut kriittinen käyttämieni lähteiden suhteen, varsinkin kun kyseessä on ollut verkkolähde. Kuten Mäkinen (2006, 166) korostaa, erityisesti internetistä tietoa etsiessään tulee olla tarkka siitä pitävätkö tiedot paikkansa ja tekijän aitoudesta. Täysin varma ei voi olla, mutta itse suosin virallisia ja tunnettuja sivustoja valheellisen tiedon välttämiseksi.

Kyselyn avauskerrat eivät välttämättä kerro koko totuutta. SurveyPal- ohjelma laskee lomakkeiden avauskerrat, mutta niistä ei selviä, onko joku avannut kyselyn useammin kuin yhden kerran. Tästä syystä tutkimukseen osallistuneiden vastausprosentti saattaa olla virheellinen. Tämä ominaisuus oli tiedossa jo etukäteen, mutta se piti vain hyväksyä.

5.6 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusetiikan perusteisiin kuuluu, että tutkittavalle taataan mahdollisuus säilyä anonyyminä (Mäkinen 2006, 114). Tutkimukseeni osallistuneille anonyymiyys turvattiin kokonaisuudessaan taustatietojen kysymättä jättämisellä. Ainoastaan viranhaltijoiden asemaa kysyttiin, mutta ei kuntaa tai muuta tietoa, josta voisi päätellä vastaajan henkilöllisyyttä. Näitä tietoja ei myöskään tuoda julki millään tavalla.

Kyselylomakkeiden kysymyksiä tehdessäni huomioin, että ne eivät olleet johdattelevia tai liian vaikeita vastaajien ymmärtää. Osallistuminen on ollut täysin va-

paaehtoista, vastaajat ovat voineet tutustua lomakkeeseen ensin ja päättää siten vastata tai jättää vastaamatta. Jos kyselylomake olisi annettu kasvotusten esimerkiksi sosiaaliasiamiehen tapaamisen yhteydessä, olisivat vastaajat voineet kokea tilanteen epämukavaksi tai että olisi ollut ”pakko” vastata.

Mäkisen (2006, 87) mukaan vastausprosenttia voidaan yrittää parantaa niin sanotuilla karhukirjeillä eli lähettämällä kysely uudelleen niille, jotka eivät ole vastanneet. Vastaajien nimettömyys estää kuitenkin vastausten karhuamisen. Ensinnäkään en voinut tietää kuka kyselyyni oli jo vastannut ja jos vastaajille on luvattu täysi anonyymiyys, ei minulla sellaista tietoa olisi voinut ollakaan, jonka pohjalta olisin voinut vastausten perään kysellä.

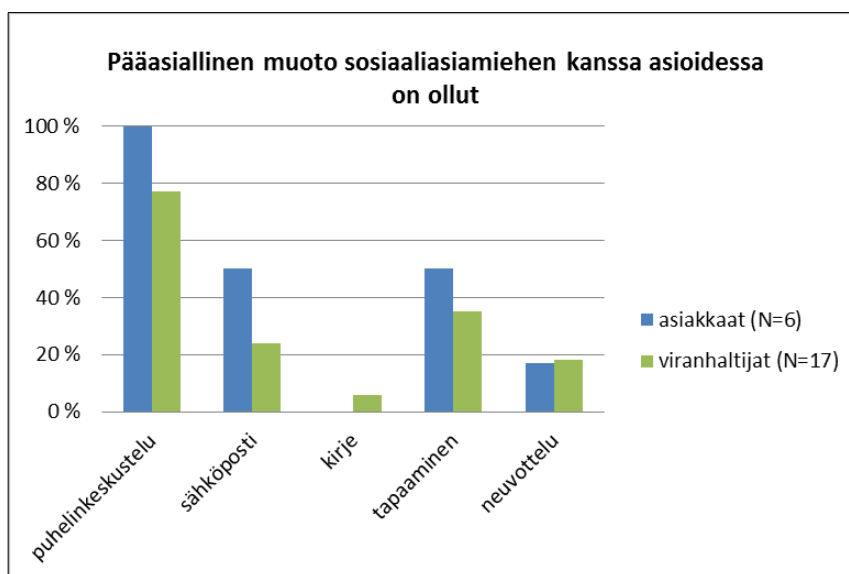
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tuloksia olen ryhmitellyt ja yhdistellyt eri teemaotsikoiden alle. Vasson sosiaaliamiespalvelun käyttäjien, asiakkaiden ja viranhaltijoiden kyselyistä saatuja vastauksia käsittelen yhdessä ja sosiaaliamiesten näkemyksiä sosiaaliamiestoiminnasta omana osionaan luvussa 6.2.

6.1 Asiakkaiden ja viranhaltijoiden kokemus asiamestoinnasta

Yhteistyön arviointi

Pääsääntöisesti sosiaaliamiehen kanssa oli asioitu puhelimitse, useissa tapauksissa asioitiin lisäksi muilla tavoin. Asiakkaista kaikki, 100 % ja viranhaltijoista suurin osa, 77 % ilmoitti asiointiin liittyneen puhelinkeskustelun (Kuvio 2.).



Kuvio 2. Yhteydenpitotavat.

Asiakkaista kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että sosiaaliamiespalvelu oli ollut asiallista. Kaikki asiakkaat olivat saaneet myös Vasson sosiaaliamieheltä tarvitsemansa avun.

Viranhaltijoista lähes kaikki vastaajat (88 %) olivat sitä mieltä, että yhteistyö sosiaaliamiehen kanssa oli ollut toimivaa. Vastaajat toivat esille sosiaaliamiehen toimineen puolueettomasti ja asioiden yhdessä pohtimisen ja selvittelyn koettiin olleen onnistunutta. Kritiikkiä kuitenkin annettiin siitä, että sosiaaliamiehen toiminta oli ollut pelkästään asiakaslähtöistä.

”Keskustelun jälkeen on löydetty yhteisymmärrys asiakkaan asiassa” (viranhaltija 9)

”Sosiaaliamies oli täysin asiakkaan, eli äidin puolella huostaanotto- ja sijaishuoltoasiassa.” (viranhaltija 12)

”Yhteydenpito oli joustavaa ja koin sosiaaliamiehen puolueettomana” (viranhaltija 1)

Tiedotus ja tavoitettavuus

Asiakasvastaajista suurin osa, 67 % oli saanut tiedon sosiaaliamiestoiminnasta internetistä. Alla oleva asiakkaan vastaus kuvaakin hyvin sitä, millä tavoin sosiaaliamiehen olemassaolosta ensimmäisen kerran saadaan tietää.

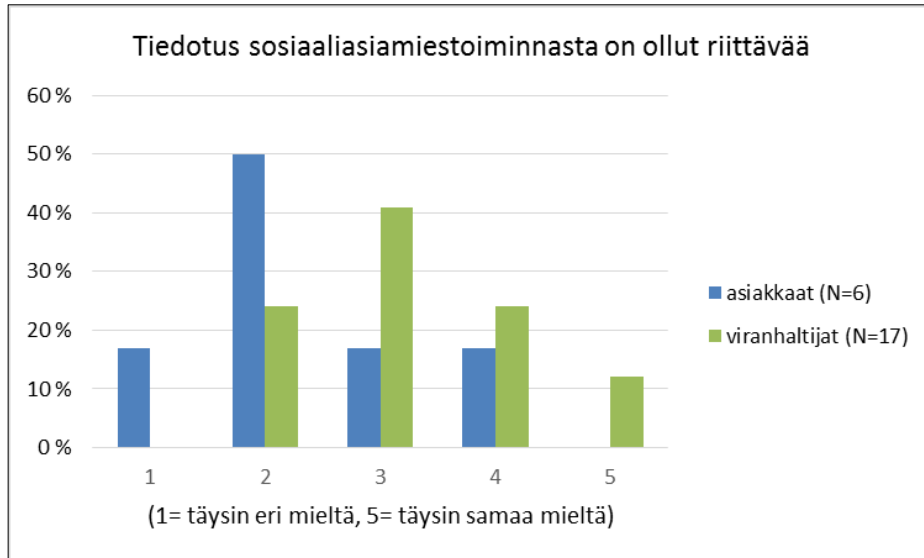
”Vahingossa löysin kaupungin sivuilta netistä nimikkeen ja aloin selvittää mikä tämä on” (asiakas 1)

Sosiaaliamiestoiminnasta tiedottaminen oli ollut asiakkaista 67 %:n mielestä riittämätöntä (Kuvio 4.). Viranhaltijoista 36 % oli kokenut tiedotuksen riittäväksi, suurin osa, 41 % ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä. Sekä asiakkaat, että viranhaltijat toivat palautteissaan esille toiveen tiedotuksen ja informaation lisäämisestä sosiaaliamiestoiminnasta. Vastausten valossa voidaankin todeta, että tiedotusta todella tulee lisätä.

”Toivoisin enemmän julkisuutta, että tiedettäisiin tällaisen kiitettävän toiminnon olemassaolosta.” (asiakas 6)

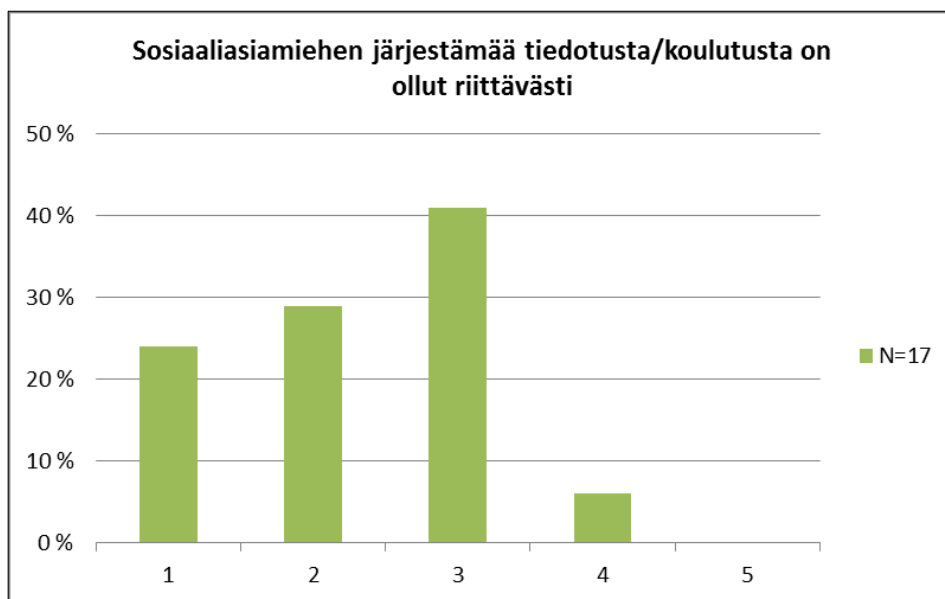
”Sos.toimelle pitäisi velvoittaa kertomaan asiakkaalle, että on sosiaaliasiamies käytettävissä tarvittaessa.” (asiakas 5)

”Lisää tietotusta sosiaaliasiamiestoiminnasta, kiitos.” (viranhaltija 13)



Kuvio 3. Sosiaaliasiamiestoiminnasta tiedottaminen.

Viranhaltijat kokivat sosiaaliasiamiehen järjestämän tiedotuksen ja koulutuksen selvästi riittämättömänä (Kuvio 4.). Vastaajista 53 % oli sitä mieltä, ettei koulutusta ja tiedotusta ollut riittävästi. 41 % ei ottanut asiaan kantaa.

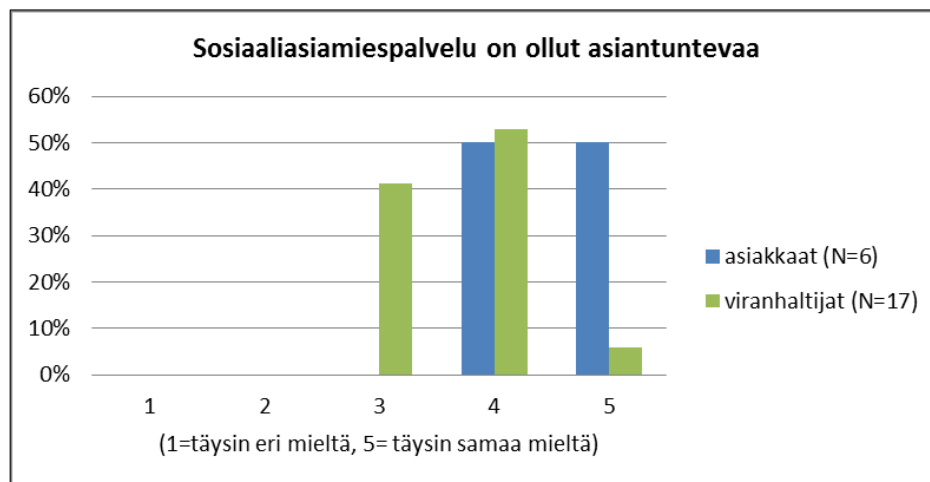


Kuvio 4. Sosiaaliamiehen järjestämä tiedotus ja koulutus.

Asiakkaista 83 % ei ollut kokenut puutteita sosiaaliamiehen tavoitettavuudessa tai toiminnassa yleensä. Sosiaaliamies oli ollut vastaajien mielestä helppo tavoittaa, tätä mieltä oli 67 % asiakkaista ja 59 % viranhaltijoista. Kynnys ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen koettiin viranhaltioiden keskuudessa 44 %:sti matalaksi. 18% viranhaltijoista ilmoitti kynnyksen yhteydenottoon olevan korkea.

Sosiaaliamiehen asiantuntemus

Asiakkaista kaikki olivat sitä mieltä, että sosiaaliamiespalvelu oli ollut asiantuntevaa. Viranhaltijoista 59 % koki palvelun olleen asiantuntevaa (Kuvio 5.).

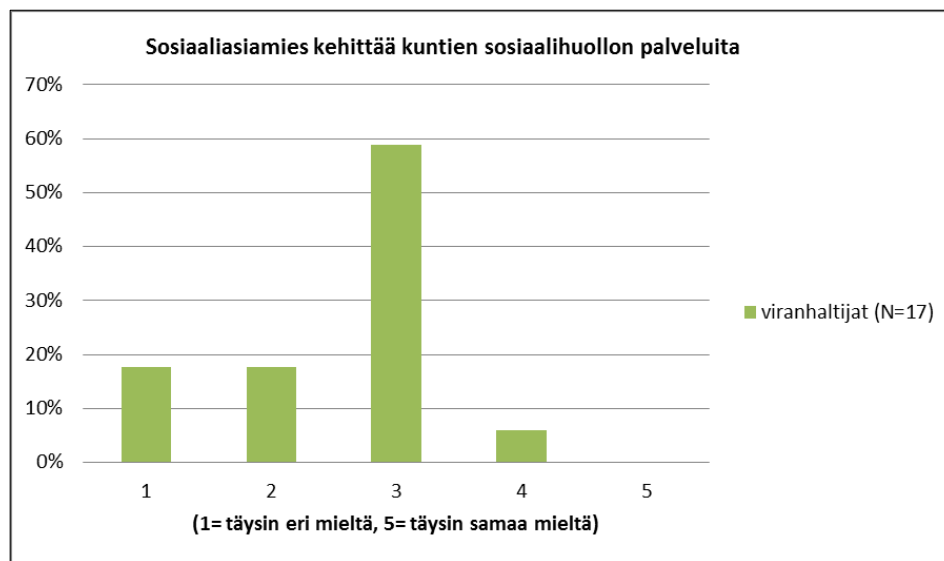


Kuvio 5. Asiantuntevaa sosiaaliamiespalvelua.

Sosiaaliamies sosiaalihuollon palveluiden kehittäjänä

Sosiaaliamiehen rooli ja tehtävät olivat vastausten valossa selkeitä vain noin kolmasosalle vastaajista. Viranhaltijoille ei näytä olevan selvää mikä on sosiaaliamiehen rooli sosiaalihuollon palvelujärjestelmässä. Tämä saattaa selittää myös asiakkaiden tietämättömyyttä toiminnan olemassaolosta. Sosiaaliamies-

miehen roolia kuntien sosiaalihuollon palveluiden kehittäjänä ei nähty kovin merkittävänä. Koska suurella osalla vastaajista ei ollut käsitystä sosiaaliasiamiehen roolista ja tehtävistä, ei näkemystä sosiaalihuollon kehittämiseenkään ollut. Kuten kuviosta 6. voidaan nähdä, suurin osa vastaajista ei ole ottanut kantaa esitettyyn väitteeseen.



Kuvio 6. Sosiaaliasiamies sosiaalihuollon palveluiden kehittäjänä.

6.2 Sosiaaliasiamiesten näkemyksiä sosiaaliasiamiestoiminnasta

Sosiaaliasiamiesten vastauksista 47 %:ssa nousi esille sosiaaliasiamiestoiminnan monet eri järjestämistavat sekä tilastoinnin puutteet ja siten kansalaisten epätasa-arvoinen asema sosiaaliasiamiespalvelujen laadussa ja niiden saamisessa (Kuvio 7.). Työn yksinäisyys ja resurssipula, toimintaan liittyvät muutokset ja lakiuudistukset sekä toiminnan epävarmuus nousivat 14 %:ssa vastauksia esille. Sosiaaliasiamiespalvelun monimuotoinen ja osin organisoimaton järjestämistapa kunnissa asettaa sen käyttäjät eriarvoiseen asemaan ja huoli siitä on sosiaaliasiamiesten keskuudessa suuri. Tilastointitapojen vaihtelu ja puutteet

ovat yleisiä ja ne aiheuttavat haasteita vertailukelpoisten raporttien tuottamisessa.



Kuvio 7. Sosiaaliasiamiestoiminnan tila.

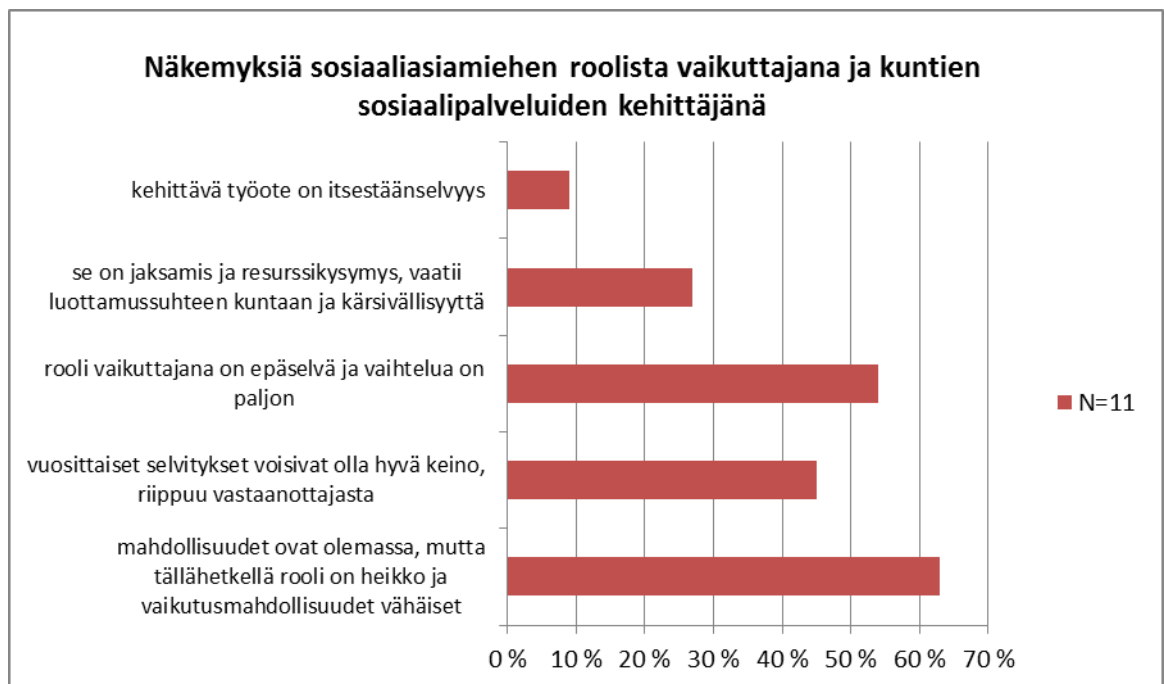
”Mielestäni nykyinen systeemi, jossa kunnat voivat järjestää asiamiespalvelun haluamallaan tavalla, on tullut tiensä päähän. Asiamiestoiminta pitäisi järjestää yhtenäisellä tavalla. Kansalaiset eivät saa yhdenvertaista sosiaaliasiamiespalvelua. Asiakaslaki on ollut voimassa yli 10 vuotta. Jos toiminta ei tässä ajassa ole asettunut oikeisiin uomiin, muutosta ei edelleenkään ole odotettavissa. Toivottavasti sote-uudistuksen myötä myös sosiaaliasiamiestoiminnan yhtenäistäminen toteutuu.” (sosiaaliasiamies 11)

”...erityisesti ostopalvelusosiaaliasiamiestoiminta voi olla uhattuna, koska kunnat pyrkivät karsimaan kaikkia kalliina pitämiään rönnsyjä.” (sosiaaliasiamies 10)

Sosiaaliasiamiehen rooli vaikuttajana ja kuntien sosiaalipalveluiden kehittäjänä

Sosiaaliamiesvastaajista 63 % ilmoitti (Kuvio 8.), että vaikutusmahdollisuuksia on olemassa ja parhaassa tapauksessa sosiaaliamies voisi ollakin kehittäjä ja vaikuttaja, mutta tällä hetkellä rooli on heikko ja vaikutusmahdollisuuksia ei juuri ole. Vuosittaiset selvitykset koettiin hyvänä vaikuttamisen ja kehittämisen välineenä 63 %:ssa vastauksista. Sitä kuitenkin korostettiin, että se on vastaanottajan vastuulla hyödyntääkö selvitystä vai ei. 45 % sosiaaliamiehistä koki, että vaihtelua on kovasti, ja on paljon sosiaaliamiehestä itsestäänkin kiinni millä tavalla vaikuttamis- ja kehittämistehtävän hoitaa. Vastauksista 27 %:ssa nostettiin esiin resurssi- ja tätä kautta jaksamiskysymykset sekä se, että hyvällä luottamussuhteella kuntaan on positiivinen vaikutus asiamiehen rooliin vaikuttajana. Kehittävän työotteen mainittiin olevan myös itsestänselvyys.

Vaikuttamistyö nähtiin tarpeellisena, mutta se koettiin epäselväksi, että mistä lähtökohdista sitä tulisi tehdä – yleisen sosiaalipoliittisen oikeudenmukaisuuden vaiko yksittäisen asiakkaan oikeusturva näkökulmasta. Oleellista kuitenkin on että sosiaaliamies toimii asiakaslain hengen mukaisesti.



Kuvio 8. Sosiaaliamiehen rooli vaikuttajana ja palvelujen kehittäjänä.

”..minulle itselleni on kuitenkin täysin selvää, että kaikki mitä sanon ja kirjoitan, tähtää sosiaalipalvelujen kehittämiseen. Eri asia on miten kunnassa palautteeseeni reagoivat ja suuntaavatko voimavaroja jonkin ilmiön muuttamiseen tai korjaamiseen.” (sosiaaliasiamies 10)

”Se voisi olla suurempi. Kaikki kunnat eivät käsittele asianmukaisesti sam –raporttia. Siitä saisi hyviä vinkkejä ja se olisi hyvä laadunvalvontaväline.” (sosiaaliasiamies 8)

*”...voisikin kysyä moniko sosiaaliasiamies on esim. tiedottanut tai kouluttanut vuoden aikana omassa kunnassaan tai käynyt tapaa-
massa asiakkaita tai henkilökuntaa edes kerran toimintavuoden aikana? Kysymys kuuluukin: jos näin ei tapahdu, niin mitä sosiaaliasiamies voi lausua asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta vuosittaisessa raportissaan?” (sosiaaliasiamies 1)*

Ajatuksia luonnoksesta uudeksi sosiaalihuoltolaiksi

Hallituksen esitys eduskunnalle luonnoksesta uudeksi sosiaalihuoltolaiksi oli lausuntokierroksella keväällä 2014 6. Sosiaaliasiamiehet ry sekä osaamiskeskusjohtajat saivat lainsäädäntöuudistukseen liittyvät lausuntopyynnöt. Sosiaaliasiamiehet ry:n kautta luonnos välitettiin myös sosiaaliasiamiehinä toimiville henkilöille ja siihen pyydettiin kommentteja asiamiesnäkökulmasta.

Sosiaaliasiamiesten vastauksista 54 %:ssa mainittiin vastatoimien kiellon ja riippumattomuuden lisäyksen olevan positiivinen asia. Vastatoimien kiellolla tarkoitetaan sitä, ettei sosiaaliasiamieheen saa kohdistua kielteisiä seurauksia sen johdosta, että hän toimii laissa määritellyissä tehtävissä (STM Luonnosehdotus). Tarkennuksia ja avauksia lain sisältöön toivoi 36 % vastaajista. Luonnos ja sen sisältämät muutosehdotuksen herättivät paljon kysymyksiä ja siihen kirjattujen muutosten vaikuttavuutta nykytilanteeseen kritisoitiin.

”Ei ilman täsmennyksiä mahdollisesti riitä luomaan vakaata asiakkaan asemaa ja oikeuksia edistävää sosiaaliasiamiestoiminnan pohjaa.” (sosiaaliasiamies 7)

”Mielestäni on hyvä, että sosiaaliasiamiestoiminnasta säädettäisiin sosiaalihuoltolaissa. Kun asiamotoiminnasta säädetään yleislaisissa, palvelu tulee entistä selkeämmin osaksi kuntien sosiaalihuoltoa. Vastatoimien kieltä on tarpeellinen lisäys.” (sosiaaliasiamies 11)

”Herättää kysymyksiä. Luonnoksessa ei kuitenkaan pureuduta ongelma-kohtiin.” (sosiaaliasiamies 1)

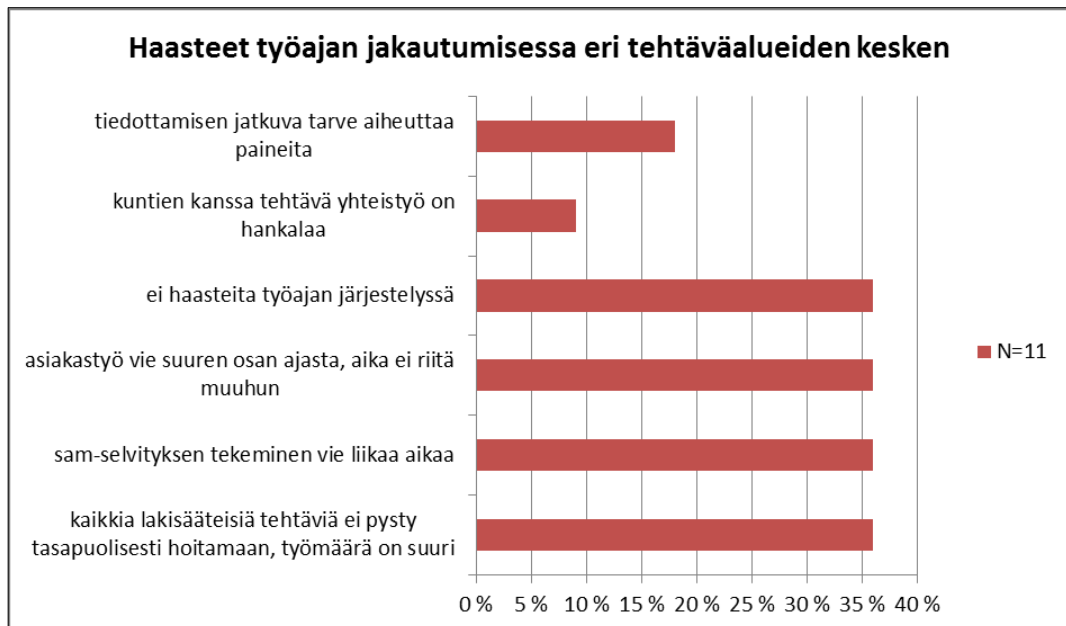
Sosiaaliasiamiehenä työskentely

Asiamiehistä yhdeksän vastaajaa työskenteli päätoimisena sosiaaliasiamiehenä ja kaksi sivutoimisesti. Sivutoimisesti työskentelevät eivät kokeneet työssään olevan rooliristiriitoja tai jääviyso ongelmia. Sitä, mitä tehtäviä vastaajat asiamiestyöskentelyn rinnalla hoitavat, ei selvitetty. Sosiaaliasiamiehille järjestettävästä lisä- ja täydennyskoulutuksesta vastaajista 82 % koki, ettei niitä järjestetä riittävästi. Lisää koulutusta kaivataan vastausten perusteella erityisesti lakeihin ja niiden soveltamiseen liittyen. Yhdessä vastauksessa tuotiin ilmi tarve koulutuksesta asiakkaan kohtaamiseen puhelimitse.

Työajan jakautuminen eri tehtäväalueiden välillä

Työajan jakautumisen haasteita suhteessa sosiaaliasiamiehen lakisääteisiin tehtäviin (puhelut/puhelinajat, tapaamiset, koulutus, tiedotus, selvitykset, vaikuttamistyö, kuntakäynnit, kirjaaminen/tilastointi, muu) koettiin olevan monenlaisia. Sosiaaliasiamiehet toivat vastauksissaan yhtä esille useasti sen, ettei tehtäviä pysty tasapuolisesti hoitamaan, selvitykset vievät liikaa aikaa ja että asiakastyö vie suuren osan työajasta. Edellä mainitut työajan jakautumisen haasteet mainittiin kukin 36 %:ssa vastauksista. Se, ettei työajan jakautumisessa koeta

haasteita, vaan se on järjestelykysymys, tuli ilmi 36 %:ssa vastauksista (Kuvio 9.).



Kuvio 9. Haasteet työajan jakautumisessa.

”Aika ei millään tahdo riittää. Hoidan asiakasyhteydenotot parhaani mukaan, lakisääteinen sam-selvitys on jokavuotinen ”kiviriippa”. Vaikuttamistyöhön, tiedotukseen ym. ei tahdo riittää aikaa ”päätyöltä.” (sosiaaliasiamies 4)

”Välillä on tosi hankala kuvio työajan osalta. Asiakkaiden tapaaminen ja yhteydenotot viivästyy.” (sosiaaliasiamies 2)

”Järjestelykysymys. En koe haasteita, vaan nautin monipuolisesta työstä.” (sosiaaliasiamies 5)

”Kuntakäynneille ja laajemmalle vaikuttamistyölle ei jää riittävästi aikaa. Yleisesti ottaen selvityksen teko vie kohtuuttomasti aikaa sen todennäköiseen vaikuttavuuteen nähden... itse koen suurimmaksi haasteeksi kuntien kanssa tehtävän yhteistyön. Ulkopuolisen arvio voi ottaa joissakin kunnissa koville.” (sosiaaliasiamies 10)

Työsuhteen pysyvyys, painostus ja uhkailu

Vastaajista suurin osa, 64 % koki voivansa hoitaa tehtäviä ilman pelkoa työsuhteen menettämisestä. 36 % vastaajan kokemus oli päinvastainen. Kokemuksia uhkailusta tai painostuksesta työn tekemiseen liittyen ei ollut kaikilla vastaajilla. 64 % asiamiesvastaajista ei ollut kokenut uhkailua tai painostusta. 36 % asiamiestä oli kohdannut työtä tehdessään em. asioita.

”Kunnista on kerrottu suoraan, mitä sosiaaliasiamies saa tai ei saa tehdä. On sanottu suoraan, että jos avustaa asiakasta vaikka kirjallisessa prosessissa kirjoittamisessa valitukset haon (hallinto-oikeuteen) tai oikaisuvaatimukset niin sopimus voidaan irtisanoa.”
(sosiaaliasiamies 1)

”Kyllä olen. Painostusta siitä että en tapaisi tiettyjä asiakkaita.” (sosiaaliasiamies 8)

Vuosittaiset selvityksen kunnanhallituksille

Sosiaaliasiamiehen yksi keskeinen lakisääteinen tehtävä on kunnille tehtävä vuosittainen selvitys. Selvityksen tekoon liittyviksi haasteiksi mainittiin aikataulun ja työajan riittämättömyys suhteessa erityisesti alkuvuoden runsaaseen työmäärään. Tämä tuli 36 %:ssa vastauksista esille. Ohjeistuksen ja selkeän toimintamallin puute mainittiin 45 %:ssa vastauksista. Selvityksen laatiminen kaikkia tahoja (päättäjiä, viranomaisia ja kunnan asukkaita) palvelevaksi koettiin haastavaksi sekä myös selvityksen korrekti kieli ja erityisesti ikävien asioiden muotoilun koettiin olevan vaikeaa. Joissakin vastauksissa tuli esille että tietojen saaminen selvitystä varten saattaa olla haastavaa.

”Ei ole tarpeeksi ohjeita, tai määritelty sitä, mitä sosiaaliasiamies tältä osin nostaa esille ja siksi vuotuiset raportit ovat hyvin yksilöllis-

tä jälkeä. Kirjoitetaan nyt jotain, kun pakko on (lainsäädännöllinen velvoite)." (sosiaaliasiamies 1)

"Kunnan viranhaltijoilta ei saa tarvittavaa tietoa, vaan sitä joutuu pyytämään useaan eri otteeseen ja tällöin raportin teko viivästyy." (sosiaaliasiamies 7)

"Selvityksen laatiminen niin, että se palvelee samalla päättäjiä, viranomaisia ja parhaimmillaan vielä kunnan asukkaita, on erityisen haastavaa." (sosiaaliasiamies 10)

Suurimmassa osassa, 64 %:ssa vastauksia selvitysten mainittiin muodostuvan asiakasyhteydenottojen ja niiden aihepiirin tilastoinnista ja analysoinnista. Tietoa saadaan monin eri tavoin. Eri kanavien, mm. kuntakyselyjen, henkilöstöta-
paamisten, työkokousten ja koulutusten, median ja eri tahojen esim. THL:n, AVI:n (Aluehallintovirasto) tai Valviran tilastojen kautta hankittuja tietoja selvityksessä ilmoitti käyttävän 54 % vastaajista.

Selvityksen merkitystä asiakkaan aseman edistämisen ja vaikuttamisen näkökulmasta asiamiehet kuvasivat moni eri tavoin. Merkityksen nähtiin olevan toisaalta melko vähäinen ja asemaa tulisi vahvistaa, toisaalta selvityksen nähtiin antavan tilannetietoa ja näyttävän kehityksen suunnan. Selvityksen merkityksen nähtiin kasvavan, mitä huolellisemmin sen tekee ja mitä useammin sama asiamies on selvityksen laatinut. Selvitysten toivottiin olevan kunnille kehittämisen väline ja siinä mahdollisiin puutteisiin kuntalaisten asemassa tai oikeuksien toteutumisessa tulee reagoida, siksi selvityksiä tehdään.

"Kunnat ottavat entistä vakavammin huomioon sosiaaliasiamiehen kommentit ja kehittämis ehdotukset. Selvityksellä on siis merkitystä, mutta sen asemaa voisi edelleen vahvistaa." (sosiaaliasiamies 11)

"Selvityksessä tulee esiin epäkohdat palveluiden saatavuudesta ja määräaikojen noudattamisesta." (sosiaaliasiamies 8)

”Sillä (selvityksellä) on melko vähäinen merkitys.” (sosiaaliasiamies 9)

Vastauksista kävi ilmi, että sosiaaliasiamiehistä 81 %:n mielestä selvitykset eivät ole valtakunnallisesti yhdenvertaisia. Vaihtelua on paljon ja selvitykset eivät ole keskenään vertailukelpoisia. Esimerkiksi valtakunnallisia tilastoja ei voida tehdä ja vertailla ja koska yhdenvertaista materiaalia ei ole käytettävissä.

”Eivät todellakaan ole vertailukelpoisia.” (sosiaaliasiamies 1)

”Eivät ole. Todella hyviä selvityksiä tehdään, mutta toisaalta myös aivan luokattomia. (sosiaaliasiamies 11)

Palaute työstä ja kehittämisen kohteet

Sosiaaliasiamiehiltä kysyttiin saavatko he säännöllisesti palautetta työstään. 18% kertoi saavansa palautetta ja 82% vastaajista ei saanut palautetta, ainakaan säännöllisesti.

”Palautteen saaminen on satunnaista. Asiakkailta usein hyvää palautetta, kunnilta kuntakokouksista ja kuntakäynneiltä. Palautetta saan myös palautekyselyissä.” (sosiaaliasiamies 4)

”Asiakkailta positiivista palautetta. Kunnan viranhaltijat ”närkästyneitä”, jos on ohjattu ja avustettu esim. muistutuksen teossa, vaikka siihen on aivan selkeä syy.” (sosiaaliasiamies 9)

”Yleensä palautetta tulee vain asiakkailta tai heidän omaisiltaan. Kunnista tai esimieheltä saan riittämättömästi palautetta.” (sosiaaliasiamies 11)

Kehittämisen kohteita sosiaaliamiespalvelussa mainittiin monia. Kehittämisen kohteita omassa työssään tai sosiaaliamiestoiminnassa yleensä kerrottiin olevan 45 %:ssa vastauksista toimintamallien ja selvityksien yhtenäistämässä, lain tasolla asiamiehen aseman vahvistamisessa ja työtehtävien sekä pätevyysvaatimusten tarkentamisessa 45 %:ssa ja työn näkyvämmäksi tekemisessä ja koulutuksien lisäämisessä 36 %:ssa vastauksista (Kuvio 10.). Vastaajista 18 % oli sitä mieltä, että asiakkaan ääntä tulisi saada enemmän kuuluviin ja viranhaltijoiden asennetta muuttaa. Sosiaaliamiestyön perustehtävästä tarvitaan jatkuvaa muistuttamista ja sen lähtökohtien kirkastamista. Valtakunnallisesti tulisi miettiä, että mihin sosiaaliamiehiä tarvitaan ja luoda yhtenäinen malli koskemaan kaikkia sosiaaliamiehiä.



Kuvio 10. Sosiaaliamiestoiminnan kehittämiskohteita.

”Saada kunnan viranhaltijat muuttamaan suhtautumistaan sosiaaliamiehiin. Emme ole ’vihollisia’” (sosiaaliamies 8)

”Sosiaaliamiestoiminnan järjestämistapa, irtisanomissuoja, tehtävien riittävän yksityiskohtainen määrittely lain tasolla, asiakasyhteydenottojen kirjaamistapoihin tarkennus, työmäärän tarkennus (kuinka monta kuntaa voi yhdellä olla, että laissa säädetty tehtävät

tulisi edes jollain tavalla hoidetuksi), sosiaaliasiamiehen koulutustausta, laissa määritelmä tähän. Mikä tahansa tutkinto ei tähän tehtävään pätevöitä, vaikka korkeakoulututkinto olisikin.” (sosiaaliasiamies 1)

”Omassa työssäni kehittämistarpeita on työn näkyväksi tekemisessä. Haluaisin päästä kielteisten asioiden käsittelystä vielä enemmän kehittämisen suuntaan, mutta se ei toki pelkästään ole omassa vallassani.” (sosiaaliasiamies 10)

7 YHTEENVETO

Sosiaaliasiamiestoiminta perustuu pitkälti asiakkaiden yhteydenottoihin. Käytännössä ihmisiä ei kuitenkaan aina neuvota ottamaan sosiaaliasiamieheen yhteyttä ja silloin asiakkaat helposti jäävät tästä lain turvaamasta palvelusta ulkopuolelle (Pennanen, 2013, 32).

Kuten Pennanen tutkimuksessaan (2013, 35) havaitsi, sosiaalihuollon asiakkaat jakaantuvat aktiivisiin ja vetäytyviin. Sosiaaliasiamiehen kanssa asioiminen on pääosin riippuvaista yksilön omasta aktiivisuudesta. Kaikilla sosiaalihuollon asiakkailla tai heidän omaisillaan ei ole kykyä tai välttämättä edes halua vaatia edes lakisääteisiä oikeuksiaan.

Tietoa asiakkaiden ja viranhaltijoiden kokemuksesta siitä, kuinka Vassossa on onnistuttu järjestämään sosiaaliasiamiespalvelu, saatiin tällä tutkimuksella niukasti jos lukuja verrataan vuoden 2013 yhteydenottoihin, joita oli lähes 290 kappaletta. Voidaan kuitenkin todeta, että Vassossa on onnistuttu järjestämään sosiaaliasiamiespalvelu melko hyvin: palvelu on ollut asiallista ja sosiaaliasiamies on ollut helppo tavoittaa ja tältä on saanut tarvitsemansa avun. Asiakasyhteydenotot on tilastoitu ja tilastoja on käytetty vuosittaisten selvitysten laadinnan pohjana. Kriittikkiä tuli siitä, että palvelusta ei ole tiedotettu riittävästi, toki se ei ole pelkästään sosiaaliasiamiehen vastuulla. Huomionarvoista onkin se että yksikään asiakasvastaaja ei ollut kuullut palvelusta esimerkiksi sosiaalityöntekijältä tai muulta sosiaalihuollon työntekijältä. Ei riitä että sosiaaliasiamiehet pitävät ääntä itsestään, tiedon tulisi olla asiakkaan saatavilla asiakkaan toimintaympäristöissä: sosiaalitoimessa ja eri palveluyksiköissä. Tämä on kirjattu myös sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämisen työryhmän (STM 2008, 11) ehdotuksiin sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämiseksi: "Kunnat tiedottavat sosiaaliasiamiehen palveluista näkyvästi niin, että tieto palveluista on kaikkien kuntalaisten saatavilla." Vielä se ei näytä vakiintuneen käytännöksi.

Sosiaaliasiamiehen järjestämälle tiedotukselle ja koulutukselle näkyi selkeä tarve. Sosiaalihuollon viranhaltijoille tulisikin enemmän järjestää eri lakien sovel-

tamiseen liittyvää koulutusta ja sosiaaliasiamiehen roolin ja tehtävien kertausta. Näin voitaisiin vaikuttaa asenteisiin ja myös ennaltaehkäistä riitatilanteita asiakkaan ja viranhaltijan välillä ja siten edistää asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista

Sosiaaliasiamiestoiminnan yleisestä tilaa kun vastausten valossa tarkastelee, niin voidaan todeta, että tutkimuksen tulokset ovat monilta osin verrattavissa aiempien tutkimusten tuloksiin. Sosiaaliasiamiestoiminnan alkuvaiheen arviointiraportissa, jossa oli haastateltu sosiaaliasiamiehiä Haverinen, Siltaniemi, Andersson, Karjalainen, Maaniittu ja Londén (2003, 83) totesivat, että kehitettävää ja haasteita sosiaaliasiamiestoiminnassa kohdataan resurssien riittävydessä, tilastoinnin ja raportoinnin epäyhtenäisyydessä ja uskottavuudessa. Samanlaisia tuloksia saatiin myös mm. sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen – selvityksessä vuodelta 2008 (STM).

Sosiaaliasiamiehen yksi keskeinen lakisääteinen tehtävä on laatia vuosittain selvitys kunnanhallitukselle siitä, kuinka kunnassa on järjestetty sosiaalihuollon palvelut ja tarkastella millä tavoin asiakkaan asema ja oikeudet ovat kunnassa toteutuneet. Sosiaaliasiamiehet kokivat selvitykset kokonaisuudessaan haastaviksi. Niiden laatimiseen ei ole minkäänlaista yhtenäistä mallia tai rakennetta, ne voivat millaisia tahansa riippuen siitä, millä tavoin tämä kirjaa asiakasyhteydenotot tai kirjaako lainkaan ja millaisia asioita sosiaaliasiamies niissä painottaa. Selvitysten tulisi olla keino tuoda näkyväksi mahdolliset puutteet ja kehittämisen kohteet palvelujen järjestämisessä, onhan asiamiehen tehtävä nostaa ongelmia esille ja sillä tavoin edistää asiakkaan asemaa. Tutkimuksessa tuli ilmi, että sosiaaliasiamiehiä saatetaan painostaa selvityksen tekoon liittyen; mainittiin, että jos kunta ei ole raporttiin tyytyväinen, se ”voi vaihtaa kriitikonsa”. Vuosiraporteista saatavaa informaatiota ei voida hyödyntää ja toimintaa sosiaalihuollon palveluissa muuttaa, jos raporteissa ei kerrota ongelmista. Raportteja saatetaan myös sensuroida. Se ja informaation pimittäminen johtavat siihen, etteivät asiakkaiden oikeudet voi toteutua sellaisena kuin on tarkoitettu. (Dogan 2006, 109.)

Sosiaaliasiamiehen roolin vaikuttajana ja kehittäjänä on ristiriitainen. Kanavat ja keinot periaatteessa ovat olemassa, mutta käytännössä vaikutusmahdollisuudet ovat rajalliset. Sosiaaliasiamiesten nähdään enemmän voivan vaikuttaa yksittäisen asiakkaan aseman ja oikeuksien parantamiseen kuin laajemmin valtakunnallisesti tai edes alueellisesti ajateltuna. Todella paljon on kiinni yhteistyön sujuvuudesta kuntaan, kuinka paljon sosiaaliasiamies voi toiminta-alueellaan vaikuttaa. Resurssit ovat sosiaaliasiamiehilläkin tiukilla ja ne riittävät monesti vain välttämättömimpien töiden hoitamiseen.

Sosiaaliasiamiestoiminnan tulevaisuuden kannalta keskeisiä ovat kuntien linjaukset siitä halutaanko sosiaaliasiamiestoiminta järjestää niin sanotusti matalalla profiililla mahdollisimman pienin resurssein vai nähdäänkö se mahdollisuutena kehittää sosiaalihuoltoa ja myös ennalta ehkäistä ongelmatilanteiden syntymä. 31 partanen02005

7.1 Tutkimusmenetelmän sopivuus

Kysely aineistonkeruumenetelmänä oli hyvä valinta sillä siten sain vastauksia tutkimuskysymyksiin. Kyselyn avulla oli mahdollisuus kerätä tietoa helposti suurelta joukolta (Hirsjärvi ym. 2010). Kun kyselylomakkeessa käytetään valmiita vastausvaihtoehtoja, voidaan kysymyksiä esittää useita ja siten saada runsasta aineistoa (Valli 2001, 31). Saatuihin vastauksiin nähden asiakkaille ja viranhaltijoille osoitetut kysely olivat avauskerroista päätellen tavoittaneet moninkertaisen määrän vastaajia, mutta suurin osa oli jättänyt vastaamatta.

Koska vastaajat eivät ole voineet kysyä tarkentavia kysymyksiä ja sillä tavoin selvittää mahdollisia epäselvyyksiä, on se saattanut aiheuttaa väärintymmärryksiä ja siksi on jätetty kokonaan vastaamatta (Valli 2001, 31). Sosiaalihuollon asiakkaille verkkokysely vaikuttaa olleen haastava, taikka sitten on kyse esimerkiksi motivaation puutteesta; asiakas on saanut asiansa järjestymään ja todennäköisesti sosiaaliasiamieheen ei jatkossa tule lainkaan tarvetta ottaa yhteyttä, silloin tämä ei välttämättä koe hyötyvänsä kyselyyn osallistumisesta mil-

lään tavalla ja tekee päätöksen olla vastaamatta. Henkilökohtaisempi lähestymistapa tuottaisi todennäköisesti korkeamman vastausprosentin.

7.2 Kehittämisideat ja jatkotutkimuksen tarve

Vassossa ja muissakin osaamiskeskuksissa on hyvä kerätä sosiaaliasiamiespalautetta suoraan asiakkailta, sellaista tietoa ei saada kuntakyselyillä tai viranhaltijoilta haastattelemalla. Asiakas on kuitenkin se, jota varten sosiaaliasiamies toiminta on olemassa. Toiminta on vielä varsin nuorta ja palautteen ja kehittämiskohteiden keräämisellä ja kartoittamisella on keskeinen merkitys toiminnan kehittämiseksi mahdollisimman hyvin kaikkia tahoja palvelevaksi ja yhtenäiseksi.

Verkkokysely ei ole hyvä tapa palautteen keräämiseen sosiaalihuollon asiakkaiden kohdalla, koska asiakkaiden tavoittaminen on haastavaa jälkikäteen, eikä heillä välttämättä ole motivaatiota vastata siihen.

Toimiva tapa voisi olla asiakastapaamisten yhteydessä tapahtuva nopea palautteen kerääminen. Palautteen keräämiseen hyvä keino voisi olla lyhyt, yhden tai kahden kysymyksen lomake, joka olisi vaikka erillisellä tietokoneella tai tabletilla asiakkaiden käytettävissä esimerkiksi käytävätiloissa. Näin asiakas voisi heti palvelua saatuaan antaa palautteensa nopeasti. Kyselylomakkeen kysymykset voisivat vaihdella tietyin ajoin, niin saataisiin eri osa-alueista tietoa.

Useissa tutkimuksissa on todettu että sosiaaliasiamiesten tilastointitavat ja sitä kautta selvitykset poikkeavat runsaasti toisistaan. Asiakkaan asema ja oikeudet eivät voi toteutua tasapuolisesti jos ja kun palvelun järjestämistavat poikkeavat runsaasti toisistaan. Yhtenäisen mallin tarve tilastoinnin ja raportoinnin pohjaksi on aivan konkreettinen. Siinäpä onkin idea kehittämishankkeelle jollekin toiselle tutkijalle.

LÄHTEET

- Aaltola, J. (toim.) & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Jyväskylä: Gummerus.
- Alinen, T. Sosiaaliasiamiehen selvitys kaupunginhallitukselle vuodelta 2013. Uusikaupunki. Viitattu 8.11.2014 <http://uki01.hosting.documenta.fi/kokous/20142518-4-1.PDF>
- Blaxter, L., Hughes, C. & Tight, M. 1997. How to research. Buckingham: Open University Press.
- Clarkeburn, H., & Mustajoki, A. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.
- Dogan, M. 2006. Sosiaaliasiamiehet asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistäjinä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.
- Haverinen, R., Siltaniemi, A., Andersson, S., Kemppainen, E., Maaniittu, M. & Londén, P. 2003. Sosiaaliasiamiestoiminta käynnistyi – alkuvaiheen arviointi. Helsinki: Stakes.
- Helsingin Sanomat 2.4.2012. Sosiaaliasiamies näkee elämän nurjan puolen. Pääkirjoitus. Viitattu 8.11.2014 <http://www.hs.fi/paakirjoitukset/a1305559081174>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Jämsä, V. 2010. Oikeusturvahavaintoja sosiaaliasiamiehen työssä. Teoksessa Pajukoski, M. (toim.) 2010. Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät –työryhmä. Raportti III. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: Helsinki, 42-53. Viitattu 2.11.2014 http://www.thl.fi/documents/470564/817072/paaseeko_asiakas_oikeuksiinsa.pdf/3763c13d-1f2f-4e38-83ca-054e89519d8d
- Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J., 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. ja Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.
- Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: Ps-Kustannus.
- Kettunen, T., Ihalainen, J. & Heikkinen, H. 2001. Monimuotoinen sosiaaliturva. 3., uudistettu painos. Helsinki: WSOY
- Laki sosiaalialan osaamiskeskuksista 13.12.2001/1230
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
- Liukkonen, M. 2010. Näennäisoikeusturva sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Pajukoski, M. (toim.) 2010. Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät –työryhmä. Raportti III. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: Helsinki, 54-63. Viitattu 3.11.2014 http://www.thl.fi/documents/470564/817072/paaseeko_asiakas_oikeuksiinsa.pdf/3763c13d-1f2f-4e38-83ca-054e89519d8d

Loippo, S. 2007. Artikkelissa Moilanen, M. 2007. Riippumaton sosiaaliamies turvaa asiakkaan oikeudet. Sosiaaliturva 2/2007, 8-10. Viitattu 2.10.2014. <http://huoltaja--saatio-fi-bin.directo.fi/@Bin/9b71190d82181015ee754876b27068e5/1415943272/application/pdf/182514/Sosiaaliturva%202-2007.pdf>

Pajukoski, M. (toim.). 2010. Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät –työryhmä. Raportti III. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: Helsinki. Viitattu 1.11.2014 http://www.thl.fi/documents/470564/817072/paaseeko_asiakas_oikeuksiinsa.pdf/3763c13d-1f2f-4e38-83ca-054e89519d8d

Partanen, L. 2005. Sosiaaliamiestoiminnan kehittämishankkeen arviointiraportti. Sosiaalikehitys Oy. Viitattu 17.10.2014 http://www.sosiaalikehitys.com/uploads/sam_arviointi.pdf

Pennanen, P. 2013. Fenomenografinen käsitystutkimus sosiaaliamiestoiminnasta – Pro Gradu –tutkielma. Lapin yliopisto.

Räty, T. 2012. Viranomaisen neuvontavelvollisuus. Sosiaalitieto 5-6/2012, 40-42. Viitattu 2.11.2014 <http://huoltaja--saatio-fi-bin.directo.fi/@Bin/e40e35cb622f7efe3b587c965850dde6/1415578623/application/pdf/183081/Sosiaalitieto%205-6-2012.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Luonnosehdotus uudeksi sosiaalihuoltolaiksi, Viitattu 12.11.2014. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9763020&name=DLFE-30014.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Osaamiskeskukset. Viitattu 2.11.2014 http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/vastuutahot/osaamiskeskukset

Sosiaali- ja terveysministeriö. Asiakkaan ja potilaan oikeudet. 2011. Viitattu 23.5.2014 http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/asiamies

Sosiaaliamiestoiminnan kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:17. Helsinki: Viitattu 24.8.2014 http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3750.pdf&title=Sosiaaliamiestoiminnan_kehittaminen_fi.pdf

Sosiaalihuolto Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2006:11. Helsinki: STM. Viitattu 29.10.2014 <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112657/Es200611.pdf?sequence=1>

Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Syrjälä, L, Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S.1995. 1.-2. painos Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Vasso Oy. Viitattu 6.11.2014 <http://www.vasso.fi/>

Kysely asiakkaille

Kysely sosiaaliasiameistoinnasta

Kyselystä saatavan tiedon pohjalta kehitetään Oy Vasso Ab:n sosiaaliasiameistointia. Kysely ja tulosten raportointi suoritetaan Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä.

1. Mikä on ollut pääasiallinen muoto sosiaaliasiamehen kanssa asioidessasi?

Puhelinkeskustelu
 Sähköposti
 Kirje
 Tapaaminen
 Neuvottelu

2. Missä asioissa olet ottanut yhteyttä sosiaaliasiameheen? Voit valita useamman vaihtoehdon.

toimeentulotuki
 lastensuojelu
 ikääntyneiden palvelut
 vammaispalvelut
 kehitysvammahuolto
 omaishoidon tuki
 perheasiat
 kotipalvelu(kotihoito)
 päihdehuolto
 lasten päivähoito
 muu sosiaalityö
 muu palvelu

3. Mistä sait tietoa sosiaaliasiameistoinnasta?

	Täysin eri mieltä	Täysin samaa mieltä			
	1	2	3	4	5
4. Tiedotus sosiaaliasiameistoinnasta on ollut riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Täysin eri mieltä	Täysin samaa mieltä			
	1	2	3	4	5
5. Sosiaaliasiames on ollut helppo tavoittaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Täysin eri mieltä	Täysin samaa mieltä			
	1	2	3	4	5
6. Palvelu on ollut asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Täysin eri mieltä	Täysin samaa mieltä			
	1	2	3	4	5
7. Palvelu on ollut asiallista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Täysin eri mieltä	Täysin samaa mieltä			
	1	2	3	4	5

Kysely asiakkaille

	Kyllä	En
8. Saitteko tarvitsemanne avun?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Oletko kokenut sosiaaliamiestoiminnassa tai sen tavoitettavuudessa ongelmia/vaikeuksia?		
10. Kehittämideoita tai toiveita:		

Kiitos vastaamisesta!

Kysely viranhaltijoille



Kysely sosiaaliasiamiestoiminnasta

Kyselystä saatavan tiedon pohjalta kehitetään Oy Vasso Ab:n sosiaaliasiamiestoimintaa. Kysely ja tulosten raportointi suoritetaan Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä.

1. Asemasi

2. Pääasiallinen muoto sosiaaliasiamiehen kanssa asioidessasi on ollut

- Puhelinkeskustelu
 Sähköposti
 Kirje
 Tapaaminen
 Neuvottelu

3. Onko yhteistyö sosiaaliasiamiehen kanssa ollut toimivaa?

- Kyllä
 Ei

Ole hyvä ja perustele:

	Täysin eri mieltä		Täysin samaa mieltä		
	1	2	3	4	5
4. Sosiaaliasiamies on ollut helppo tavoittaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Täysin eri mieltä		Täysin samaa mieltä		
	1	2	3	4	5
5. Kynnys ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen on matala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Täysin eri mieltä		Täysin samaa mieltä		
	1	2	3	4	5
6. Yhteistyö sosiaaliasiamiehen kanssa on ollut toimivaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kysely viranhaltijoille

	Täysin eri mieltä		Täysin samaa mieltä		
	1	2	3	4	5
7. Tiedotus sosiaaliasiamiestoiminnasta on ollut riittävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Sosiaaliasiamiespalvelu on ollut asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Sosiaaliasiamiehen tehtävä ja rooli ovat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Sosiaaliasiamiehen järjestämää tiedotusta/koulutusta on ollut riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Sosiaaliasiamies kehittää kuntien sosiaalihuollon palveluita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Palautetta, toiveita ja kehittämisehdotuksia sosiaaliasiamiestoimintaan:					
<p>Oletko osallistunut sosiaaliasiamiehen järjestämään tiedotus/koulutustilaisuuteen</p> <p><input type="radio"/> Kyllä</p> <p><input type="radio"/> En</p> <p>Kiitos vastauksistasi!</p>					

Saate asiakkaille



Hei,

Keräämme asiakkailtamme palautetta Vasson sosiaaliasiamiestoiminnasta. Kyselystä saamme palautteen pohjalta pyrimme kehittämään palveluamme. Palautekysely ja sen raportointi tehdään Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä.

Pyydämme Teitä ystävällisesti vastaamaan palautekyselyyn Vasson internetsivuilla osoitteessa www.vasso.fi. -> Sosiaaliasiamies (kysely löytyy aivan sivun lopusta)

Palautteesi on meille tärkeä, vastaathan 30.4.2014 mennessä.

Kiitos!

Saate viranhaltijoille

Tervehdys sote-johtajat,

Vasso kehittää sosiaaliasiamiehen asiantuntijapalvelua. Keräämme palautetta sosiaaliasiamiehen sopimuskunnista oheisen kyselyn avulla. Turun ammattikorkeakoulun opiskelija työskentelee tällä hetkellä Vassossa harjoittelijana ja kerää aineistoa opinnäytettensä varten. Sosiaaliasiamiehen palautekysely on osa hänen opinnäytetyötensä ja kyselystä tehdään Vassolle myös pienimuotoinen selvitys. Olkaa hyvä ja välittäkää oheinen kysely kuntienne työntekijöille, joiden työnkuvaan sosiaaliasiamiehen toiminta liittyy. Toivottavasti saamme mahdollisimman kattavan palautteen kunnista. Voitte myös itse vastata kyselyyn. Oheisen anonyymin verkkokyselyn täyttäminen kestää n. 5 minuuttia. Kyselyyn tulisi vastata 30.4.2014 mennessä:

<https://my.surveypal.com/Sosiaaliasiamieskyselyviranh.>

Vasson sosiaaliasiamies työskentelee Kaarinassa, Koski Tl:ssä, Kustavissa, Laitilassa, Liedossa, Taivassalossa, Vehmaalla, Uudessakaupungissa, Somerolla, Raisio-Ruskossa.

<http://www.vasso.fi>

Kiitollisena toimintamme palautteesta ja yhteistyöterveisin, Tapio Häyhtiö

Kysely sosiaaliasiamiehille

Kysely sosiaaliasiamiehille

Sosiaaliasiameiestoiminta

1. Millaisena näet sosiaaliasiameiestoiminnan tilan yleisellä tasolla tällä hetkellä?

2. Minkälaisena näet sosiaaliasiameiehen roolin vaikuttajana ja kuntien sosiaalipalveluiden kehittäjänä?

3. Mitä mieltä olet uudesta luonnoksesta sosiaalihuotoalaksi sosiaaliasiameiestoiminnan osalta?

Lisä- ja täydennyskoulutus

4. Järjestetäänkö sosiaaliasiamiehille lisä- ja täydennyskoulutusta mielestäsi riittävästi?

- Kyllä
 Ei

5. Oletko osallistunut koulutuksiin?

- Kyllä
 En
 Syyt miksi et ole osallistunut koulutuksiin:

6. Minkälaista lisä- ja täydennyskoulutusta toivoisit järjestettävän?



Kysely sosiaaliasiamiehille

Sosiaaliasiamiehenä työskentely

7. Hoidatko sosiaaliasiamiehen tehtäviä päätoimisesti vai sivutoimisesti muun työn ohella?

Päätoimisesti

Sivutoimisesti

Jos työskentelet sivutoimisena, miten työaikasi jakautuu pää- ja sivutoimen kesken? (%)

8. Koetko rooliristiriitöitä tai jännitysongelmia työssäsi jos toimit sivutoimisesti sosiaaliasiamiehenä? Mitaisia?

9. Mitä haasteita koet työajan jakautumisessa eri tehtäväalueiden kesken ottaen huomioon lakisäänteiset sosiaaliasiamiehen tehtävät? (puhelut/puhelunajat, tapaamiset, koulutus ja tiedotus, selvitykset, vaikuttamistyö, kuntakäynnit, kirjaaminen/taloustiedot, muu)

10. Oletko kohdannut työssäsi uhkailua tai painostusta joltakin taholta?

11. Koetko, että voit hoitaa lakisäänteisiä sosiaaliasiamiehen tehtäviä ilman pelkoa työsuhteen päättymisestä tai määrälläisen työsuhteen uusimatta jättämisestä?

Kyllä

En

Kunnille laadittavat vuosittaiset selvitykset

12. Mitaisia haasteita selvitysten tekemiseen liittyy?

13. Mihin selvityksen sisältö perustuu ja mitä pohjalta se muodostuu?

14. Millainen merkitys selvityksillä on asiakkaan aseman edistämisen ja vaikuttamisen näkökulmasta?

15. Ovatko sosiaaliasiamiesten laatimat selvitykset mielestäsi vaikuttavalla tasolla vertailukelpoisia?

Palautte ja sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen

16. Saatko säännöllisesti palautetta työstäsi?

Kyllä

En

17. Mitä saamasii palautte yleisimmin koskee?

18. Missä asioissa näet kehittämisen tarpeita joko omassa työssäsi sosiaaliasiainmiehenä tai yleisellä tasolla?

Kiitos osallistumisesta!



Saate sosiaaliasiamiehille

Saatekirje sosiaaliasiamiehille

Hyvä vastaanottaja,

Keräämme tietoa sosiaaliasiamiestoiminnan tilasta ja työn haasteista. Kyselyn ja raportoinnin toteuttaa opinnäytetyönä Turun ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman opiskelija Viola Sailio. Kyselyaineiston pohjalta pyritään kehittämään Oy Vasso Ab:n sosiaaliasiamiespalvelua. Raportin valmistuttua se on saatavissa Vassolta.

Kyselyyn pääset vastaamaan alla olevan linkin kautta. Vastaaminen tapahtuu anonyymisti ja vie aikaa noin 10 minuuttia. Vastaathan 21.5.2014 klo 17.00 mennessä, kiitos!

<https://my.surveypal.com/sosiaaliasiamiehille>