

SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN KEHITTÄMISHANKKEEN □
ARVIINTIRAPORTTI □

□
Leila Partanen □
2005



Sosiaalikehitys Oy

Sisällysluettelo

I SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA JA TAVOITTEET	3
1.1. Sosiaaliasiamiestoiminnan lainsäädännöllinen tausta	3
1.2 Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämishankkeen lähtökohdat	3
1.3 Sosiaaliasiamiestoiminta Hämeenlinnan ja Forssan seuduilla ja Satakunnassa	4
1.4 Sosiaaliasiamiestoiminnan ongelmat ja kehittämishaasteet	5
II ARVIOINNIN TOTEUTUS	8
2.1. Arvioinnin tavoitteet ja lähtökohdat	8
2.2 Arvioinnin menetelmät ja aineistot	10
III ARVIOINNIN TULOKSET	12
3.1 Hankkeen toteutus	12
3.1.1 Hankkeen lähtökohdat ja tavoitteet	12
3.1.2 Hankkeen organisointi ja eteneminen	14
3.2 Projektin tulokset	16
3.2.1 Sosiaaliasiamiestyön ja työvälineiden kehittyminen	16
3.2.1.1 Sosiaaliasiamiestyö kehkeytyvänä toimintana	16
3.2.1.2 Tilastointikäytäntöjen kehittyminen	16
3.2.1.3 Selvitysrunko rakentuu	18
3.2.1.4 Sosiaaliasiamiesten verkosto ammatillisen kehittymisen tukena	19
3.2.1.5 Koulutukset ja substanssitietous	20
3.2.1.6 Yhteenvetoa	21
3.2.2 Yhteistyömuotojen kehittyminen kuntien kanssa	22
3.2.2.1 Yhteistyön rakentuminen	22
3.2.2.2 Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja näkyvyys	24
3.2.2.3 Yhteistyön toteutuminen kuntien näkökulmasta	25
3.2.3 Osaamiskeskus sosiaaliasiamiespalvelun tuottajana ja kehittäjänä	27
3.2.3.1 Laadukkaan sosiaaliasiamiespalvelun järjestämisen reunaehdot	27
3.2.3.2 Kokemuksia osaamiskeskuksesta palvelun tuottajana	29
3.2.3.3 Tulevaisuuden sosiaaliasiamiespalvelun järjestämismalli?	30
3.3 Tulosten levittämis- ja vakiinnuttamisnäkökulmat	32
IV JOHTOPÄÄTÖKSET	34
LÄHTEET:	36
Liite 1 Yhteenveto sosiaaliasiamiesten itsearviointista	

I SOSIAALIASIAMIESTOIMINNAN KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA JA TAVOITTEET

1.1. Sosiaaliasiamiestoiminnan lainsäädännöllinen tausta

Sosiaalihuollon asiakkaan aseman parantamiseen tähtäävä sosiaalihuollon asiakaslaki tuli voimaan 1.1.2001. Lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Tavoitteena on selkiinnyttää ja yhtenäistää asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan yhteistyötä ja vuorovaikutusta ja turvata asiakkaan asema ja oikeudet palvelun käyttäjänä. Asiakaslaissa säädetään mm. asiakkaan itsemääräämisoikeudesta, osallisuudesta oman asian käsittelyyn sekä tietosuojasta. Lain nojalla asiakkaalla on myös mahdollisuus muistutuksen tekemiseen, mikäli hän on tyytymätön saamansa kohteluun sosiaalihuollossa.

Asiakaslain mukaan kuntien on nimettävä sosiaaliasiamies, joka voi olla myös yhteinen kahdelle tai useammalle kunnalle. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on lain mukaan:

- 1) neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- 2) avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

1.2 Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämishankkeen lähtökohdat

Vuoden 2003 maaliskuussa Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Satakunnan Sosiaalialan Osaamiskeskus Pikassos Oy käynnisti sosiaali- ja terveysministeriön rahoituksella kaksivuotisen hankkeen, jonka tehtävänä oli kehittää sosiaaliasiamiestoimintaa yhteistyössä kolmen seudun kanssa. Hankkeen hallinnoijana toimi Hämeenlinnan kaupunki. Hämeenlinnan seudun seitsemän kunnan (Hattula, Hauho, Hämeenlinna, Kalvola, Lammi, Renko

ja Tuulos) sosiaaliasiamiestoiminta siirtyi hankkeen alkaessa Pikassos Oy:n järjestettäväksi. Janakkala siirtyi ostamaan sosiaaliasiamiespalvelut Pikassos Oy:ltä vuoden 2004 alusta. Kehittämishankkeessa oli Hämeenlinnan seudun kuntien lisäksi mukana Forssan seudun viisi kuntaa, Satakunnan 22 kuntaa sekä Porin kaupunki. Mukana olevissa muissa hankekunnissa työskenteli yhteensä neljä sosiaaliasiamiestä.

Kehittämishankkeen tavoitteet olivat monitasoiset. Yhtäältä tavoitteena oli kokeilla ja kehittää sosiaaliasiamiespalvelun järjestämismallia seudullisesti Pikassos Oy:n toimintana. Keskeisempiin tavoitteisiin kuului myös sosiaaliasiamiehen työvälineiden ja toimintamuotojen kehittäminen sekä sosiaaliasiamiehen ammatillisten taitojen vahvistaminen.

Hankkeen toimijaytimen muodostivat Hämeenlinnan seudun kuntien sosiaaliasiamies ja Pikassos Oy:n suunnittelija 60 % työpanoksella. Lisäksi Pikassos Oy:n toisen suunnittelijan työpanosta oli käytettävissä hankkeessa. Muista hankekunnista Forssan seudun ja Satakunnan sosiaaliasiamiehet osallistuivat aktiivisesti hankkeen kehittämistyöhön.

Hankkeen ohjausryhmään ovat kuuluneet Pikassos Oy:n edustuksen lisäksi Tampereen seudun sosiaaliasiamies sekä edustajat Etelä- Suomen lääninhallituksesta, Hämeen ammattikorkeakoulusta, Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitosta, Tampereen yliopistosta, Stakesista, Hämeenlinnan ja Porin kaupungeista sekä Hattulan kunnasta.

1.3 Sosiaaliasiamiestoiminta Hämeenlinnan ja Forssan seuduilla ja Satakunnassa

Sosiaaliasiamiestoiminnasta tehtiin hankekunnissa hankkeen käynnistymisvaiheessa alkukartoitus, jossa selvitettiin sitä miten toiminta on kunnassa järjestetty, miten toiminnasta on tiedotettu ja raportoitu sekä tarkasteltiin asiakkaiden yhteydenottoja sosiaaliasiamieheen. Seuraavassa on esitetty lyhyt kuvaus siitä, miten sosiaaliasiamiespalvelut on järjestetty hankeseuduilla.

Hämeenlinnassa sosiaaliasiamiestehtävät yhdistettiin vuonna 2001 pitkään toimineen sosiaalineuvojan toimenkuvaan. Sosiaalineuvojan työ on ollut neuvontaa ja tiedottamista ja se on joiltain osin hyvin lähellä sosiaaliasiamiehen työtä. Sosiaaliasiamiehen tehtäviä on hoitanut useampi henkilö ensimmäisen kahden vuoden aikana. Vuonna 2002 Hämeenlin-

nan sosiaaliasiamiehellä oli asiakaskontakteja yhteensä 710. Muut Hämeenlinnan seudun kunnat lukuun ottamatta Janakkalaa ovat ostaneet sosiaaliasiamiespalvelut Hämeenlinnan perusturvavirastolta. Sosiaaliasiamiehenä on toiminut asuntotoimen toimistopäällikkö. Janakkalassa sosiaaliasiamiehen tehtäviä on hoitanut terveydenhuollon sosiaalityöntekijä, joka on toiminut myös potilasasiamiehenä. Vuoden 2003 toukokuusta lähtien Hämeenlinnan seudun kunnat (Janakkala vuoden 2004 tammikuusta) ovat ostaneet sosiaaliasiamiespalvelut Pikassos Oy:ltä. Sosiaaliasiamiestehtävien lisäksi sosiaaliasiamies on vastannut edelleen Hämeenlinnan kaupungin sosiaalineuvonnasta.

Forssassa sosiaaliasiamiehenä toimii Forssan seudun terveydenhuollon kuntayhtymän sosiaalityöntekijä, jonka toimenkuvaan kuuluu myös potilasasiamiehen tehtävät. Vuoden 2003 alusta myös seudun kunnat ovat ostaneet sosiaaliasiamiespalvelut terveydenhuollon kuntayhtymältä. Forssan kaupungissa sosiaaliasiamieheen yhteydenottoja on ollut vuonna 2002 yhteensä 70.

Satakunnan 22 kuntaa ovat ostaneet sosiaaliasiamiespalvelut Satakunnan erityishuolto-alueelta. Vuoden 2003 syksystä lähtien alueella on toiminut kaksi sivutoimista sosiaaliasiamiestä. Vuoden 2002 aikana kirjattiin yhteydenottoja yhteensä 129. Porin kaupungin sosiaaliasiamiehenä on toiminut kaupungin talouspäällikkö. Yhteydenottoja on ollut yhteensä 151.

1.4 Sosiaaliasiamiestoiminnan ongelmat ja kehittämishaasteet

Sosiaaliasiamiestoimintaa oli toteutettu hankkeen käynnistyessä noin kaksi vuotta. Stake-sin Fin Soc -ryhmä on tehnyt toiminnan alkuvaiheesta valtakunnallisen arvioinnin, jossa analysoidaan sosiaaliasiamiestoiminnan käynnistymistä, ongelmakohtia ja kehittämishaasteita. Hankkeelle asetettiin rahoittajataholta odotuksia sen suhteen, että sen tulisi hakea ratkaisuja niihin ongelmiin, joita sosiaaliasiamiestoiminnan alkuvaiheen arvioinnissa oli tullut esille. Stakesin arviointi on toistaiseksi ainoa koko valtakunnan kattava tutkimus sosiaaliasiamiestoiminnasta¹.

¹ Sosiaaliasiamiestoimintaa koskevia gradu- ja väitöskirjatason tutkimuksia on käynnissä, mutta näitä tutkimusraportteja ei ole vielä saatavilla tätä hankkeen arviointia tehdessä. Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittymistä ja

Alkuvaiheen arvioinnissa keskeisenä aineistona ovat kaikille sosiaaliasiamiehille lähetetty kysely sekä sosiaaliasiamiesten kunnanhallitukselle tekemät selvitykset. Arvioinnissa todetaan, että kunnissa on hyvin erilaisia tapoja järjestää lain velvoittama sosiaaliasiamiestoiminta. Sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämisen raamit ovat väljät sosiaaliasiamiesten koulutusvaatimusten ja järjestämistavan suhteen. Suuri osa sosiaaliasiamiehistä työskentelee osa-aikaisina tai sivutoimisina muun työn ohella. Melko yleisesti sosiaaliasiamiehen tehtäviin on yhdistetty esimerkiksi potilasasiamiehen tehtäviä. Sosiaaliasiamiesten toimialueet ovat erityyppisiä alueen laajuuden, kuntamäärän ja asukas pohjan suhteen. Palvelu on valtaosassa kuntia tuotettu kuntaorganisaatiossa joko yhdelle tai useammalle kunnalle. Hallinnollis-organisatorinen sijoituspaikka on lähes puolella ollut kunnan sosiaalitoimi ja seuraavaksi eniten terveystoimi tai yleishallinto. Muita palveluntuottajia ovat olleet mm. kuntayhtymät, järjestöt ja yritykset, joilta palvelut on hankittu noin kymmenesosassa kuntia. (Haverinen ym. 2003, 14–18)

Resurssiongelmia aiheuttavat liian isot väestöpohjat, useiden kuntien laajat kokonaisuudet sekä sivutoimisuus, jolloin tehtävään ja ammattitaidon kehittämiseen käytettävä aika voi olla hyvin rajallinen. Raportin arviossa esitetään, että sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämistapaan, palvelusuhteen jatkuvuuteen sekä saatavuuteen ja riippumattomuuden edellytyksiin on syytä kiinnittää huomiota. Toimialueen koko tulisi olla sellainen, että sosiaaliasiamiehen on mahdollista hoitaa palvelu tehokkaasti ja laadukkaasti, seurata asiakaskaidenoikeuksien ja aseman kehitystä yksittäisissä kunnissa ja ylläpitää ammattitaitoa. (Haverinen ym. 2003, 77–78)

Sosiaaliasiamiehen rooliksi ja ydintehtäväksi ovat muotoutuneet tiedotus, neuvonta, sovittelu ja yleinen vaikuttaminen sekä viranomaisyhteistyö. Käytännössä rajanvetoja on tehty sosiaalityön ja sosiaalineuvojan työn suuntaan. Arvioinnissa todetaan, että sosiaaliasiamiehen tehtävät kaipaavat selkeyttämistä ja oikeaa tulkintaa sosiaalitoimen ja toisaalta koko kunnan kannalta. Sosiaaliasiamiestoiminta tarvitsee yhtenäiset tilastointi- ja raportointiohjeet luotettavien ja vertailukelpoisten tietojen saamiseksi. Lisäksi olisi kehitettävä palvelujärjestelmän toimivuuteen liittyvää raportointia. (Haverinen ym. 2003, 78–80)

ongelmakohtia on käsitelty jonkin verran myös Läänihallitusten yhteenvedoissa alueidensa sosiaaliasiamiesten vuosiselvityksistä.

Sosiaaliasiamiehen työ edellyttää monenlaista asiantuntemusta. Tehtävän vaativia pätevyysehtoja ei ole tarkkaan määritelty. Kaikilta osin tiedolliset ja taidolliset valmiudet eivät vastaa tehtävän vaatimuksia. Ylempi korkeakoulututkinto ja sosiaalityön ja oikeudellisten kysymysten tuntemus näyttävät tarjoavan parhaat mahdollisuudet tehtävän hoitoon. Arviossa esitetään kiinnitettävän huomiota tehtävän laaja-alaisiin vaatimuksiin. Myös lisä- ja täydennyskoulutustarpeet tulisi huomioida. (Haverinen ym. 2003, 80)

Hankkeen alkukartoituksen yhteydessä selvitettiin hankekuntien sosiaaliasiamiesten näkemyksiä ongelmista ja kehittämiskohteista sosiaaliasiamiestoiminnassa. Myös he kokivat toimintaresurssien puutteen yhtenä keskeisempänä ongelmana, joka vaikeutti mm. tiedottamista, koulutuksiin osallistumista ja tehtäviin paneutumista. Samoin yhteyksissä kuntien sosiaalitoimeen koettiin olevan kehittämisen varaa. Sosiaalitoimen käytännön työn kehittämistä palvelisi sosiaaliasiamiesten mielestä se, että sosiaalitoimessa osattaisiin ottaa vastaan palautetta ja hyödyntää kritiikkiä. Kaiken kaikkiaan sosiaaliasiamiehen työssään kohtaamat ongelmat liittyivät vuorovaikutukseen, kohtaamiseen ja asenteisiin. Kehittämishankkeen suhteen odotukset kohdistuivatkin koulutukseen ja työnohjaukselliseen verkostoitumiseen. Sosiaaliasiamiehet kaipasivat tukea myös tiedotukseen, tilastointiin ja raportointiin. Lisäkoulutusta kaivattiin myös lastensuojelun ja huoltoriitojen sopimisen tehtäväalueille samoin kuin yleisesti lainsäädäntöön, neuvottelutaitoon, vuorovaikutukseen ja asiakastilanteiden läpikäymiseen liittyen. Konttajärven mukaan raporteista ja haastatteluilta voidaan vetää yhteen, että sosiaaliasiamiestoiminnan epäkohdat liittyvät ulkoisiin toimintaresursseihin, osaamiseen ja työssä tehtäviin toimenpiteisiin. Mainitut kehittämisehdotukset liittyvät toiminnan resursseihin, sosiaaliasiamiesten osaamiseen sekä yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen. (Konttajärvi 2003)

Sosiaaliasiamiestoiminta on vielä uutta ja se edelleen hakee muotojaan ja paikkaansa kunnissa. Valtionhallinnon ohjeistus ja tuki on ollut heikkoa ja käytännössä toiminta ja sen kehittäminen on jäänyt sosiaaliasiamiesten itsensä ja kuntien varaan. Tämä lähtötilanne on asettanut kehittämishankkeen mielenkiintoisten haasteiden eteen. Hankkeessa haetaan järjestämismallia, muotoja ja työkaluja toiminnalle, jonka sijoittuminen osaksi kuntien toimintaa, rooli ja tehtävät ovat vielä hahmottumisvaiheessa. Vahvuutta kehittämiseen on haettu yhdistämällä useamman alueen sosiaaliasiamiehet yhteen pohtimaan ratkaisuja ja toimintatapoja sosiaalimiestyön kehittämiseksi.

II ARVIOINNIN TOTEUTUS

2.1. Arvioinnin tavoitteet ja lähtökohdat

Arviointi kohdistuu arviointisuunnitelman mukaisesti kehittämishankkeen *etenemiseen eli prosessiin, hankkeen tuloksiin sekä tulosten levitettävyyss- ja vakiinnutettavuusnäkyymiin*. Arviointi toteutettiin hankkeen loppuvaiheessa, jolloin projektin etenemisen arvioinnilla ei ollut enää varsinaista projektin prosessia ohjaavaa kehittämisfunktiota. Tältä osin kysymyksessä on jälkikäteen tehty arvio siitä, miten hankkeen toteutuksessa onnistuttiin ja mitä toteuttamisesta opittiin. Keskeiset arviointia ohjaavat kysymykset ovat:

- *Miten hanke on edennyt tavoitteisiinsa nähden? Missä ovat olleet sen toteutuksen vahvuudet ja heikkoudet?*
- *Miten eri osapuolten välinen yhteistyö on onnistunut?*
- *Onko hankkeessa tapahtunut palautteesta oppimista eli onko tehty tarvittavat korjausliikkeet?*
- *Kuinka toimivaksi hankkeen kehittämiskonsepti on osoittautunut?*

Arvioinnin tavoitealueista pääpaino on hankkeen tuloksissa. Tuloksia arvioidaan ensisijaisesti suhteessa hankkeelle asetettuihin tavoitteisiin. Arvioinnin keskeisin tavoite kulminoituu kysymykseen: mitä uutta hanke on tuonut sosiaaliasiamiestoimintaan ja ketkä ovat hyötäneet hankkeesta? Arvioinnin lähtökohta oletus on, että hankkeen välittömiä tuloksia ovat ensisijaisesti toimintamallien ja prosessien kehittyminen; toisin sanoen sosiaaliasiamiestoiminnan työvälineiden, yhteistyökanavien ja työmallien kehittyminen. Palvelun loppukäyttäjät eli sosiaalitoimen asiakkaat hyötывät hankkeesta välillisesti toimintamallien ja tiedotuksen kehittymisen myötä. Kehittämishankkeen erottaminen sosiaaliasiamiespalvelun tuottamisesta on käytännössä mahdotonta. Arvioinnissa pyritään kuitenkin hahmot-taan sitä, mikä on ollut hankkeen tuoma lisäarvo verrattuna tilanteeseen, jossa palvelu olisi tuotettu ilman kehittämiseen varattua resurssia. Tarkempia kysymyksiä tulosten arvioinnin osalta ovat:

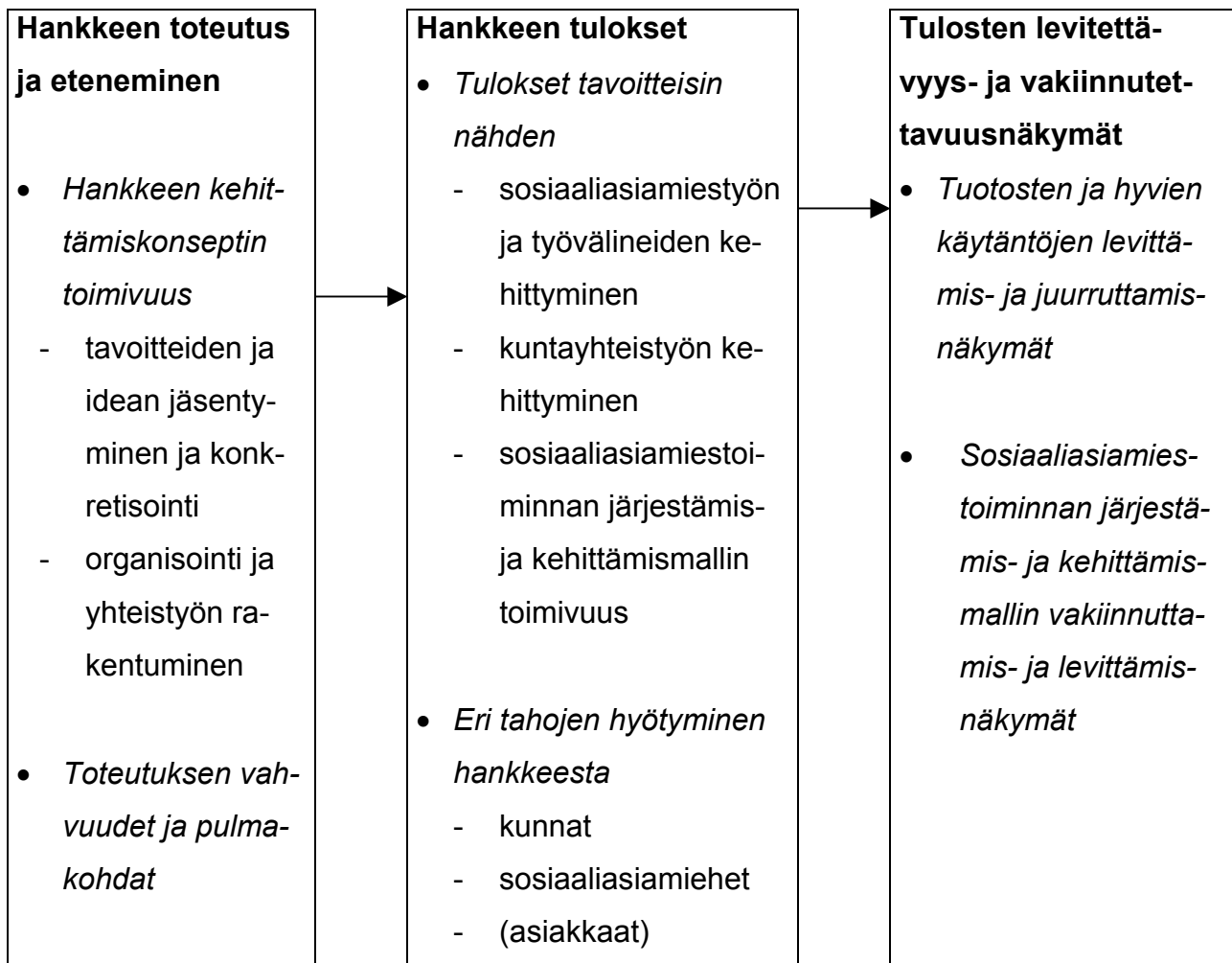
- *Miten hanke on edistänyt sosiaalimiestoiminnan kehittymistä Pikassos Oy:n alueella? Onko palvelu laadukkaampaa nyt kuin ennen hanketta?*
- *Millaisia tuloksia hanke on saavuttanut tavoitteisiinsa nähden (sosiaaliasiameistyön ja työvälineiden kehittymiseen, kuntayhteistyön kehittymiseen ja järjestämismalliin liittyvät tavoitteet)?*
- *Miten eri tahot hyötyvät hankkeesta (kunnat, sosiaaliasiamiehet, (asiakkaat))?*
- *Mitä hankkeen tulokset kertovat mahdollisuudesta järjestää asiameistöimintaa pysyvästi useammalle kunnalle yhteisenä palveluna, jonka tuottavat sosiaalialan osaamiskeskukset (järkevyys ylipäättään, taloudellisuus, kuntien saama hyöty/lisäarvo)*
- *Mitä hankkeen tulokset kertovat sosiaaliasiameistöiminnan ammatillisen osaamisen kehittämisen reunaehdoista ja osaamiskeskusten mahdollisuudesta tuottaa tätä tukevia palveluja?*

Arvioinnin katse kohdistuu myös hankkeen jälkeiseen aikaan ja sen tulosten levitettävyyttä ja vakiinnutettavuusnäkömiin.

- *Millä edellytyksillä hankkeen tuotoksia ja tuloksia voidaan levittää laajempaan käyttöön? Mitä levittämisen eteen on jo tehty?*
- *Millä edellytyksillä kokeilussa sovellettu sosiaaliasiamiespalvelun järjestämismalli voidaan vakiinnuttaa pysyväksi toimintatavaksi kokeilualueella?*
- *Millä edellytyksillä se voidaan levittää ja juurruttaa laajemminkin käytettävänä ”hyvänä käytäntönä”?*

Seuraavassa kuviossa on tiivistetty arviointiasetelma ja arvioinnin keskeiset painopisteet.

Kuvio 1. Arvioinnin painopisteet.



2.2 Arvioinnin menetelmät ja aineistot

Arviointi toteutettiin 09/2004–01/2005 välisenä aikana hankkeen ollessa päätösvaiheessa. Kehittämishanke on luonteeltaan useiden osapuolten yhteistyöprojekti ja sen tulokset ja vaikutukset koskettavat myös monia osapuolia. Arvioinnille onkin ollut luonteenomaista moniäänisyys eli arvioinnissa on kuultu eri tahojen näkemyksiä projektista. Aineistonkeruun päämenetelmänä ovat olleet haastattelut. Arvioinnissa on haastateltu hankkeen kanalta keskeisiä tahoja; sosiaaliasiamiehiä, suunnittelijoita, ohjausryhmän jäseniä ja kuntien edustajia. Sen lisäksi on perehdytty projektin tuottamaan dokumenttiaineistoon sekä aikaisempiin selvityksiin ja arviointeihin sosiaaliasiamiestoiminnasta (mm. Haverinen 2003, Konttajärvi 2003).

Arviointia varten on kuultu seuraavia tahoja

- hanketiimin jäsenten haastattelut yksilö- tai ryhmähaastatteluna (7 hlöä)
- ohjausryhmän jäsenet (5 hlöä)
- Kanta-Hämeen kuntien sosiaalitoimen johto ja työntekijät (9 hlöä)
- perusturvalautakuntien puheenjohtajat (2 hlöä)
- sosiaaliasiamiesyhdistyksen edustaja ja Sosiaali- ja terveysministeriön yhteyshenkilö

Kuntien kokemuksia sosiaaliasiamiestoiminnasta kartoitettiin ensisijaisesti puhelinhaastatteluilla. Hankekuntien lukumäärästä johtuen kuntahaastattelut rajattiin palvelua ostaneisiin Hämeenlinnan seudun kuntiin. Arvioinnissa selvittiin sekä sosiaalitoimen johdon että asiakastyötä tekevien työntekijöiden kokemuksia sosiaaliasiamiestoiminnasta ja -hankkeesta. Haastateltaviksi valittiin sosiaalityön johdon lisäksi ensisijaisesti sellaisia työntekijöitä, joiden kanssa sosiaaliasiamies on tehnyt yhteistyötä ja joilla on sitä kautta näkemystä sosiaaliasiamiestoiminnasta ja sen kehittymisestä.

Arvioinnin käytössä olevia kirjallisia aineistoja ovat olleet:

- kokousmuistiot, työpaperit ja muut hankkeen dokumentit
- itsearviointilomake sosiaaliasiamiestiimille
- hankkeen loppuraportti

Lisäksi hankkeen ohjausryhmälle ja hanketiimille järjestettiin joulukuussa 2004 yhteinen arviointidialogi, jossa käytiin keskustelua arvioinnin alustavista tuloksista ja johtopäätöksistä.

III ARVIOINNIN TULOKSET

3.1 Hankkeen toteutus

3.1.1 Hankkeen lähtökohdat ja tavoitteet

Kehittämishanke rakentui monitasoisille lähtökohdille. Yhtäältä hankkeen taustalla oli Hämeenlinnan kaupungin ja seudun kuntien tarve organisoida sosiaaliasiamiespalvelut uudelleen. Pikassos Oy:n toteuttamana palvelun tuottamiseen yhdistettiin kehittämistoiminta. Toisaalta hankkeen taustalla oli yleisemmin havaitut ongelmat ja kehittämistarpeet sosiaaliasiamiestoiminnassa.

Hankesuunnitelmaan kirjattiin seuraavat tavoitteet:

- Kehittää Kanta-Hämeen alueella sosiaaliasiamiestoimintaa seudullisena yhteistyöhankkeena. Pikassos Oy tuottaa palvelut ostopalveluna Hämeenlinnan seudun kunnille. Hankkeen avulla luodaan välineitä ja malli työn kehittämiseen ja resurssien arviointiin sekä tilastointiin ja raportointiin.
- Syventää sosiaaliasiamiehen ammatillisia taitoja, mm. vahvistaa lainsäädännöllistä ja substanssietoutta, osallistua koulutuksen suunnitteluun. Kehittää Stakesin e-konsultaatio hankkeen kautta ekstranetti sosiaaliasiamiehille.
- Konkretisoida ja syventää sosiaalihuollon asiakaslakiin kirjattuja, asiakkaan asemaa, itsemääräämisoikeutta ja itsehallintaa vahvistavia tavoitteita.
- Tehostaa informointia ja tiedonvälitystä asiakkaalle, palveluntuottajille ja työntekijöille. Antaa työntekijöille palautetta kehittämisen välineiksi. Tukea työntekijöiden työtä tuomalla uusinta tietoutta esim. oikeuden päätöksistä, menetelmistä ja erityispalveluista.
- Vaikuttaa esiin tulleisiin yhteiskunnallisiin epäkohtiin eri toimijoiden kanssa.

Tavoitteista keskeisimmiksi nousivat sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämistavan uudelleen organisoimnin ja mallintamisen ohella sosiaaliasiamiesten työvälineiden (tilastointi, selvityksen teko) sekä toimintamallien kehittäminen (mm. kuntayhteistyön kehittäminen). Nämä tavoitteet ovat olleet yhteneväisiä sosiaaliasiamiestoiminnassa yleisemminkin havaittujen kehittämistarpeiden kanssa.(mm. Haverinen ym. 2003). Hankkeen tavoitteet ovat myös linjassa Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelmassa 2004–2007 mainitun toimenpidesuosituksen kanssa, jonka mukaan kuntien tulee edistää sosiaali- ja potilasasiamiestensä asemaa ja toiminnan edellytyksiä sekä tehdä kehittämistyötä sosiaaliasiamiesten täydennyskoulutusten lisäämiseksi ja asiamiesten yhteydenpitoon tarkoitettujen verkostojen luomiseksi.

Hanke on lähtökohdiltaan rakentunut pitkälti osaamiskeskuksen näkökulmista käsin. Alkuvaiheen suunnittelu yhdessä kuntien kanssa ja tavoitteiden tarkennukseen liittyvät keskustelut jäivät vähäisiksi, mikä näkyi myöhemmässä vaiheessa ajoittaisena epävarmuutena siitä, ollaanko tekemässä oikeita asioita. Haastateltavat viestittivät jonkinasteista epäselvyyttä olleen ainakin sen suhteen, miten tavoitteiden tulisi painottua ja mikä on alueellisen kehittämishankkeen merkitys ja tavoite valtakunnallisen kehittämisen kannalta.

Tavoitteet olivat kokonaisuudessaan varsin laajat ja monitahoiset ottaen huomioon hankkeen lyhyt toteuttamisaika. Niiden keskinäiset suhteet eivät olleet ainakaan alkuvaiheessa jäsentyneet ja hierarkisoituneet siten, että kaikille mukana olevilla tahoille olisi syntynyt yhteinen näkemys siitä, mihin hankkeella halutaan ensisijaisesti vaikuttaa. Vaikuttaa siltä, että hankkeella ei ole ollut alussa varsinaista kehittämiskonseptia², joka olisi selkeyttänyt hankkeen ideaa ja toteutusta. Tärkeimpien tavoitteiden konkretisoituminen ja oleellisen löytyminen on onnistunut hankkeen edetessä melko hyvin, joistakin sivuasteleista huolimatta. Tavoitteiden tarkentaminen ja rajaaminen sekä päämäärään kirkastaminen yhdessä rahoittajatahojen kanssa olisi ehkä kuitenkin ollut paikallaan hanketta käynnistettäessä, mikä olisi todennäköisesti myös jännevöittänyt hankkeen toteutusta.

² Konseptilla (Virkkunen, 2002) viitataan malliin ja ideaan yhteistoiminnan kohteesta. Konsepti auttaa kytkeämään osat kokonaisuuteen ja hahmottamaan yhteisen toiminnan kohdetta ja luomaan sitoutumista yhteiseen toimintaan sekä rakentamaan siltoja eri näkökulmia edustavien tahojen välille.

3.1.2 Hankkeen organisointi ja eteneminen

Alkuperäinen ajatus oli, että hankkeessa olisi ollut suurempi joukko kuntia, joissa sosiaaliasiamiestoimintaa olisi voitu kokeilla Pikassos Oy:n järjestämänä. Useampien seutukuntien tai kuntien mukanaolon puuttuminen on koettu jossain määrin puutteeksi sekä sosiaaliasiamiestoiminnan sisällöllisen kehittämisen että palvelujen tuottamisen jatkoorganisoinnin näkökulmasta. Tämä ei kuitenkaan ole ratkaisevalla tavalla häirinnyt hankkeen toteutusta ja tulosten saavuttamista.

Hankkeen ydin on rakentunut Pikassos Oy:n osa-aikaisen suunnittelijan ja sosiaaliasiamiehen ympärille. Hanketiimi, johon kuuluu mukana olevien kuntien sosiaaliasiamiehet ja suunnittelijat, on kokoontunut noin kerran kuussa käsittelemään hankkeessa toteutettavia asioita. Vuoden 2004 alusta sosiaaliasiamiesten hanketiimin lisäksi sosiaaliasiamiehet ovat kokoontuneet myös vertaisryhmänä, koska tarve sosiaaliasiamiestyön käytännön pohtimiselle ja verkostoyhteistyölle koettiin suureksi. Tämä osoittautui toimivaksi ratkaisuksi. Mukana olleiden sosiaaliasiamiesten näkökulmasta vertaistuki on ollut erittäin tärkeä tekijä oman työn ja työkäytäntöjen kehittämisen tukena. Hankkeen loppupuolella ryhmään on osallistunut myös joitakin hankekuntien ulkopuolisia sosiaaliasiamiehiä ja keskustelua on käyty aktiivisesti mm. sosiaaliasiamiesyhdistyksen kanssa. Voidaankin todeta, että hankkeessa on kyetty suuntamaan toimintaa järkevällä tavalla ja parantamaan kehittämisen edellytyksiä mm. laajentamalla yhteistyöverkostoja.

Hankkeen ohjausryhmässä on ollut vahvaa sisältöasiantuntemusta ja sen rooli on painotunut hankkeen sisällölliseen ohjaamiseen. Ohjausryhmä on ollut keskusteleva ja tuonut uusia näkökulmia hankkeen toteuttajille. Joidenkin arvioiden mukaan ohjausryhmä on ollut poikkeuksellisenkin ideoiva verrattuna keskimääräiseen ohjausryhmään, jossa saatetaan rajautua projektin toimijoiden esitysten kommentointiin. Toisaalta ohjausryhmältä olisi toivottu vielä tiiviimpää linjanvetoa hankkeen suhteen. Ohjausryhmä on jäsentensä arvioiden mukaan ollut kooltaan liian suuri, mikä on jonkin verran hajottanut työskentelyä. Rahoittajataho (Sosiaali- ja terveysministeriö) on puuttunut ohjausryhmästä.

Kokonaisuudessaan hankkeen organisointi näyttää olleen varsinaisen käytännön toteutuksen kannalta toimiva joitakin hienosäätöjä lukuun ottamatta. Pohdintaa on herättänyt osa-aikaisen suunnittelijan työajan riittävyys sekä se, olisiko ollut järkevämpää että myös

suunnittelija olisi työskennellyt sosiaaliasiamiehenä. Toisaalta sosiaaliasiamiestiimi piti erittäin hyvänä sitä, että suunnittelija ja käytännön työntekijät olivat erikseen. Suunnittelijan tehtävänä oli hanketiimin työstämien asioiden jäsentäminen ja mallintaminen kirjalliseen muotoon. Käytännön työn ulkopuolinen näkökulma auttoi sosiaaliasiamiehiä refleктоimaan ja jäsentämään työtään.

Projektin toteutusaika on ollut varsin lyhyt ottaen huomioon hankkeen tavoitteiden laajuus. Vaikka kehittämiskonsepti kokonaisuudessaan on ollut epäselvä, hanke on edennyt johdonmukaisesti sen itse priorisoimiensa ja operationalisoimiensa tavoitteiden mukaisesti. Erityisesti sosiaaliasiamiestyön työvälineiden kehittämisessä on edetty hyvin ja saavutettu myös hyviä tuloksia. Dialogin avaaminen kuntiin päin on hankkeen lyhyeen keston nähden tapahtunut melko myöhäisessä vaiheessa. Tässä on kuitenkin päästy hyvään alkuun. Loppua kohden vauhti on kiihtynyt, mutta osittain ideoiden käytäntöön vieminen on jäänyt kesken.

Yksittäisten tavoitteiden etenemisen ja loppuun viemisen suhteen on tullut myös hankkeesta riippumattomia esteitä. Tällaisiksi osoittautuivat mm. tavoitteet kehittää Stakesin kanssa yhteistyössä e-konsultaatiomalli sosiaaliasiamiehille sekä juridisen konsultaation kehittäminen. Nämä ovat päätavoitteisiin nähden jokseenkin irrallisia sivujuonia, eikä niiden kariutuminen ole oleellisesti haitannut hankkeen etenemistä. Toisaalta esimerkiksi juridisen konsultaation kehittämisen toteutuskonteksti olisi irrallisuudesta johtuen voinut olla myös hankkeen ulkopuolella. Positiivisena seikkana voidaan todeta, että hankkeessa on tarvittaessa tehty korjausliikkeitä toteutuksen reunaehtojen muuttuessa.

3.2 Projektin tulokset

3.2.1 Sosiaaliasiameiestyön ja työvälineiden kehittyminen

3.2.1.1 Sosiaaliasiameiestyö kehkeytyvänä toimintana

Sosiaaliasiameiostoiminta on uutta ja koko ajan kehkeytyvää toimintaa, jonka itsemäärittelyn ja oman paikan hakemisen prosessi on vasta alkuvaiheessa. Myöskään hankkeen tuloksia ei tule arvioida niiden ”valmiuden” näkökulmasta, vaan tärkeintä on pyrkiä hahmottaa sitä, missä on päästy hankkeen aikana eteenpäin. Sosiaaliasiameiostoinnin kehittyminen ei pääty hankkeen päättymiseen, vaan jatkuu todennäköisesti toisilla foorumeilla. Tärkeä kysymys on, mitä hankkeen aikana opittiin ja millaisia uusia näkökulmia ja ajatuksia sen myötä virisi.

Hankkeen keskeisenä osatavoitteena oli sosiaaliasiameiestyön työvälineiden luominen. Tärkeimmiksi kehittämisaikaväliksi muodostuivat tältä osin asiakastilastoinnin ja kunnanhallitukselle annettavan vuosiselvityksen rakenteen ja sisällön kehittäminen. Tässä luvussa käsitellään myös sitä, miten hanke on tukenut ja vahvistanut sosiaaliasiameiesten ammatillista osaamista ja millaisia malleja tähän on luotu.

3.2.1.2 Tilastointikäytäntöjen kehittyminen

Sosiaaliasiameiehen asiakasyhteydenottojen tilastointijärjestelmän kehittäminen ja saattaminen vertailukelpoisiksi on yksi valtakunnallisesti tärkeitä kehittämisaikaväleitä, johon sekä lääninhallitusten raporteissa että valtakunnallisessa alkukartoituksessa on kiinnitetty huomiota (Haverinen ym. 2003, Sosiaaliasiameiostoiminta Etelä-Suomen läänissä...2004). Asiakastilastoinnin yhdenmukaistamisen kautta olisi mahdollista tehdä luotettavampia ja alueellisesti laajoja yhteenvetoja ja vertailuja sosiaalihuollon tilasta ja ongelmista asiakasnäkökulmasta ja sitä kautta lisätä sosiaaliasiameiostoinnin vaikuttavuutta.

Asiakastilastoinnin kehittämisessä lähdettiin liikkeelle kunnianhimoisista tavoitteista. Ajatuksena oli, että asiakasyhteydenottojen kuvaamisen lisäksi aineistosta pystyttäisiin tekemään myös muita analyseja. Pian huomattiin, että tilastoinnin hyödyntämisessä reunaeh-

tona on mm. asiakaskontaktien määrä. Pienestä aineistosta ei voi tehdä pidemmälle meneviä johtopäätöksiä palvelujen tilasta ja ongelmakohtista. Tilastoaineiston hyödyntäminen ongelmakohtien osoittamisessa erityisesti pienien kuntien kohdalla on varsin rajallista, koska yhteydenotot hajaantuvat usein eri alueille ja aihepiireihin. Toisaalta yhtenäisten tilastointikäytäntöjen avulla aineistosta on periaatteessa mahdollista hakea yleisempiä trendejä alueellisesti tai pidemmällä aikavälillä myös paikallisesti.

Lähtötilanteeseen nähden asiakaskäyntien tilastoinnissa on otettu askeleita eteenpäin. Tietokoneella tehtävä excel -pohjainen tilastointimalli helpottaa erityisesti isojen asiakasmäärien kirjaamista ja kokoamista. Tilastointijärjestelmä perustuu luokitukselle, jossa muuttujina ovat yhteydenottajan ja yhteydenottotavan lisäksi mm. toimiala, sisältö tai yhteydenoton luonne, tehty toimenpide sekä (loppu)tulos. Yhtenä ongelmana alussa oli yhteenvedoajojen vaikea tekninen toteutettavuus, mutta tässä on päästy eteenpäin. Tilastointimallia on kokeiltu hankekunnissa ja se on ollut myös sosiaaliasiamiesyhdistyksen kommentoitavana. Kehitettyä mallia on jonkin verran kritisoitu mm. sen liiallisesta tarkkuudesta luokitteluissa. Hankkeessa onkin todettu, että kehitetty luokitusmalli vaatii vielä tarkennuksia. Toisaalta tilastoinnin kehittämisen hyöty ei näyttäydä hanketiimille vain valmiina työvälineenä, vaan se on myös auttanut hahmottamaan paremmin mm. sitä, mitä kaikkea asiakasyhteydenotot pitävät sisällään.

Valtakunnallisesti katsottuna hankkeessa on tehty tärkeää pohjatyötä tilastoinnin kehittämisessä³. Tarvetta yhtenäiselle tilastointijärjestelmälle on olemassa ja hanke on kehittänyt tähän yhden mahdollisen mallin. Myös osa sosiaaliasiamiehistä on kokenut tarvetta tällaiselle työkalulle ja sille on ollut jo jonkin verran kysyntää. Tilastointijärjestelmän levittämiseksi laajemmalle on olemassa kuitenkin omat reunaehdot. Jotkut kunnat ovat kehittäneet omia hyvin toimivia tilastointitapojaan, joista luopumista ei välttämättä nähdä järkeväksi. Toisaalta myös pienten kuntien sivutoimiset sosiaaliasiamiehet eivät välttämättä näe mielekkäänä käyttää tällaista tilastointijärjestelmää muutaman yhteydenoton tilastointiin. Alueellisella hankkeella ja osaamiskeskuksella ei ole myöskään mahdollisuuksia saattaa kehitettyä tilastointitapaa yleiseksi käytännöksi, vaan yhteinen ohjeistus täytyy tulla ylemmältä taholta. Kriittinen kysymys kuuluukin, miten tilastoinnin jatkokehittämisestä ja levittämisestä huolehditaan.

³ Tosin tilastointia on kehitetty sosiaaliasiamiesten toimesta myös muualla mm. Tampereen seudulla.

3.2.1.3 Selvitysrunko rakentuu

Toinen konkreettinen kehittämisen kohteena ollut työväline on kunnanhallitukselle tehtävä vuosiselvitys, joka kuuluu lain määrittämiin sosiaaliasiamiesten tehtäviin. Selvityksen tehtävänä on antaa tietoa sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittymisestä kunnan päätöksentekotasolle. Selvityksessään sosiaaliasiamies voi yleisellä tasolla puuttua niihin ongelmiin ja epäkohtiin, joita hän on työssään havainnut.

Sosiaaliasiamiehen mahdollisuuksia vaikuttaa selvityksen kautta havaittuihin epäkohtiin ei hankkeen alkukartoituksessa pidetty kovinkaan merkittävänä (Konttajärvi 2003). Kokemukset ovat myös osoittaneet, että selvitysten käsittely kunnanhallituksessa ja lautakunnissa ei välttämättä useinkaan johda toimenpiteisiin ja selvitys merkitään vain tiedoksi. Sosiaaliasiamiehellä ei myöskään ole oikeutta velvoittaa kuntaa muuttamaan toimintatapojaan. Selvityksen merkityksestä ja painoarvosta onkin olemassa hyvin erilaisia käsityksiä. Hankkeessa on käyty kriittistä keskustelua siitä, mihin tarkoitukseen selvitys voi vastata ja mihin ei. Selvityksessä ei voida mennä kovin yksityiskohtaiseen ongelmien osoitteluun, vaan sen pitäisi olla vain yksi, yleisemmän tason foorumi, jonka avulla sosiaaliasiamies voi antaa palautetta sosiaalihuollon epäkohdista asiakkaiden näkökulmasta. Selvityksen työstäminen on osa yleisemmän kehittämisteeman eli sosiaaliasiamiehen vaikutusmahdollisuuksien ja palautteen annon eri tasojen hahmottamista, joita käsitellään tarkemmin kuntayhteistyötä koskevassa luvussa.

Sosiaaliasiamiesyhdistys oli jo aikaisemmin tehnyt vuosiselvityksen perusrakenteen, jonka pohjalta kehittämistyötä jatkettiin. Selvitysrunkoa on kehitetty siten, että rakenteen lisäksi tuotettu ohjeistus antaa myös ohjeita siihen, miten ja millä tasolla selvityksessä voidaan asioista kertoa. Samoin kuin tilastoinnista, selvityksen sisällöstä ja yksityiskohtaisuudesta ei ole täyttä yksimielisyyttä sosiaaliasiamiesten keskuudessa. Kehitettyä runkoa pidetään kuitenkin yleisesti hyvänä apuvälineenä ja vähintäänkin toimivana tarkistuslistana. Ulkopuolisen arvioinnin näkökulmasta selvitysrunko ohjeistuksineen antaa erityisesti uusille sosiaaliasiamiehille varsin kattavan kuvan siitä, miten selvitystä tulisi rakentaa.

Selvitysrunko auttaa tietojen keräämistä ja yhteenvetojen tekemistä laajemmilta alueilta. Myös tiedot ovat helpommin löydettävissä, kun rakenne on yhteinen. Selvityksellä ei itsessään kuitenkaan ole virkaa, jos sitä ei hyödynnetä sosiaalihuollon kehittämisessä. Positiiv-

vista on, että hankkeessa on laajemminkin pohdittu selvityksen merkitystä, rajoja ja mahdollisuuksia. Selvityksen merkityksestä ja käsittelystä olisi hankkeen puitteissa voitu käydä aktiivisempaa keskustelua myös kuntien kanssa.

3.2.1.4 Sosiaaliasiamiesverkosto ammatillisen kehittymisen tukena

Sosiaaliasiamiestoiminnan valtakunnallisen ohjeistuksen väljyys on koettu puutteeksi. Laissa on lueteltu sosiaaliasiamiehen tehtävät, mutta tarkempaa säännöstöä, mitä niillä tarkoitetaan, ei ole olemassa. Käytännössä sosiaaliasiamiehet ovat melko yksin joutuneet luomaan ja rajaamaan omaa työtään ja työtapojaan. Osa tiimin jäsenistä on aloittanut sosiaaliasiamiestyön uutena työtehtävänä yhtä aikaa hankkeen alkaessa. Tätä taustaa vasten sosiaaliasiamiesten keskinäinen verkottuminen ja kokemusten vaihto ovat olleet avaintekijöitä sosiaaliasiamiesten työn ja toimintamallien kehittämisen kannalta. Sosiaaliasiamiehet kuvaavat vertaiskeskusteluja jopa merkittävimmäksi työvälineeksi ja tulokseksi hankkeessa. Yksi hankkeen onnistuneita ratkaisuja oli sosiaaliasiamiesten verkoston tapaamisten erottaminen hankeasioiden käsittelyyn keskittyvästä hanketiimistä, jolloin sosiaaliasiamiehille jäi enemmän tilaa käytännön työn pohtimiselle. Verkosto on kokoontunut noin kerran kuukaudessa ja hankeasioita käsittelevä hanketiimi hieman harvemmin. Sosiaaliasiamiesverkoston kokouksiin on hankkeen loppuvaiheessa osallistunut myös hankuntien ulkopuolisia sosiaaliasiamiehiä.

Sosiaaliasiamiesten kokemus on, että sosiaaliasiamiestyölle on asetettu varsin korkeita tavoitteita, joiden realisoimisessa hankkeen ja toisten sosiaaliasiamiesten tuki on ollut tärkeä. Verkoston jäsenet kuvaavat, että yhteinen pohdinta on antanut ”selustatukea” ja vahvistusta sille, että tekee asioita oikein. Oma toimintavarmuus on lisääntynyt keskustelujen myötä. Vertaiskeskustelut ovat antaneet tukea käytännön tilanteiden ja toimintatapojen miettimiseen ja auttaneet rajaamaan omaa työtä ja työkenttää. Verkoston tapaamisissa on voitu pohtia sosiaaliasiamiehen tehtäviä käytännön asiakastapauksien ja -tilanteiden kautta. Sen lisäksi, että keskustelujen kautta on syvennetty omia ammatillisia valmiuksia ja ammatti-identiteettiä, keskinäiset ammatilliset keskustelut ovat lisänneet myös tiedollisia valmiuksia. Ryhmän jäsenten tiedon ja osaamisen vahvuudet voivat olla eri alueilla ja verkosto tarjoaa myös vertaiskonsultoinnin mahdollisuuden.

Sosiaaliasiamiesverkosto on tukenut työssä jaksamista tarjoamalla peilaus- ja reflektiopin-
nan omalle työlle ja parantamalla motivaatiota keskittyä sosiaaliasiamiestyöhön muun työn
ohella. Hankkeen ja vertaistiimin kuvataan auttaneen pitämään sosiaaliasiamiestyötä pin-
nalla, niin että se ei ole hukkunut muiden töiden joukkoon. Etenkin ei kokopäiväisillä sosi-
aaliasiamiehillä on vaarana, että sosiaaliasiamiestyö tehdään ”minimivaatimuksilla”, jos
sen työstämiseen ja kehittämiseen ei ole varattu resursseja ja aikaa. Asioiden jakamisen ja
toisilta neuvojen saamisen koetaan innostavan ja auttavan jaksamaan työssä.

On selvää, että hankkeen aikana käydyt keskustelut ja yhteinen pohdinta ovat vieneet
hankekuntien sosiaaliasiamiestyötä eteenpäin, mutta mikä merkitys verkostotapaamisista
saaduilla kokemuksilla on laajemmin? Sosiaaliasiamiesten vertaisverkostot voidaan nähdä
ennen kaikkea toimivana työvälineenä kehittää sosiaaliasiamiestyötä myös muualla. Myös
osa-aikaisille sosiaaliasiamiehille tämä voisi tarjota ajankäytöllisesti realistisen mahdolli-
suuden saada tukea omaan työhön. Parhaimmillaan hankkeessa saadut kokemukset voi-
vat toimia positiivisena esimerkkinä muille sosiaaliasiamiehille ja koordinoinnista vastaavil-
le tahoille.

Toinen hankkeessa vireillä ollut vertaistuen muoto oli sähköinen vertaiskonsultointi, joka oli
tarkoitus työstää yhteistyössä Stakesin e-konsultaatiohankkeen kanssa. Tämä suunnitel-
ma kariutui, koska Stakesin e-konsultaatiohanke ei toteutunut sosiaaliasiamiestoiminnan
kehittämishankkeen aikana. Hanke on sosiaaliasiamiesverkoston lisäksi tarjonnut osallis-
tujilleen myös muita oppimistiloja. Työnohjaus ja koulutukset ovat antaneet mahdollisuu-
den ja tilaa kehittymiselle omassa työssä.

3.2.1.5 Koulutukset ja substanssitetous

Sosiaaliasiamiestyö on vaativaa ja monitasoista. Työ vaatii mm. hyvää lainsäädännön ja
sosiaalihuollon käytäntöjen tuntemusta sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. Yksi valtakunnalli-
sessa selvityksessä esiin nousseista kysymyksistä koskee pätevyysvaatimuksia ja sopivaa
lähtökoulutusta. Tähän on tulossa tarkemmat määritykset sosiaalihuollon ammattihenkilös-
tä koskevien pätevyysvaatimusten päivittämisen yhteydessä.

Sosiaaliasiamiesten joukko on tähän asti ollut koulutus- ja ammattitaitoistaan hyvin kirjava. Hankkeen kautta pyrittiin miettimään sitä, millaista jatko- ja täydennyskoulutusta sosiaaliasiamiehet tarvitsevat. Alkuperäisenä tavoitteena oli vaikuttaa koulutusten suunnitteluun ja syntyyn. Tampereen yliopistossa oli vireillä sosiaaliasiamiehille suunnattu 20 ov:n mittainen koulutus. Se jouduttiin kuitenkin perumaan vähäisen ilmoittautumismäärän takia. Tämän arveltiin johtuvan siitä, että suuri osa sosiaaliasiamiehistä tekee sosiaaliasiamiehen työtä osa-aikaisesti tai sivutoimisesti oman työnsä ohella, jolloin mahdollisuudet osallistua koulutuksiin ovat heikommat.

Mukana olevat sosiaaliasiamiehet ovat hankkeen puitteissa osallistuneet lyhyisiin koulutuksiin, jotka ovat koskeneet tiedottamista, lastensuojelua ja toimeentulotukea. Kokemukset koulutuksista ja niiden hyödyllisyydestä vaihtelevat. Koulutukset on koettu osittain hyviksi omien tietojen päivittämisen kannalta, mutta niihin ei kuitenkaan olla täysin tyytyväisiä. Muulle kohderyhmälle kohdennetut koulutukset eivät välttämättä ole tarjonneet sitä tietoa, joka olisi sosiaaliasiamiestyön kannalta keskeistä. Yleistä tietoa lisäävät koulutukset eivät yksinään tarjoa ratkaisua sosiaaliasiamiesten näkökulmasta tärkeisiin ammatillisen osaamisen kehittämiskysymyksiin. Tärkeimpänä omaa osaamista vahvistavana elementtinä on ollut sosiaaliasiamiesten verkostotapaamiset, jotka ovat antaneet mahdollisuuden asioiden tarkasteluun sosiaaliasiamiesperspektiivistä käsin.

3.2.1.6 Yhteenvetoa

Hankkeessa on kehitetty työvälineitä helpottamaan ja yhtenäistämään sosiaaliasiamiesten työtä. Tässä kehittämistyössä on otettu lupaavia askeleita eteenpäin. Sen lisäksi, että työvälineet helpottavat sosiaaliasiamiesten työtä, asiakastilastoinnin ja kunnanhallitukselle tehtävän vuosiselvityksen kehittyminen tukevat myös työn vaikuttavuuden parantumista. Edellytyksenä on, että niiden tarjoamaa tietoa opitaan hyödyntämään eri tasoilla.

Hankkeessa on tuotettu tietoa siitä, miten sosiaaliasiamiesten osaamista voitaisiin parhaiten kehittää ja tukea. Parhaat kokemukset on saatu sosiaaliasiamiesten verkoston toiminnasta, mikä on palvellut kokonaisvaltaisesti hankkeessa mukana olevien sosiaaliasiamiestyön kehittymistä. Myös työnohjaus on koettu hyväksi oman työn jäsentämisen ja työssä jaksamisen apuvälineeksi. Sosiaalihuollon osa-alueita ja tiedottamista koskevat koulutuk-

set ovat olleet yksi osaamista tukeva elementti. Koulutusten sisältöjen räätälöinti sosiaaliasiamiehille toisi niille kuitenkin suuremman hyötyarvon. Verkkokonsultoinnin kehittäminen ei hankkeesta riippumattomista syistä onnistunut. Sosiaaliasiamiesten työn osaaikaisuus ja sivutoimisuus sekä alueellinen hajaantuminen tuottavat käytännön reunaehdot ja koulutusten ja vertaistuen järjestämiselle. Hankkeen aikana on huomattu, että sosiaaliasiamiesten työn ja osaamisen kehittäminen vaatisi myös tätä tukevia sosiaaliasiamiestoiminnan organisointiin ja resursointiin liittyviä ratkaisuja.

Hankekuntien sosiaaliasiamiesten itsearvioinnit hankkeen merkityksestä ja vaikutuksista omaan työhön on koottu raportin lopussa olevaan liitteeseen (liite1). Hankkeessa aktiivisesti mukana olleita sosiaaliasiamiehiä on neljä. Heidän kokemuksensa ja arvionsa poikkeavat jonkin verran toisistaan, mutta kaikki kokevat saaneensa hankkeesta paljon tai erittäin paljon tukea useampiin hankkeen tavoitteena olleisiin osa-alueisiin. Tuen tarpeen arvioidaan olleen suurinta erityisesti omien ammatillisten taitojen syventämiseen ja sosiaaliasiamiehen tehtävien ja roolien selkeyttämiseen liittyen. Näihin on myös saatu paljon tukea; erityisesti sosiaaliasiamiesten verkosto, koulutukset ja yhteinen pohdinta ovat olleet tärkeänä apuna. Tilastoinnin kehittäminen nousee esiin kaikille vähintään jonkin verran, mutta osalle myös erittäin paljon tukea tuoneena osa-alueena. Hanke on tukenut asiakkaan asemaan ja oikeuksiin vaikuttamista lähinnä yksittäisten asiakkaiden tilanteen parantumisen kautta, mutta toisaalta hanke on myös antanut rohkeutta puuttua havaittuihin epäkohtiin. Vähiten hankkeen koetaan tukeneen yhteiskunnallisiin epäkohtiin vaikuttamisessa, vaikka tässä tuen tarve koetaan suureksi. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen nähdään oma-kohtaisesti vaikeaksi, mutta varovaisia positiivisia odotuksia kohdistetaan yhtenäisen tiedon kokoamisen parantumiseen ja sen mukanaan tuomaan yleisempään vaikuttavuuteen.

3.2.2 Yhteistyömuotojen kehittyminen kuntien kanssa

3.2.2.1 Yhteistyön rakentuminen

Hämeenlinnan seudun Sosiaaliasiamies on vuoden 2003 aikana vierailut kaikissa kunnissa kertomassa työstään ja tutustumassa kunnan palveluihin. Vuonna 2004 sosiaaliasiamies on vierailut kuntien sosiaalityöntekijöiden tiimeissä keskustelemassa esiin nousseista asioista. Yhteydenottoja yksittäisten asiakastapausten puitteissa on tehty puolin ja

toisin. Hämeenlinnassa yhteistyön määrä ja laatu ovat vaihdelleet yksiköittäin riippuen mm. asiakasyhteydenottojen määrästä eri toimialoittain. Eniten yhteistyötä on tehty toimeentulotukiasioista vastaavan yksikön kanssa, jota valtaosa yhteydenotoista koskee. Vuonna 2003 yhteydenottoja Hämeenlinnasta oli yhteensä 441 kappaletta, joka oli selvästi vähemmän kuin edellisvuonna. Vuonna 2004 yhteydenottoja tuli yhteensä 530. Pienemmissä kunnissa yhteydenottojen määrä vaihteli vuonna 2003 kahdeksan ja kahdenkymmenen kahdeksan yhteydenoton välillä. Vuonna 2004 vastaavat luvut olivat 11 ja 54.

Sosiaaliasiamiehen näkökulmasta yhteistyöhön kuntien kanssa liittyy monia jännitteitä. Sosiaaliasiamies joutuu tasapainottelemaan sen suhteen, miten samanaikaisesti säilyttää luottamus ja hyvät yhteistyösuhteet, mutta tarvittaessa antaa palautetta ja kritiikkiä toiminnasta. Kuntayhteistyön miettiminen ja mallintaminen sekä kuntien suunnitelmallinen mukaan kytkeminen kunnan ja sosiaaliasiamiehen välisten rajapintojen pohtimiseen on lähtenyt kunnolla liikkeelle viimeisen vuoden loppupuolella. Hankkeen toteutusaika on ollut ideoiden käytäntöön viemiseen ja vakiinnuttamiseen liian lyhyt, mutta tässä on kuitenkin päästy alkuun. Hankkeen aikana on vahvistunut näkemys, että vuosiselvitys ja asiakastapauksiin liittyvä yhteydenpito eivät riitä yhteydenpidon muodoiksi silloin jos pyritään kehittämään palveluja asiakasnäkökulmasta ja vaikuttamaan palvelujen laatuun. Palautteenannon ja yhteisen kehittämisen välineeksi on hahmotettu sosiaaliasiamiehen ja sosiaalihuollon välistä kehittämisdialogia. Kehittämisdialogi on hankkeen aikana kehkeytnyt merkittävin idea, jolla toteutuessaan olisi mahdollisuus muuttaa sosiaaliasiamiestoimintaa laadullisesti vaikuttavampaan suuntaan.

Lähtökohtana on saada sosiaaliasiamiehille kertynyt tieto tehokkaammin käyttöön sosiaalihuollon palvelujen ja toimintatapojen kehittämisessä. Kehittämisdialogi perustuu yhteisen kehittämis- ja oppimisnäkökulman ottamiseen keskiöön syyllistämisen tai yksipuolisen ongelmien osoittelun sijaan. Kehittämisdialogin käytännön toteuttaminen on vielä alkutekijöissään, mutta sen muodoksi on hahmotettu palautekeskusteluja asiakasyhteydenotoista sosiaalihuollon toimijoiden/yksiköiden kanssa. Sosiaaliasiamies voi myös toimia ulkopuolisena asiantuntijana sosiaalipalveluiden kehittämisessä asiakaslähtöisyyden asiantuntijan roolissa.

3.2.2.2 Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja näkyvyys

Yhtenä hankkeen tavoitteena oli tehostaa tiedottamista asiakkaille, palveluntuottajille ja työntekijöille. Sosiaaliasiamiehen tiedottamistehtävä voidaan nähdä laaja-alaisesti vaikuttamistyönä eri tahoihin. Tässä tiedottamista tarkastellaan kuitenkin suppeammassa mielessä tiedottamisena kuntien työntekijöille ja asiakkaille. Alkukartoituksen yhteydessä selvitettiin kuntien tiedottamista sosiaaliasiamiespalveluista www-sivuilla ja puhelinluetteloissa. Kartoituksessa kävi ilmi, että tiedot olivat usein puutteellisia tai puuttuivat kokonaan. Hankkeessa tiedottamiseen on panostettu tuottamalla ja lähettämällä kuntien www-sivuille teksti sosiaalitoiminnasta sekä laatimalla sosiaaliasiamiehen toimintaesite (Hämeenlinnan seudulle). Työntekijöille tiedottamisen välineenä on kokeiltu Sam News -tiedotetta, jossa on tiedotettu mm. oikeuden ennakkopäätöksistä ja koulutuksista. Lisäksi hankkeen loppuvaiheessa laadittiin juliste sosiaaliasiamiestoiminnasta, jota tarjottiin valtakunnallisesti sosiaaliasiamiesten käyttöön.

Seudun kuntien arviot siitä, kuinka hyvin asiakkaat tietävät sosiaaliasiamiespalvelun olemassaolosta vaihtelivat. Esimerkiksi Hämeenlinnassa asiakkaiden uskotaan tietävän palvelusta melko hyvin. Joissakin pienissä kunnissa taas asiakkaiden tietoisuuden nostamisessa nähdään parantamisen varaa. Osa kunnista on huomannut sosiaaliasiamiehen näkyvyyden parantuneen hankkeen aikana. Sosiaaliasiamiestä pidetäänkin aktiivisena tiedottamisen ja näkymisen suhteen. Myös asiakkaiden tietoisuuteen oikeuksistaan arvellaan sosiaaliasiamiehellä olleen ainakin jonkin verran vaikutusta. Esimerkiksi Hämeenlinnassa yhteydenottojen määrä lautakunnan yksilöjaostoon on lisääntynyt mm. vammaispalveluihin liittyen. Myös muissa hankekunnissa tiedottamiseen on kiinnitetty enemmän huomiota ja sosiaaliasiamiehet itse arvioivat sen parantuneen hankkeen myötä.

Suppeimmillaan tiedottamistehtävä on sosiaaliasiamiehen palveluista tiedottamista. Hankkeessa tehtävä on nähty laaja-alaisemmin. Sosiaalihuollon työntekijöille tiedottaminen lainsäädäntöasioista on nähty yhtenä keinona ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä sosiaalipalveluissa. Kunnissa tähän suhtauduttiin pääsääntöisesti positiivisesti, mutta myös eriäviä mielipiteitä esiintyi. Osa sosiaalityöntekijöistä koki lainsäädäntöön liittyvistä asioista tiedottamisen helpottavan omaa työtä, koska heillä ei ollut useinkaan aikaa seurata näitä asioita riittävästi. Toisaalta osa haastatelluista näki, että siihen ei ole tarvetta tai että se ei kuulu välttämättä niihin ydintehtäviin, joihin sosiaaliasiamiehen pitäisi keskittyä.

3.2.2.3 Yhteistyön toteutuminen kuntien näkökulmasta

Kuntien haastatteluissa esittämät näkemykset koskevat sosiaaliasiamiespalvelujen tuottamista ja yhteistyötä sosiaaliasiamiehen kanssa. Hankkeessa tehty muu kehittämistyö (tilastointi, raportointirungot ym.) näkyvät yksittäisten työntekijöiden sekä myös johdon tasolle vain välillisesti. Sosiaaliasiamiehen yhteydenpito yksittäisen työntekijän kanssa on yleensä ollut vähäistä, joten haastatteluvastaukset perustavat osittain niukkaan kokemuspohjaan. Yleisesti ottaen sosiaaliasiamiestoiminta nähdään sekä hyvänä palautteen antoväylänä asiakkaille että myös yhtenä apuvälineenä työntekijöille. Johdon tasolla on odotuksia sosiaaliasiamiestoiminnan mahdollisuuksille vaikuttaa ja puuttua myös rakenteellisiin epäkohtiin.

Yhteinen näkemys kunnissa on, että yhteistyö sosiaaliasiamiehen kanssa on ollut toimivaa tai se on nyt kehittymässä hyvään suuntaan. Hämeenlinnassa palvelujen järjestämistavan muutos on näkynyt selvemmin kuin muissa kunnissa, koska aikaisemmin sosiaaliasiamiehenä toimi oman organisaation tuttu työntekijä. Palvelujen ulkoistamisen jälkeen tilanne koettiin alkuun vieraaksi, mutta molemmin puolisen tutustumisen ja luottamuksen rakentumisen myötä yhteistyö on kehittynyt ja ennakkoluulot ovat hälvenemässä. Yhteisten toimintatapojen hakeminen on edelleen prosessin alla, vaikka hankkeen aikana on jo edetty myönteiseen suuntaan.

Työntekijöiden kokemus sosiaaliasiamiehen *tavoitettavuudesta* on ollut kokonaisuudessaan hyvä. Alkuvaiheessa oli joitakin epäselvyyksiä mm. tavoittamisaikoihin liittyen, mutta ne on pystytty ratkaisemaan. Myöskään asiakkaiden taholta ei ole tullut työntekijöiden korviin palautetta, että sosiaaliasiamiestä olisi vaikea tavoittaa.

Asiakastasolla yhteydenottoja on tehty molemmin puolin – sosiaaliasiamies selvittäessään asiakkaan antamaa palautetta ja työntekijä ongelmallisessa asiakastilanteessa. Yhteistyötä ja asioiden selvittelyä pidetään asiallisena ja hyvänä. Yhteistyön alkuvaiheessa sosiaaliasiamiehen on koettu liikkuvan ehkä liiankin lähellä asiakkaan asianajajan roolia, mutta tilanteet ovat yleensä selvinneet työntekijän kuulemisen myötä. Toisaalta haastatteluissa tuotiin esille myös hyvänä puolena, että kunnan ulkopuolinen sosiaaliasiamies on herkempi näkemään asian asiakasnäkökulmasta, kun suhde organisaatioon ja työntekijöihin on etäisempi. Toisin sanoen riippumattoman ja ulkopuolisen näkökulman ottaminen on tämän

näkemyksen mukaan kunnan organisaation ulkopuoliselle helpompaa. Erittäin tärkeänä pidettiin kuitenkin sitä, että sosiaaliasiamies osoittaa luottamusta kunnan työntekijöiden ammattitaitoa ja osaamista kohtaan. Sosiaalitoimen johto toivoo, että vähitellen sosiaaliasiamies opitaan yhä paremmin näkemään yhteistyökumppanina.

Asiakastyöntekijät ovat kysyneet neuvoa sosiaaliasiamieheltä esimerkiksi toimeentulotukeen, huolto- ja tapaamisasioihin ja muihin juridisiin kysymyksiin liittyen. Neuvojen kysymisessä on suuria sekä kunta- että työntekijäkohtaisia eroja. Erityisesti pienten kuntien sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä sosiaaliasiamieheltä saatavaa tukea ja neuvoja vaikeissa asiakastilanteissa, sillä asiantuntemusta ei välttämättä löydy oman kunnan sisältä. Työntekijät ovat kokeneet saaneensa apua tarvittaessa ja yhteistyö on sujunut hyvin. Sosiaaliasiamiehen näkemystä ja tukea myös arvostetaan.

Sosiaaliasiamiehen vuosiselvityksestä on jonkin verran ristiriitaisia kokemuksia. Selvitys on koettu sekä osuvaksi analyysiksi että myös arvosteluksi, joka on aiheuttanut loukkautumista. Sosiaaliasiamiehen toivotaan puuttuvan selviin epäkohtiin rakennetasolla, esim. resurssi- ja pätevyysasioihin liittyen, joita myös yksittäisten asiakkaitten tyytymättömyys usein heijastelee. Esille nostettavat asiat eivät myöskään saisi olla sellaisia, että ne jättävät yksittäiset työntekijät tai yksiköt epätietoiseksi siitä, mihin tarkalleen ottaen ja missä määrin kritiikki heihin kohdistuu. Kaiken kaikkiaan toivomus on, että palautetta annetaan suoraan esimiehelle ja työntekijälle, silloin kuin siihen on aihetta esimerkiksi asiakkaan huonoon kohteluun liittyen. Haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että kuntien näkemykset selvityksestä palautteenantoforumina ovat samansuuntaisia kuin, mihin hankkeessa on päädytty. Se ei saa olla ainoa foorumi, vaan yhteyksien täytyy toimia myös muuten. Sosiaaliasiamiehen vierailuja tiimissä ja säännöllistä yhteydenpitoa kuntiin pidetään hyvänä ja tärkeänä. Kuntien antamasta palautteesta voidaan päätellä, että Pikassos Oy:n hahmottelema *kehittämisdialogi* voisi myös kuntien näkökulmasta olla varteenotettava toimintatapa tulevaisuudessa.

Kunnat toivovat sosiaaliasiamiehen yhteydenottoa myös *päätöksentekotasolle* silloin, kun on jotain erityistä aihetta huoleen palvelujen tasosta tai laadusta. Sosiaaliasiamies on ollut yhteydessä lähinnä Hämeenlinnan perusturvalautakuntaan selvityksenannon yhteydessä. Hämeenlinnassa selvitys on herättänyt lautakuntatasolla paljon keskustelua ja siinä on noussut esiin asioita, jotka ovat yhdensuuntaisia muualta tulleen tiedon kanssa. Lautakun-

nan puheenjohtajan näkemyksen mukaan, yhteistyötä voitaisiin kehittää esimerkiksi siten, että selvityksenannon yhteydessä olisi tilaisuus, jossa pureuduttaisiin syvemmin siihen, miten asioita voitaisiin jatkossa paremmin hoitaa. Sosiaaliasiamiestoiminnan tuntemus ei välttämättä ole kovin hyvä lautakuntatasolla pienissä kunnissa. Esimerkiksi erään pienen kunnan sosiaalilautakunnan puheenjohtaja toteaa, että sosiaaliasiamiehen toimintaa ei tunneta lautakunnassa kovinkaan hyvin eikä sosiaaliasiamiestä ja vuosiselvitystä vielä osata hyödyntää työkaluna. Hankkeessa selvityksen eteenpäin viemisen ja käsittelyn pohjittaminen jäi alkutekijöihinsä. Tähän tulisi kiinnittää jatkossa huomiota.

Yhteenvetona voidaan todeta, että sosiaaliasiamiehen palvelujen ja toimintatapojen kehittämisen myötä, kuntien hankkeesta saama hyöty näkyy riippumattomana ammatillisena ja kehittyvänä palveluna. Kuntien näkökulmasta hyödyt näkyvät selvemmin vasta tulevaisuudessa, jos hankkeen esiin nostamat ideat pystytään viemään pidempään käytäntöön. Hankkeessa on otettu askel eteenpäin suuntaan, jossa sosiaaliasiamiehen palaute voi toimia myös ongelmia ennaltaehkäisevässä mielessä ja auttaa kuntia kehittämään palveluja asiakkaan lähtökohdat paremmin huomioiviksi. Kuntayhteistyön muodot ovat kehittymässä sekä että periaatteella: huomioiden sekä asiakkaan oikeusturva korjaavin toimenpitein että huonon kohtelun ennaltaehkäisy tarjoamalla tukea ja neuvontaa sekä palautetta työntekijöille. Yhteistyökumppanuus edellyttää molemminpuolista luottamusta ja toisen työn ja ammattitaidon arvostusta, mikä on parantunut hankkeen edetessä. Kuntien kanssa käytävään dialogiin pohjautuva malli vaatii sosiaaliasiamieheltä enemmän aikaresursseja kuin minimivaatimuksilla toteutettu sosiaaliasiamiestyö. Keskeisiä kysymyksiä jatkossa on, haluavatko kunnat panostaa resursseja sosiaaliasiamiestoimintaan siten, että hankkeessa hahmotettua dialogista toimintatapaa on mahdollista toteuttaa.

3.2.3 Osaamiskeskus sosiaaliasiamiespalvelun tuottajana ja kehittäjänä

3.2.3.1 Laadukkaan sosiaaliasiamiespalvelun järjestämisen reunaehdot

Sosiaaliasiamiestoiminnan käynnistymisvaiheen arvioinnissa (Haverinen ym. 2003) on havaittu, että sekä pienten kuntien sivutoimisilla sosiaaliasiamiehillä että suurten kuntien sosiaaliasiamiehillä voi olla ongelmia toteuttaa palvelua asiakkaan kannalta parhaalla tavalla: pienissä kunnissa vähäisten yhteydenottojen takia oma työ ei pääse kehittymään,

isoissa kunnissa saatetaan hautautua liian suuren työmäärän alle. Raportissa todetaankin, että useamman kunnan yhteinen sosiaaliasiamies, jossa esimerkiksi keskisuuri kaupunki ja muutamat pienet kunnat yhdessä ostavat palvelun, vaikuttaa onnistuneelta ratkaisulta. Tässä myös sosiaaliasiamiehen asiantuntemus pääsee kehittymään. (Haverinen ym. 2003, 62)

Hankkeen aikana huomattiin, että ei vain yhden sosiaaliasiamiehen alueen, asukaspuhjan ja tehtävien laajuus ole ainoa palvelun hyvän hoitamisen organisointiin liittyvä edellytys. Tämä liittyy havaintoon, että kunnissa on varsin erilaisia tapoja nähdä sosiaaliasiamiestoiminta ja sen tavoitteet. Toisin sanoen ensin täytyy määritellä tarkemmin se mihin toiminnalla pyritään, jotta voidaan määritellä sen ideaali toteuttamismuoto. Tämä on kiteytetty hankkeen loppuraportissa seuraavasti: ”Merkityksellistä on se, että sosiaaliasiamiestoiminta on suunnitelmallinen kokonaisuus, jossa sosiaaliasiamiehen toimintaresurssit vastaavat toiminta-alueen laajuutta siten, että toiminnalla voidaan ajatella olevan laadullista ja määrällistä vaikuttavuutta yksittäisen sosiaalihuollon asiakkaan kannalta että myöskin palvelujen ja toiminnan kehittämisen kannalta.”

Laadukkaan sosiaaliasiamiestoiminnan edellytykset nähdään riippuvan sosiaaliasiamiehen, kuntaan ja järjestämistapaan liittyvistä tekijöistä. Kuhunkin näistä on liitetty tiettyjä ulottuvuuksia, jotka vaikuttavat toisiinsa ja siihen miten laadukkaasti sosiaaliasiamiespalveluja voidaan toteuttaa. Sosiaaliasiamiehen sitoutuminen ja tavoitteellisuus, pätevyys ja ammatillisuus ja toimintamuodot sekä kunnan tavoitteellisuus, sitoutuminen, yhteistyö sosiaaliasiamiehen kanssa ja luottamuksellisuus ovat niitä ulottuvuuksia, joiden kautta laadukkaan palvelun reunaehdot muotoutuvat. Järjestämistapaan liittyen huomiota täytyy kiinnittää riippumattomuuteen, aluepohjaan, työaikaan, taustaorganisaatioon ja verkostollisuuteen.

Hankkeessa on varsin kattavasti ja käytännön kokemuksiin pohjautuen syvennetty ymmärrystä sosiaaliasiamiespalvelun laadukkaan toteuttamisen kulmakivistä. Näkemykset pohjautuvat hanketiimin kokemuksiin, mutta ajattelutavan soveltaminen on periaatteessa mahdollista kaikille sosiaaliasiamiehille, kunnille ja palvelun tuottajille. Kriittisenä huomiona voidaan todeta, että palvelun käyttäjän eli sosiaalihuollon asiakkaan näkökulma on jäänyt laadukkaan palvelun pohdinnassa melko vähälle huomiolle. Mitä asiakkaat odottavat ja toivovat sosiaaliasiamiespalvelulta? Viime kädessä myös hankkeen merkittävyys mitataan

sillä, miten se kykenee edistämään sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehittymistä.

3.2.3.2 Kokemuksia osaamiskeskuksesta palvelun tuottajana

Haastatellut kunnat ovat tyytyväisiä sosiaaliasiamestointiaan Pikassos Oy:n järjestämänä. Osaamiskeskuksen toimimiselle palvelun järjestäjänä jatkossakin ei nähdä periaatteellista estettä. Ainoana käytännön reunaehtona on palvelun hinta hankkeen päättymisen jälkeen, mistä on jo käyty jatkoneuvotteluja.

Palvelujen ulkoistamista koskevat kitkakohdat liittyivät lähinnä eri osapuolien tutustumisvaiheeseen. Osa haastatelluista näkee palvelujen ulkoistamisen tuoneen myös lisäarvoa kunnille. Hyvinä puolina kunnan järjestämään palveluun verrattuna nähdään erityisesti sosiaaliasiamiehen objektiivisuus ja riippumattomuus kunnan organisaatiosta. Osa kuntien edustajista arvelee tämän tuovan myös asiakkaille tunteen siitä, että sosiaaliasiamies on riippumaton muusta kunnan organisaatiosta ja työntekijöistä. Ulkopuolisella sosiaaliasiamiehellä nähdään myös olevan paremmat mahdollisuudet puuttua epäkohtiin ja kehittää toimintaa kuin kunnan omalla työntekijällä. Sosiaaliasiamiehen nähdään toimivan seudullisella aitiopaikalla, josta käsin voidaan edistää toimintakäytäntöjen vertailua ja asiakkaan tasa-arvoista kohtelua eri kunnissa. Haittapuolena on tiedonkulun heikkeneminen, mikä näkyy muutoksena erityisesti Hämeenlinnassa. Aikaisempi sosiaaliasiamies toimi kunnan organisaatiossa, jossa hänellä oli käytössään mm. kunnan asiakasjärjestelmät.

Osaamiskeskusta palvelun tuottajana pitää tarkastella vähintäänkin neljästä näkökulmasta. Miten siitä hyötyvät sosiaalipalvelujen asiakkaat, palvelua ostavat kunnat, sosiaaliasiamies ja osaamiskeskus itse verrattuna johonkin muuhun palvelun tuottamistapaan? Siihen mikä on juuri osaamiskeskuksen mahdollinen lisäarvo palveluntuottajana verrattuna muuhun kuntaorganisaation ulkopuoliseen palveluntuottajaan, ei monellakaan kuntien edustajista ja ohjausryhmän jäsenistä ole selkeää näkemystä. Sosiaaliasiamiespalvelun järjestäjän roolin sopivuudesta yleensä osaamiskeskuksille ei myöskään oteta selvää kantaa. Tämä liittyy myös siihen, että osaamiskeskusten rooli ja tehtävät ovat ylipäänsäkin monille epäselviä. Pohdintaa on herättänyt se, voiko kuntien lakisääteisten palvelujen tuottaminen kuulua osaamiskeskusten tehtäviin ja onko osaamiskeskus todella riippumaton toimija kuntiin nähden. Osaamiskeskusta pidetään kuitenkin luotettavana toimijana, jolla

on myös sosiaaliasiamiestehtävän hoitamisen kannalta riittävästi arvovaltaa. Sen nähdään tarjoavan kehittämissuuntautuneen ympäristön sekä vahvan kuntakentän ja sosiaalialan tuntemuksen sosiaaliasiamiehelle. Seudullisuus on osaamiskeskuksille luonteva toimintakonteksti, mikä nähdään hyvänä asiana.

Osaamiskeskuksen näkökulmasta sosiaaliasiamiespalvelun tuottamisen nähdään sopivan heidän rooliinsa, jos siihen yhdistetään kehittämistehtävä. Sosiaaliasiamiestyö voi parhaimmillaan kytkeytyä luontevasti muuhun osaamiskeskuksen toimintaan. Sosiaaliasiamiehen kautta osaamiskeskukseen välittyy reaaliaikaista tietoa sosiaalipalvelujen kehittämistarpeista ja myös tutkimustarpeista. Osaamiskeskus voi toimia tutkimustarpeita koskevan tiedonvälittäjänä oppilaitoksiin ja korkeakouluihin.

Myös Keski-Suomen ja Kaakkois-Suomen osaamiskeskuksset ovat ottamassa sosiaaliasiamiespalvelujen tuottamisen tehtäväkseen. Tulevaisuudessa myös osaamiskeskusten keskinäinen yhteistyö voisi tuoda vahvuutta sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämiseen esimerkiksi sosiaaliasiamiesten verkostoitumisen ja yhteisten koulutusten kautta. Yhteenvedon voidaan todeta, että osaamiskeskus nähdään tällä hetkellä yhtenä mahdollisena sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämiskontekstina. Etuna on, että se pystyy tarjoamaan sekä sosiaaliasiamiestyön että sosiaalihuollon kehittämiseen laajempaa alustaa kuin yksittäiset kunnat tai muut toimijat.

3.2.3.3 Tulevaisuuden sosiaaliasiamiespalvelun järjestämismalli?

Hankkeessa saadut kokemukset ovat osoittaneet, että yksi sosiaaliasiamiestoiminnan kehittymisen kannalta oleellinen tekijä on toiminnan organisointi siten, että sosiaaliasiamiehellä on mahdollisuus mm. vertaistukeen ja oman osaamisen kehittämiseen. Sosiaaliasiamiesten työtä voidaan tukea organisatorisilla ratkaisuilla, jotka mahdollistaisivat nykyistä paremmin sosiaaliasiamiestyön kehittämisen ja sitä kautta myös vaikuttavuuden parantamisen.

Hankkeessa on pohdittu yleisiä laadukkaan sosiaaliasiamiespalvelun edellytyksiä ja reunaehtoja. Pikassos Oy:n alueensa kunnille esittämä sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämismalli tarjoaa yhden ratkaisun sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämiseen. Se pohjautuu

Pikassos Oy:n koordinoimaan verkostomaiseen palvelun tuottamistapaan, jossa palvelu voitaisiin koota yhden taustaorganisaation alle laajemmalla alueella. Esitetyn mallin tavoitteena on vahvistaa toiminnan ammatillisuutta, kustannustehokkuutta ja kehittämispohjaa. Verkostomallin kautta pystyttäisiin yhdistämään voimavaroja siten, että sosiaaliasiamiesten keskinäinen tuki, sijaistaminen ja erikoistuminen tulisivat mahdollisiksi. Malli turvaisi myös palvelun saatavuuden ja riippumattomuuden kuntaorganisaatiosta. Verkostomalli helpottaisi myös sosiaalihuollon kehittämistarpeiden paikantamista ja esiin nostamista. Mallin toimivuudesta ei ole kokemuksia, mutta hankkeen aikana saadut kokemukset sosiaaliasiamiestyön hyvän hoitamisen edellytyksistä tukevat sitä käsitystä, että verkostomainen järjestämismalli olisi tehokkaampi sekä kustannusten että työn laadun ja vaikuttavuuden kannalta.

Sosiaaliasiamiestoiminnan tulevaisuuden suunnan kannalta keskeisiä ovat kuntien linjaukset siitä, halutaanko sosiaaliasiamiestoiminta järjestää ns. matalalla profiililla mahdollisimman pienin resurssein vai nähdäänkö se mahdollisuutena kehittää sosiaalihuoltoa ja myös ennaltaehkäistä ongelmatilanteiden syntyä. Hankkeen loppuvaiheessa on ponnisteltu sosiaaliasiamiestoiminnan vakiinnuttamiseksi Pikassos Oy:n tuottamana palveluna ja toiminta-alueen laajentamiseksi. Kuntien kanssa käytävät neuvottelut ovat kesken, mutta ainakin vuoden 2005 ajan palvelu ostetaan Pikassos Oy:ltä. Kuntien sosiaalijohtajat ovat osoittaneet varovaista kiinnostusta verkostomallia kohtaan. Pikassos Oy jatkaa neuvotteluja ja mallin kehittämistä Sosiaali- ja terveysministeriön myöntämän kertaluonteisen määrärahan turvin.

Hankkeen myötä on saatu kuvaa siitä, millaista on sosiaalipalvelujen kehittämiseen pyrkivä laadukas sosiaaliasiamiestoiminta ja miten sen edellytykset tulisi järjestää. Hankkeen toteutusta koskevassa luvussa todettiin, että hankkeen kehittämiskonsepti oli alussa jäsenmätön. Voidaan todeta, että oikeastaan vasta hankkeen aikana on luotu kehittämiskonsepti siihen, miten sosiaaliasiamiestoimintaa voitaisiin kokonaisuutena viedä eteenpäin. Hanke on ollut eräänlainen esiaste verkostomallista, joka periaatteessa voisi toimia sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämiskonseptina myös muualla. Hankkeen tulokset tässä suhteessa ovat lupaavia, mutta niiden lopullinen merkitys jää nähtäväksi.

3.3 Tulosten levittämis- ja vakiinnuttamisnäköymät

Yleisenä huomiona voidaan todeta, että hankkeessa on syntynyt eritasoisia ja -asteisia tuloksia, joiden juurruttamis- ja levittämisedellytykset ovat luonnollisesti myös erilaisia. Selvemmin siirrettävissä ja muualla hyödynnettävissä olevia tuloksia ovat hankkeen konkreettiset tuotokset eli tilastointi- ja raporttirunko. Suurelta osin hankkeen tulokset ovat jäsentyneitä ajatuksia ja malleja, joiden varsinainen testaaminen ja kokeilu ei ole lyhyen toteutusraamin puitteissa edennyt kovin pitkälle. Näiden testaamiseen on saatu vuosi jatkoaikaa Sosiaali- ja terveysministeriön rahoituksen tuella. Järjestämismallin vakiintumista ja kehittymistä verkostomallin suuntaan samoin kuin kehittämisdialogin vakiintumista pysyväksi toimintakäytännöksi on siten liian varhaista arvioida. Varovaisia positiivisia odotuksia niiden toteutumiseen ja juurtumiseen jossain muodossa voidaan kuitenkin kohdentaa.

Sosiaaliasiamiestyön tekemisen edellytysten parantamiselle on olemassa selvää tarvetta valtakunnan laajuisesti. Tässä suhteessa hankkeessa kehitettyjen ratkaisujen levittämiseksi on olemassa hyvää maaperää. Sosiaaliasiamiestoiminnan verkostomainen organisointimalli voisi olla yksi ratkaisu moniin sosiaaliasiamiestoiminnan alkuvaiheen arvioinnissa (Haverinen ym. 2003) esitettyihin ongelmakohtiin. Kysymys kuuluu kuitenkin, onko mallien ja ideoiden hyödyntämiseen olemassa riittävää tahtotilaa eli mihin suuntaan sosiaaliasiamiestyötä halutaan muualla viedä. Pyritäänkö sosiaaliasiamiestyölle määrätietoisesti rakentamaan todellista vaikuttavuutta asiakkaan oikeuksien ja asiakaslähtöisyyden edistäjänä ja sosiaalipalvelujen laatupalautteen tuottajana vai toteutetaanko sitä minimiehdon lain säätämässä raameissa. Tulosten juurruttamiselle on siten omat vastaanottajatahoon liittyvät reunaehdot. Hanke itse vaikuttaa oleellisesti siihen, millaisten ja kuinka tehokkaiden mekanismien kautta tuloksia pyritään levittämään.

Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämishanke on toiminut vahvasti sen toteutusalueisiin (erityisesti Hämeenlinnan seutuun) ja niiden sosiaaliasiamiehiin kytkeytyneenä. Osittain hankkeen tulokset ovat sidoksissa siihen oppimisprosessiin, joka on tapahtunut hankkeen puitteissa sekä niihin ihmisiin, jotka ovat olleet hankkeessa mukana. Hankkeen aikana on herännyt keskustelua siitä, mitkä ovat ylipäänsä alueellisen hankkeen mahdollisuudet vaikuttaa valtakunnallisesti. Tämä keskustelu liittyy viimeisen kymmenen vuoden projektityön aikana syntyneisiin kokemuksiin hyvien käytäntöjen tunnistamisesta ja siirrettävyy-

destä. Projektikirjallisuudessa on useaan otteeseen todettu hyvien käytäntöjen olevan kontekstisidonnaisia ja niiden siirtäminen vaatii erilaisia välittäviä mekanismeja.⁴

Pyrkimyksiä tuotosten sekä hankkeen aikana kertyneiden kokemusten ja ajatusten levittämiseen on ollut jo hankkeen aikana. Hankkeen lyhyt kesto ei ole kuitenkaan mahdollistanut systemaattisia ja laajoja valtavirtaistamistoimia hankkeen aikana, vaan tiedon levittäminen on ollut paljon yksittäisten toimijoiden aktiivisuuden varassa.

Välittävinä mekanismeina voivat toimivat yhtäältä valtakunnalliset tahot ja toisaalta hankkeen ja sosiaaliasiamiesten omat verkostot. Hankkeella on toimivat yhteydet sosiaaliasiamiesyhdistykseen Hämeenlinnan seudun sosiaaliasiamiehen toimiessa sen hallituksessa. Yhdistys on yksi tärkeä tiedon levittämiskanava, jossa on olemassa valmiit rakenteet tiedottamiseen sosiaaliasiamiehille. Hankkeen aikana on Sosiaali- ja terveysministeriöön nimetty yhteyshenkilö, mihin hanke on ollut myötävaikuttamassa. Hämeenlinnan seudun sosiaaliasiamies on nimetty valtakunnalliseen Hyvät käytännöt -työryhmään, joka myös tarjoaa yhden tiedon levittämisen- ja generoimisforumin. Myös osaamiskeskusten verkosto on valtakunnanlaajuinen, jota kautta tietoa hankkeen tuloksista voidaan viedä eteenpäin. Hankkeen aikana myös kaksi muuta osaamiskeskusta ovat alkaneet tuottaa sosiaaliasiamiespalveluja, mikä avaa uusia mahdollisuuksia yhteiseen pohdintaan ja kokemusten vaihtoon. Hankkeen ohjausryhmän kautta on olemassa yhteydet mm. Stakesiin sekä Tampereen Yliopistoon ja lääninhallitukseen. Etelä-Suomen lääninhallitus on jo levittänyt selvitysrunkoa alueelleen. Voidaankin todeta, että hankkeen aikana on luotu hyviä välittäviä rakenteita hankkeessa kertyneiden tuotosten ja tiedon levittämiseksi. Näitä kanavia tulisi hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti. Tulosten leviämistä ja oppimista edistävien forumien luomiseen tulisi panostaa mahdollisuuksien mukaan vielä hankkeen päätymisen jälkeen.

Arvioinnin näkökulmasta keskeinen kysymys kuuluu, miten laajalle ja syvälle hankkeen vaikutukset ulottuvat. Jäävätkö todelliset vaikutukset paikallisiksi, pisteittäisiksi ja henkilöihin sidotuksi vai saavutetaanko jotain yleisempää hyötyä sosiaaliasiamiestoiminnan laa-

⁴ Hyvät käytännöt eivät ole sellaisinaan levitettäviä ja monistettavia tuotteita; ne voidaan omaksua ja ottaa käyttöön vain toimijayhteisön oppimisen kautta. Tässä yhteydessä on puhuttu generatiivisista mekanismeista, joiden välityksellä levittäminen tapahtuu. Näitä voivat olla mm. projektien välinen yhteistyö, yhteydet vaikiintuneisiin toimijoihin sekä alueelliset ja valtakunnalliset yhteistyö- ja kumppanuussuhteet. Nämä yhteistyö- ja verkostot toimivat kokemuksen vaihdon areenoina ja siten "generoivat" kehitystä. (Arnkil et al. 2003, 19–20; Mannila et al. 2001, 80)

dun ja vaikuttavuuden parantumisessa? Hanke on ollut eräänlainen edelläkävijä sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämiseksi. Onko se sysäys sosiaaliasiamiestoiminnan ongelmiin tarttumiseen myös laajemmin jää nähtäväksi tulevaisuudessa.

IV JOHTOPÄÄTÖKSET

Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämishanke on ollut kaksivuotinen hanke, mikä on lyhyt aika luoda ja vakiinnuttaa kehittämisen kohteena olevaa toimintaa. Hankkeessa on kuitenkin tartuttu kiinni ja saatu ote monista tärkeistä kehittämiskohteista sosiaaliasiamiestoiminnassa.

Hankkeen tavoitteen asettelussa ja yleisemmässä päämäärässä on ollut jonkin verran epäselvyyttä, mutta tästä huolimatta hankkeessa on edetty kiitettävästi. Tärkeimpien tavoitteiden konkretisoituminen ja toteuttamiskelpoisten ideoiden löytyminen on onnistunut, joistakin sivuaskelista huolimatta. Hanke on edennyt sujuvasti erityisesti sosiaaliasiamiesten työvälineiden ja toimintamuotojen jäsentämisen ja kehittämisen suhteen. Kaikkia kehkeytyneitä ideoita ja ajatuksia ei lyhyessä aikaraamissa ole pystytty vielä kunnolla testaamaan. Voidaan kuitenkin todeta, että tänä aikana on saatu käyntiin monia positiivisia kehitysprosesseja, joiden varsinaiset hedelmät näkyvät vasta myöhemmin. Tärkeimpinä lupaavina alkuina voidaan mainita sosiaalipalvelujen dialogisen kehittämisen malli sekä sosiaaliasiamiestyön järjestäminen ja kehittäminen verkostomalliin pohjautuen.

Sosiaaliasiamiehille on luotu lupaavia ja käyttökelpoisia työkaluja (mm. tilastointi ja raportointirunko), joita voidaan haluttaessa hyödyntää laajemminkin. Lopputuotosten lisäksi kehittämisprosessi ja vertaisryhmä ovat olleet tärkeä oppimisforumi mukana olleille sosiaaliasiamiehille. Sosiaaliasiamiesverkosto on yksi hankkeen aikana syntynyt sosiaaliasiamiesten työtä tukeva ja muuallakin hyödynnettävissä oleva hyvä toimintamalli. Hankkeessa on otettu askelia positiiviseen suuntaan sosiaaliasiamiehen ja kuntien sosiaalihuollon välisen yhteistyön kehittämisessä ja jäsentämisessä. Kehityssuunta kohti sosiaalipalvelujen ”kehittävää dialogia” vaikuttaa varteenotettavalta ratkaisulta, jonka avulla on mahdollisuus myös ennaltaehkäistä ongelmatilanteiden syntymistä ja edistää sosiaalihuollon asiakaslähtöisyyttä. Dialogin virittäminen ja sen käytännön muotojen hakeminen on kuitenkin vasta alkuvaiheessa.

Mukana olleissa kunnissa on saatu hyviä kokemuksia sosiaaliasiamiestoiminnan palvelujen tuottamisesta Pikassos Oy:n toimesta. Pikassos Oy on luonut lupaavan mallin sosiaaliasiamiestoiminnan järjestämiseen seudullisesti ja laajemminkin osana osaamiskeskustoimintaa. Verkostomallin avulla on hyvät mahdollisuudet turvata toiminnan riippumattomuus, ammatillisuus, palvelun hyvä saatavuus ja asiantuntemuksen kehittyminen. Mallin vakiinnuttamisen ja laajenemisen ehdot Pikassos Oy:n alueella ovat ensisijaisesti kiinni kuntien resursseista ja halukkuudesta nähdä sosiaaliasiamiestoiminnan mahdollisuudet sosiaalihuollon kehittämisen apuvälineenä ja asiakasnäkökulman asiantuntijana.

Hankkeella on myös valtakunnallisesti katsottuna ollut tärkeä merkitys tahona, joka on pystynyt paneutumaan sosiaaliasiamiestoiminnan kehittämiseen järjestelmällisesti, pitänyt asiaa näkyvillä ja herättänyt keskustelua. Toiminta on ollut aktiivista olemassa olevien resurssien puitteissa. Sosiaaliasiamiehet ovat tähän saakka lähinnä itse olleet vastuussa työnsä kehittämisestä. Hanke on myötävaikuttanut sosiaaliasiamiesten työn ongelmien ja kehittämisideoiden näkyväksi tekemiseen.

Ottaen huomioon sosiaaliasiamiestoiminnan kirjavat käytännöt ja jäsentymättömyys yleisellä tasolla, hanke on toiminut yhtenä edelläkävijänä sosiaaliasiamiehen työn ja tehtävien jäsentämisessä ja mahdollisuuksien esille nostamisessa ei ”välttämättömänä pahana” vaan ”ammatillisena toimintana ja vuorovaikutteisena kehittäjänä ja vaikuttajana”. Hankkeessa on luotu yksi kokonaisvaltainen näkemys ja malli siihen, millaista olisi laadukas ja vaikuttava sosiaaliasiamiestyö.

LÄHTEET:

Arnkil, Robert, Spangar, Timo, Nieminen, Jarmo, Pitkänen, Sari, Karjalainen, Jari & Aho, Simo (2003). Missä lymyävät hyvät käytännöt? Rakennetyöttömyys ja hyvät käytännöt rakennerahastoissa. Tutkimuksia ja selvityksiä 10/03. Työministeriö, Helsinki.

Haverinen, Riitta, Siltaniemi, Aki, Andersson, Sirpa, Kemppainen, Erkki, Maaniittu, Maisa & Londen, Pia (2003). Sosiaaliasiamiestoiminta käynnistyi –alkuvaiheen arviointi. FinSoc arviointiraportteja 1/2003. Stakes, Helsinki.

Konttajärvi, Tiina (2003). Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen. Hankkeen alkukartoitus.

Mannila, Simo, Valjakka, Sari & Ala-Kauhaluoma, Mika (2001). Crossing the job threshold – in search for good practices. Teoksessa Mannila, S. et.al (toim.) (2001) Good practices in finding good practices. Working Papers 22. Rehabilitation Foundation, Helsinki.

Sosiaaliasiamiestoiminta Etelä-Suomen läänissä. Sosiaaliasiamiesten raportit kunnanhallitukselle vuodelta 2003. Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja 85.

Virkkunen, Jaakko (2002). Konseptien kehittäminen osaamisen johtamisen haasteena. Teoksessa: Virkkunen, Jaakko (toim.): Osaamisen johtaminen muutoksessa, Ideoita ja kokemuksia toisen sukupolven knowledge managementin kehittelystä. Työelämän kehittämisohjelma. Raportteja 20, Helsinki.

Liite 1 Yhteenveto sosiaaliamiesten itsearvioinnista (n=4)

Arvioi missä määrin hanke on tukenut sosiaalimiestyösi kehittymistä seuraavilla alueilla?

*0= ei yhtään, 1= vähän, 2= jonkin verran, 3=paljon, 4= erittäin paljon

** Merkitse samalla asteikolla (0-4), kuinka paljon olet kokenut tuen tarvetta tällä alueella

	Arvio * Keskiarvo (suluissa vaihteluväli)	Koettu tuen tar- ve** Keskiarvo (suluissa vaihteluväli)	Konkreettiset esimerkit, miten tämä näky työssäsi?	Perustelut arviolle ja kommentit (mm. mitkä asiat hankkeessa ovat tukeneet tätä)
Vuosiselvityksen teko	2,5 (1-4)	2,5 (2-3)	-selvitysrungon avulla kaikki välttämätön tulee huomioitua - tiedän mitä kannattaa laittaa selvitykseen - selvitysrunko otettu käyttöön	-yhteinen pohtiminen auttanut aikaisemmin käyttämäni rungon kehittämistä - keskustelut eri vaihtoehtojen mielekkyydestä - pyrkimys yleispätevyyteen ja sitä kautta toiminnan vaikuttavuuteen - selvitys helpompi tehdä, kaikille yhteinen runko auttaisi löytämään heti tietyt tiedot
Tilastointi	3,25 (2-4)	2,75 (2-3)	-pystyy tekemään ristiintaulukoita ja tilastoajoja riittävän suurella aineistolla - käytän oman alueeni tilaston perusteena	- luokitukset kattavia - pyrkimys yleispätevyyteen ja sitä kautta toiminnan vaikuttavuuden lisäämiseen - tilastointi välttämätöntä, pienissä aineistossa vähän turhauttavaakin, isoissa aineistossa hyötyä

Omien ammatil- listen taitojen syventyminen	3 (2-4)	3,25 (2-4)	-lisääntynyt varmuus asiakkaiden ja kuntien kanssa toimimisessa - oma ammatillinen kasvu suurta -apu asiakastilanteiden käsittelyyn	- keskustelut tiimissä ja koulutukset tuoneet uutta, paljon esimerkkejä käytännön toiminnasta ym. - tällä alueella tuen tarve suurin, koska tehtävä yksinäi- nen ja puutteellisesti ohjeistettu - hanke on pakottanut uusiin tilanteisiin, tarttumaan asi- oihin eri tavalla ja oppimaan
Substanssiti- touden syventy- minen	2,75 (2-3)	2,5 (2-3)	- ks. edellinen - tulee myös työn kautta itsestään	- kaikkea ei voi yksi ihminen hallita-> hanke tarjonnut tasokkaan keskustelufoorumia - asiantuntemus ja tieto ei pelkästään riitä, vaan sitä on pystyttävä käyttämään-> oppii vasta käytännössä
Sosiaaliasiamie- hen tehtävien ja roolien selkeyty- minen	3 (2-3)	3 (2-4)	- lisääntynyt toimintavarmuus - oman tehtäväkentän rajaaminen vertaisti- min ja työnohjauksen avulla, mutta en kuitenkaan saanut täysin selväksi itsel- le ja varsinkaan kunnille - roolin ja tehtävän selkeyttäminen tärkeää, koska teen sos.as. työtä muun työn ohessa	-sosiaaliasiamiesten verkosto ennen kaikkea - yhteisten käytäntöjen etsiminen ja pohtiminen on suu- reksi avuksi-> tukee sosiaaliasiamiehen olemassaolon oikeutusta - kipuilua roolin kanssa-> toisaalta selkeä rooli, mutta rooliin voisi kuulua huomattavasti enemmän vaikuttavuu- teen liittyvät kysymykset
Oman ammatti- identiteetin vah- vistuminen	3 (2-4)	2,75 (2-4)	ks. edellinen kohta	ks. edellinen kohta - identiteetti vahvistunut oikeaan suuntaan

Työssä jaksaminen	2,75 (0-4)	2,75 (0-4)	<ul style="list-style-type: none"> - tullut realistisempi käsitys tavoitteista ja mahdollisuuksista ja se auttaa jaksamaan - parempi motivaatio keskittyä tähän osaan työstä - hanke vienyt voimat, mutta myös antanut erittäin paljon 	<ul style="list-style-type: none"> - työssä jaksaa vain jos mukavat työkaverit - asiamies ei voi toimia yksin, ilman hanketta vertaistuen mahdollisuudet heikot - sosiaaliasiamiesten verkosto ja kaikki mikä parantaa toiminnan mielekkyyttä - asioiden jakaminen ja toisilta neuvojen saaminen innostaa ja auttaa jaksamaan
Kuntayhteistyön kehittyminen	2,5 (1-4)	2 (1-3)	<ul style="list-style-type: none"> - olen hakeutunut alueen kuntien sosiaalijohtajien palaveriin, vierailut kunnissa - lisääntynyt vuorovaikutus kuntien sos.viranomaisten kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> - verkoston tapaamisten ja työnohjauksen avulla myös tätä teemaa on voinut purkaa - pohdittu ja rohkaistu etsimään eri tapoja kehittää sitä - malli kuntayhteistyölle ollut jo ennen hanketta - eri toimijoiden käytännöistä keskusteleminen
Asiakkaan aseman ja oikeuksien edistäminen	2,5 (1-4)	2,5 (2-3)	<ul style="list-style-type: none"> -ainakin yksittäisten asiakkaiden kohdalla ollut merkitystä - johonkin asiaan huomion kiinnittäminen on parantunut muidenkin tilannetta - luottamus STM:n haluun tarttua epäkohtiin lisääntynyt 	<ul style="list-style-type: none"> - en tiedä hyötyvätkö muut asiakkaat siitä, että yhden asiakkaan asiassa olen aktiivinen ja yritän tuoda asiakaslain henkeä työntekijöiden tietoisuuteen - keskustelut tiimissä ja koulutukset antaneet tietoa ja rohkeutta vaikuttaa epäkohtiin - ne asiat, jotka tukeneet aikaisemmissa kohdissa, ovat vaikuttaneet myös tähän
Yhteiskunnallisiin epäkohtiin vaikuttaminen	1,5 (0-3)	2,75 (2-3)	<ul style="list-style-type: none"> - kaikki asiat, jotka edesauttavat valtakunnallisesti vertailukelpoisen tiedon saantia -lääniä roolin epäselvyys suhteessa sosiaaliasiamiehiin - olettaakseni olematonta 	<ul style="list-style-type: none"> - pohdittu jatkuvasti tiimissä, mutta en ole kokenut realistisia mahdollisuuksia laajempaan vaikuttamiseen - jäsentyneen kootun tiedon kerääminen (vuosiselvitys, tilastot), kenen vastuulla tiedon hyödyntäminen-> tuki pitäisi saada vähintään lääneittäin

