

SOVITTELU OSANA SOSIAALIASIAVASTAAVIEN TEHTÄVIÄ

Päivi Estola
Maisterintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja
filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2024

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

| | |
|--|---|
| Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen | Laitos Yhteiskuntatieteiden- ja filosofian laitos |
| Tekijä Päivi Estola | |
| Työn nimi Sovittelu osana sosiaaliasiavastaavien tehtäviä | |
| Oppiaine Sosiaalityö | Työn tyyppi Maisterin tutkielma |
| Aika Kevät 2024 | Sivumäärä |
| Ohjaaja Johanna Kiili | |
| Tiivistelmä <p>Tämän tutkimuksen tehtävänä on selvittää sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinojen toimivuudesta sekä työhön liittyvästä sovittelun työmenetelmästä. Tarkastelu kohdentuu siihen millaisessa toimintaympäristössä ja millaisiin konflikteihin sovittelua sovelletaan sekä millaiseksi työmenetelmäksi sovittelu koetaan sosiaaliasiavastaavatyössä. Lopuksi tarkastellaan sovittelun kehittämisen tarpeita. Tutkimus on ajankohtainen työhön liittyvien laki- ja organisaatiomuutosten sekä sosiaalisten oikeuksien ja hyvinvointialueiden säästöpainneiden ristiaallokossa.</p> <p>Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on sovittelun yleisiä teorioita, erityisesti Nils Christien (1977) konfliktiteoria. Sovittelun käytänteitä on tutkittu, mutta sosiaaliasiavastaavien työn kontekstissa, tutkimusta ei ole aiemmin tehty.</p> <p>Tutkimuksen aineisto muodostui kahden fokusryhmähaastattelun sisällöistä, joihin osallistui yhteensä seitsemän sosiaaliasiavastaavaa viideltä hyvinvointialueelta. Tulosten mukaan sovittelumenetelmä on edelleen käytössä, joskin hyvin jäsentymättömänä. Sosiaaliasiavastaavien osallistuminen asiakkaan ja työntekijän välisiin kohtaamisiin noudatti restoratiivisen prosessin rakenteita. Sovittelun toimintaympäristö muodostui sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinojen toimimattomuudesta, konfliktit asiakkaan ja työntekijän välisistä jännitteistä. Tuloksena syntyi kuvaus sosiaaliasiavastaavatyössä tehtävästä sovittelusta. Sovittelun kehittämisellä olisi mahdollisuuksia vastata sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien parempaan turvaamiseen sekä luoda mallia hallinnollisiin sovittelun menetelmiin.</p> | |
| Asiasanat: Sosiaaliasiavastaava, sosiaaliasiamies, sovittelu, työmenetelmä, oikeussuojakeinot, konfliktinratkaisu | |
| Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto | |
| Muita tietoja | |

KUVIOT

| | | |
|---------|--|----|
| KUVIO 1 | Sovittelun kenttä Suomessa jaoteltuna kahdella akselilla 1) lakisääteisyiden sekä 2) ammattimaisuuden mukaan. (Peltonen ym. 2022, 213) | 22 |
|---------|--|----|

TAULUKOT

| | | |
|------------|---|----|
| TAULUKKO 1 | Muistutuksen kehittämisen yläkäsitteen muodostuminen | 33 |
|------------|---|----|

SISÄLLYS

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | SOSIAALIASIAVASTAAVATOIMINTA | 2 |
| 2.1 | Toiminnan alkuvaiheet | 2 |
| 2.2 | Sosiaaliasiamiehistä sosiaaliasiavastaviksi..... | 5 |
| 2.3 | Sosiaaliasiavastaavien työtehtävät | 7 |
| 2.3.1 | Neuvonta | 8 |
| 2.3.2 | Avustaminen muistutusmenettelyssä..... | 9 |
| 2.3.3 | Avustaminen muiden oikeussuojakeinojen käyttämisessä..... | 10 |
| 2.3.4 | Asiakkaan oikeuksista tiedottaminen | 11 |
| 2.3.5 | Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksen seuraaminen | 11 |
| 2.3.6 | Toiminen asiakkaan oikeuksia edistäen ja toteuttaen..... | 12 |
| 3 | SOVITTELU JA RESTORATIIVINEN OIKEUS | 15 |
| 3.1 | Restoratiivisesta oikeudesta sovittelun teoreettisiin malleihin..... | 16 |
| 3.2 | Sovittelun käytänteitä 2020-luvun Suomessa | 20 |
| 3.2.1 | Sovittelumenettelyjen toimintaympäristöjä ja taustateorioita..... | 21 |
| 3.2.2 | Sovittelun prosesseja..... | 23 |
| 3.2.3 | Sovittelijoiden rooleja ja tehtäviä | 25 |
| 4 | TUTKIELMAN TOTEUTUS | 28 |
| 4.1 | Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset | 28 |
| 4.2 | Tutkimusstrategia | 29 |
| 4.3 | Aineiston keruu..... | 30 |
| 4.4 | Aineiston analysointi..... | 32 |
| 4.5 | Eettisyys ja luotettavuus | 33 |
| 5 | TULOKSET | 35 |
| 5.1 | Sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä oikeussuojakeinoista | 35 |
| 5.1.1 | Muistutus..... | 36 |
| 5.1.2 | Kantelu..... | 37 |
| 5.1.3 | Oikaisuvaatimus..... | 38 |
| 5.1.4 | Oikeussuojakeinojen kehittämiseen liittyviä asioita | 40 |
| 5.2 | Sovitteluasiavastaavan tehtäviin liittyvä sovittelu | 43 |
| 5.2.1 | Sovittelu käsitteenä sosiaaliasiavastaatyössä..... | 44 |
| 5.2.2 | Sosiaaliasiavastaava työhön liittyvän sovitteluprosessin kuvaus... | 48 |
| 5.2.3 | Sosiaaliasiavastaavan rooli..... | 53 |
| 5.2.4 | Sovittelun hyötyjä..... | 56 |
| 5.2.5 | Sovittelun rajoitteita tai haittoja | 57 |
| 5.2.6 | Sovittelun kehittäminen sosiaaliasiavastaavatyössä..... | 59 |

| | | |
|-------|--|----|
| 6 | JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA | 61 |
| 6.1 | Johtopäätökset | 61 |
| 6.1.1 | Oikeussuojakeinot asiakkaan oikeuksien turvaajina | 62 |
| 6.1.2 | Sovittelu sosiaaliasiavastaavien työssä ja sen kehittäminen..... | 63 |
| 6.2 | Pohdinta | 67 |
| | LÄHTEET | 69 |
| | LIITTEET | 74 |
| | Liite 1: Tiedote tutkimuksesta..... | 74 |
| | Liite 2: Tietosuojailmoitus | 78 |
| | Liite 3: Haastattelurunko | 81 |

1 JOHDANTO

Maisterivaiheen tutkielmani aiheessa yhdistyy kaksi itseäni kiinnostavaa aihetta; sosiaaliasiavastaatyö ja sovittelu. Olen ollut pitkään töissä riita- ja rikosasioiden sovittelun parissa ennen sosiaalityön opintojeni aloittamista. Opintoihini kuuluvien harjoittelujen ja muutaman sijaisuudenkin kautta pääsin tutustumaan silloiseen sosiaaliasiamiestyöhön. Työtehtävä vaikutti haastavalta, mutta erittäin mielenkiintoiselta ja siinä oli myös jotakin tuttua. Kandidaatin tutkielmassani keskityin tarkastelemaan sosiaaliasiamiestyön asemaa sosiaalihuollon kentällä aiemman tutkimustiedon valossa ja tuolloin tuli esiin sosiaaliasiamiestyön ja sovittelun välinen yhteys (Estola, 2020, 33–35, Posio, 2003, 78–80). Maisterivaiheen tutkielmani on ikään kuin jatkoa aikaisempaan kandidaatin tutkielmaani. Sosiaaliasiavastaavatyössä on viime vuosina tapahtunut suuria muutoksia. Sosiaaliasiamiestoiminta siirtyi hyvinvointialueiden järjestämisvastuun alle vuoden 2023 alusta ja vuoden 2024 alussa voimaan tuli laki sosiaaliasiavastaavista ja potilasasiavastaavista (739/2023, myöh. asiavastalaki). Sovittelun kentällä mietitään parhaillaan, kuinka sovittelua voisi hyödyntää hallintoasioiden sekä sosiaalihuollon asioiden ratkaisemisessa, esimerkiksi ikääntyneiden palveluihin tai lastensuojeluun liittyvissä asioissa (Peltonen ym., 2022, 194; Sambou, 2023, 27, 235).

Tutkielmani tavoitteena on selvittää, kuinka sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinot turvaavat asiakkaiden oikeuksia sosiaaliasiavastaavien näkökulmasta katsottuna. Tarkastelen tutkielmassani myös millaisessa toimintaympäristössä ja millaisiin konflikteihin sosiaaliasiavastaavat hyödyntävät sovittelua sekä millaiseksi työmenetelmäksi sovittelu koetaan. Lopuksi tutkimukseni etsii sosiaaliasiavastaavien ajatuksia ja ideoita sovittelumenetelmän kehittämisen tarpeista.

Tutkielmani aineiston keräsin kahden fokusryhmähaastattelun avulla. Haastatteluihin osallistui yhteensä 7 sosiaaliasiavastaavaa viideltä eri toiminta-alueelta. Tuloksia tarkastelen restoratiivisen oikeuden sekä sovittelun yleisten käytänteiden kautta, koska sosiaaliasiavastaavatyöhön liittyvästä sovittelusta ei ole Sirpa Posion (2003, 78–80) tekemän kuvauksen lisäksi juuri muuta tietoa saatavilla. Tulosten aineistolähtöisen sekä teoriaohjaavan analyysin kautta muodostui myös eräänlainen kuvaus sosiaaliasiavastaavatyössä nykyhetkessä tehtävästä sovittelusta, vaikka se ei sinällään tämän tutkielman alkuperäinen tavoite ollutkaan.

2 SOSIAALIASIAVASTAAVATOIMINTA

Asiavastaavatoiminnassa eletään parhaillaan uuden aikakauden muutosvaihetta, sillä toiminnasta on tullut hyvinvointialueuudistuksessa vuoden 2023 alusta hyvinvointialueiden järjestämistä vastuun alle kuuluva palvelu. Sosiaaliasiavastaavan työtehtävä voi olla vielä monelle vieras, sillä ammattinimikkeenä se on ollut voimassa vasta muutamia kuukausia. Uusi ammattinimike on syrjäyttänyt vanhan ja sukupuolittuneen sosiaaliasiamiehen työnimikkeen 1.1.2024, kun voimaan tuli laki sosiaaliasiavastaavista ja potilasasiavastaavista. Sosiaaliasiavastaavien työ perustuu hyvin pitkälti aiemmin olleeseen sosiaaliasiamiestyöhön ja sen sisältöihin. Asiavastaavalain voimaantulon myötä toiminta organisoituu aivan uudella tavalla. Toiminnasta muodostuu yksi hallinnollinen kokonaisuus, johon kuuluu sosiaaliasiavastaava- ja potilasasiavastaavapalveluiden lisäksi kyseisen palvelukokonaisuuden vastuuhenkilön tehtävät. (HE, 300/2022; Asiavastaavalaki, 739/2023.) Tarkastelen seuraavissa alaluvuissa sosiaaliasiavastaavan tehtävän kehittymistä sosiaaliasiamiestyön historian kautta. Sosiaaliasiamiestyöstä on tehty vain vähän vertaisarvioitua tieteellistä tutkimusta ja tehdyt tutkimukset painottuvat pitkälti 2000-luvun alkupuolelle, sosiaaliasiamiestyön alkuvaiheille. Näin ollen käytän taustan kuvauksessa myös jonkin verran lainsäädännön ja toimintaa ohjaavien lakien esitöiden materiaaleja.

2.1 Toiminnan alkuvaiheet

Jotta voi ymmärtää palvelun nykytilaa on hetkeksi hyvä palata menneisyyteen ja tarkastella työn lähtökohtia ja sitä, millaiseen tarpeeseen tehtävä on aikoinaan suunniteltu vastaamaan. Sosiaaliasiamiestoiminta alkoi vuonna 2001, kun laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, myöh. asiakaslaki) tuli voimaan. Asiakaslain taustatöiden mukaan sosiaaliasiamiesjärjestelmän luominen oli tärkeää sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman turvaamiseksi. Järjestelmän

tavoitteena oli mahdollistaa sosiaalihuollon asiakkaille neuvovan henkilön tuki tarvittaessa. (HE, 137/1999.) Sosiaaliasiamiehen työtä lisensiaatin tutkielmassaan selvittänyt Sirpa Posio määrittelee sosiaaliasiamiestoiminnan syntyneen tarpeesta saada sosiaalialan kentälle asiakkaiden oikeuksista huolehtiva, yksittäistäkin asiakasta tukeva, tunnettu ja tavoitettavissa oleva viranomaistoimija. Sosiaaliasiamiehen viran luomisella haluttiin varmistaa sosiaalihuoltoa ohjaavan ja valvovan elimen olemassaolo. Sosiaaliasiamiehen neuvovalle ja ohjeistavalle työlle erityisen tarpeen loi sosiaalilainsäädännön pirstaleisuus, johon asiakkaiden vaikeat ja eri tavoin kuormittuneet elämäntilanteet kietoutuivat. Sosiaaliasiamiehen työllä tavoiteltiin laajemmasta näkökulmasta katsottuna sosiaalihuollon asiakkaiden oikeudellisen kollektiivisen suojan vahvistumista kentän hyväksyttäviä käytänteitä edistämällä. (Posio, 2003, 30–34.)

Alun perin asiakaslaissa (812/2000) ei ollut määritelty sosiaaliasiamiehille kelpoisuusvaatimuksia, mutta lain sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005, myöh. kelpoisuuslaki) tultua voimaan 1.8.2005, myös sosiaaliasiamiesten pätevyysvaatimus määritettiin lailla. Vaatimuksiksi katsottiin sosiaalityöntekijän pätevyys tai ylempi korkeakoulututkinto sekä riittävä perehtyneisyys alalle. (Nummela, 2005, 50–51; Kelpoisuuslaki 272/2005, 4 §.) Sosiaaliasiamiehenä sai toimia kunnan palveluksessa oleva henkilö. Kunnan tuli arvioida sosiaaliasiamiehen puolueettomuutta ja riippumattomuutta riittävästi turvaavat seikat. Saman sosiaaliasiamiehen oli mahdollista toimia myös useamman kunnan sosiaaliasiamiehenä. Yhdistelmänimikkeen sosiaali- ja potilasasiamies, käyttö oli mahdollista. Sosiaaliasiamies ei saanut käsitellä asiakkaan tietoja ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta eikä sosiaaliasiamiehellä ollut lain mukaista itsenäistä päätösvaltaa asiakkaan asioissa. (Asiakaslaki, 812/2000, 24 §; HE, 137/1999; Posio, 2003, 30–34; Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet, 2001, 84–85.) Sosiaaliasiamiehen työtehtäviä avaan alaluvussa 2.3.

Sosiaaliasiamiestyötä resursoitiin niukasti ja yksittäinen sosiaaliasiamies saattoi hoitaa väestöpohjaltaan isoa tai maantieteellisesti laajaa aluetta itsenäisesti. Toiminnan organisoimisessa oli valtakunnallisesti suuria eroja. Alkuvaiheessa sosiaaliasiamiesten työtehtäviä hoidettiin yleisimmin sivutoimisesti. Noin viidesosa sosiaaliasiamiehinä toimivista henkilöistä toimi sosiaalitoimistoissa tehtävissä, joissa päätöksiä tehtiin etuuksista, eduista ja oikeuksista. Tämä ei ollut asiakaslain hengen mukaista. (Nummela, 2005, 50.) Asiamiesjärjestelmän heikkous löytyy juuri toiminnan riippuvuussuhteesta omaan organisaatioonsa (Pajukoski, 2010, 31), sillä sosiaalihuollon palveluihin tai kohteluunsa tyytymätöntä asiakasta ja hänen tarpeitaan parhaiten palvelisi kunnan hallinnosta riippumaton sosiaaliasiamies (Posio, 2003, 40–41). Sosiaaliasiamiesten mukaan sosiaalityöntekijän sekä sosiaaliasiamiehen työtehtävien päällekkäisyys aiheutti ristiriitaa ja kritiikin esittäminen omaa organisaatiota kohtaan koettiin haastavaksi. Joka kolmas sosiaaliasiamies joutui uhkailun tai painostuksen

kohteeksi työntajansa taholta, jottei sosiaalihuoltoon liittyvät epäkohdat tulisi julki-
suuteen. Osa sosiaaliasiamiehistä oli tästä syystä jopa miettinyt tehtävästä luopumista.
(Dogan, 2006, 53, 71, 92–99.)

Sosiaaliasiamiestoimintaa on kehitetty muun muassa valtakunnallisena sosiaali-
ja terveysministeriön asettamana työryhmätyönä (STM, 2005–2006) ja kehittämis-
hankkeena (2007–2009). Nykytiedon valossa näiden toimien tuottamat kehittämiseh-
dotukset eivät ole toteutuneet, sillä 12 vuotta myöhemmin tehty selvitys tuo edelleen
esiin samanlaisia kehittämistarpeita. (Kumpula, 2020, 59–61.) Työryhmän (STM,
2005–2006) neljä suurta kehityslinjaa liittyivät toiminnan organisoimiseen, sosiaali-
asiamiehen riippumattoman aseman varmistamiseen, työn ja osaamisen kehittämi-
seen sekä toiminnan seurannan ja valvonnan kehittämiseen. Näistä linjoista johde-
tuista konkreettisista kehittämisehdotuksista osa löytyy vuoden 2024 alusta voimaan
tulleesta asiavastaavalaki, kuten sosiaaliasiamiesten valtakunnallisesti yhteneväisen
tilastoinnin kehittäminen, sosiaaliasiamiestoiminnan valtakunnallisen tasapuolisen
saatavuuden turvaaminen sekä toiminnan valvonnan järjestäminen. Useat kehityseh-
dotukset, esimerkiksi sosiaaliasiamiesten riippumattoman aseman turvaaminen val-
tion rahoituksella, riippumattomuussäännöksen lisääminen lakiin tai sosiaali-
asiamiesten määrän mitoitus alueen asukasmäärään suhteutettuna, ei ole toteutunut
ehdotuksen mukaisesti. (Asiavastaavalaki, 739/2023; HE, 300/2022; Sosiaaliasiamies-
toiminnan kehittäminen, 2008, 11–12.)

Nykyistä asiavastaavalakia (739/2023) edelsi yritys uudistaa sosiaalihuollon asi-
akkaiden ja terveydenhuollon potilaiden oikeusturvaa asiakas- ja potilaslain kautta.
Lakiluonnoksesta löytyy mainintoja sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta ja uutta
siinä oli ehdotelma toimintojen järjestämisestä yhtenä kokonaisuutena. Laki jäi luon-
nosasteelle, eikä koskaan saanut lainvoimaisuutta. (Asiakas- ja potilaslakiluonnos,
2018, 225 §, 226 §.) Seuraava sosiaaliasiamiestyöhön vaikuttanut lakimuutos, varhais-
kasvatuslaki, tuli voimaan vuoden 2018 alusta. Laki määritti sosiaaliasiamiespalvelut
jäämään varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvien kysymysten tueksi, vaikka var-
haiskasvatus sinällään eriytyi sosiaalihuollosta muilta osin (Varhaiskasvatuslaki,
540/2018). Sosiaaliasiamiestyön kehittämiseen otettiin seuraavan kerran kantaa
vuonna 2019 ensin Antti Rinteen ja sittemmin Sanna Marinin hallitusohjelmassa. Hal-
litusohjelmassa tuotiin esiin, että potilas- ja sosiaaliasiamiestoimintaa tulee parantaa.
Tämä oli mainittu yhdenvertaisuutta edistävien toimien sekä sosiaali- ja terveyden-
huollon asiakkaan itsemääräämisoikeuden lainsäädännöllisen vahvistamisen osiossa.
(Osallistava ja osaava Suomi, 2019, 145.)

2.2 Sosiaaliasiamiehistä sosiaaliasiavastaaviksi

Sosiaali- ja terveysministeriö teetti laajan selvityksen asiamiestoiminnan taustaan, nykytilaan ja tulevaisuuden näkymiin liittyen, joka valmistui vuonna 2020. Selvitykseen on listattu kahdeksan, osittain kehittämistyöryhmänkin (STM, 2005–2006) jo aikanaan esille tuomaa, toimenpide-ehdotusta asiamiestoiminnan kehittämiseksi. Näitä ovat asiamiesten nimeäminen julkisen sektorin tehtäväksi, asiamiesten määrän suhteuttaminen toiminta-alueen väestömäärään sekä asiamiestoiminnan riippumattomuuden turvaaminen korotetulla irtisanomissuojalla. Lisäksi asiamiestoimintaan tulee nimetä johtava asiamies, potilasasiamiehille tulee määrittää kelpoisuusvaatimukset sekä raportointivelvoite, Suomeen tulee luoda valtakunnallinen asiamiesrekisteri ja lisäksi asiamiestoiminnassa tehtävän avustamisen sanamuotoa tulee tarkentaa laissa. Selvitys on toiminut pohjana hallituksen esitykselle (HE, 300/2022) eduskunnalle laeiksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta ja selvityksen vaikutus näkyy vahvasti hallituksen esityksen sisällöissä ja aina uudessa asiavastaavalaisissa asti. (Asiavastaavalaki, 739/2023; Kumpula, 2022, 59–61.)

Sosiaaliasiavastaavan asema ei ole yksiselitteinen, sillä potilas- ja sosiaaliasiamiehet ovat julkisoikeudellisessa palvelusuhteessa, mutta vailla julkisille asiamiehille ominaisia lakisääteisiä valtuuksia tai asettajasta riippumatonta asemaa. Tästä syystä potilas- ja sosiaaliasiamiesten asema katsotaan yksityisten asiamiesten kaltaiseksi. Sosiaaliturvalainsäädäntö kaipaava kipeästi toimialaansa kehittävää sosiaaliasiamiestä sosiaalitoimen lainsäädännön byrokraattisuuden sekä asiakkaan oikeuksiin tylysti suhtautuvan asennoitumisen vuoksi. (Koulu 2022, 52, 67, 114.) Koulun seula julkisen asiamiehen asemasta on tiukka ja määrittelyn ulkopuolelle jää myös esimerkiksi valtakunnansovittelija. Julkisen asiamiehen tehtävissä on paljon yhtymäpintoja sosiaaliasiamiehen tehtävään, mutta Koulun määritelmän mukaan tällaiset ”puoliasiamiehet”, joilla on lakisääteinen asema, mutta ei julkisen asiamiehen roolin vaatimaa itenäisyyttä, jäävät usein profiililtaan hahmottomiksi ja vaatimattomiksi sekä menettelytavoiltaan suppeiksi. Hän tuo tässä yhteydessä esiin yksityisen ”julkisen” asiamiehen termin, jolla hän kuvaa juuri tällaista ”puoliasiamiehen” roolia, joka on suuren yleisön käytettävissä oleva toimija. (Koulu 2022, 50.) Kansainvälisesti sosiaaliasiavastaavien tehtävien vertailu on haastavaa, sillä termiä (*ombudsman*) käytetään kuvaamaan niin yksityisten kuin julkisten asiamiesten työtä (Koulu, 2022, 52).

Tällä hetkellä sosiaaliasiamiestyö on suurten muutosten pyörteissä. Hyvinvointialuesiirtymän myötä 1.1.2023 kuntien ja kuntayhtymien palveluksessa olleet potilas- ja sosiaaliasiamiehet siirtyivät hyvinvointialueelle osaksi sosiaali- ja terveystalouden palvelukokonaisuutta. Myös kuntien ja kuntayhtymien nimissä olleet potilas- ja sosiaaliasiamiestoimintaan liittyvät ostopalvelusopimukset siirtyivät hyvinvointialueiden järjestämisvastuun alle. (HE, 300/2022, luku 2; Laki sosiaali- ja

terveydenhuoltoa koskevan uudistuksen ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulosta 616/2021, 4 §.) Asiavastaavalaki tuli voimaan 1.1.2024 linjaten asiavastaavien toiminnan edellytyksistä ja järjestämisestä, asiavastaavatoiminnan työn sisällöistä sekä toimintaan liittyvästä henkilötietojen käsittelystä.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on nimettävä potilas- ja sosiaaliasiavastaavia potilaiden, sosiaalihuollon sekä varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeusturvan ja oikeuksien edistämiseksi. Jatkossa hyvinvointialueen nimittämien potilasasiavastavien sekä sosiaaliasiavastavien toiminta-alueeseen kuuluu koko hyvinvointialue, mukaan lukien kunnallisten, valtiollisten, julkisoikeudellisten sekä yksityisten palveluntuottajien sosiaali- ja terveystalvet. Toiminnan piiristä rajautuu ulkopuolelle ainoastaan puolustusvoimien ja vankiterveydenhuollon järjestämät sosiaali- ja terveystalvet sekä vankimielisairaaloitten terveyden- ja sairaanhoito. Lain voimaantulon myötä potilasasiavastavien toimintakenttä laajenee huomattavasti verrattuna potilasasiamiehiin, kun taas sosiaaliasiavastavilla työkenttä pysyy verrattain samana sosiaaliasiamiesten kenttään verrattuna. (Asiavastaavalaki 739/2023, 1 §, HE 300/2022, luku 4.) Näin ollen sosiaaliasiavastava ei edelleenkään nauti uudesta laista huolimatta Koulun (2022, 50–52, 114) määrittelyn mukaan julkisen asiamiehen roolia, sillä rakenteellinen riippuvuussuhde säilyy asettajaan, vaikka tosiallisesti toiminta riippumatonta olisikin.

Asiavastaavalaissa ammattinimikkeet muotoutuivat sukupuolineutraaleiksi ja kelpoisuusvaatimus muodostui yhteneväksi. Kelpoisuusvaatimuksena asiavastavilla on soveltuva ylempi korkeakoulututkinto sekä tehtävän vaatima tuntemus tehtävänalasta. (Asiavastaavalaki, 739/2023, 6 §; HE, 300/2022, luku 4.) Toiminta organisoitui yhdeksi hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevaksi hallinnolliseksi kokonaisuudeksi, joka tulee järjestää hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalvetuista erilliseksi toimijaksi. Asiavastaville tulee nimetä asiavastavien vastuhenkilö, jonka tehtäviin kuuluu potilas- ja sosiaaliasiavastavatoiminnan ohjaaminen ja koordinoiminen, asiavastavien osaamisen ja toiminnan kehittämisen, potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehittämisen seuraaminen hyvinvointialueella sekä vuotuisen selvityksen kokoaminen aluehallitukselle yhdessä asiavastavien kanssa. (Asiavastaavalaki, 739/2023, 2 §; Laki hyvinvointialueesta, 611/2021, 7 §; Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, 612/2021.) Esimerkiksi Keski-Suomen alueella on perustettu asiavastavien tiimi, johon kuuluu vastaava potilasasiavastava, potilasasiavastava sekä yksi vastaava sosiaaliasiavastava. Tiimi sijoittuu turvallisuusyksikköön, jonka esihenkilönä toimii turvallisuuspäällikkö. Turvallisuusyksikkö on puolestaan osa riskienhallinnan yksikköä, jonka esihenkilönä toimii riskienhallinnan palvelujohtaja. Yksikön toimialaan kuuluu valmius, varautuminen, turvallisuus sekä riskienhallinta. Useilla muilla hyvinvointialueilla asiavastavatoiminta on organisatorisesti liitetty osaksi omavalvonnan kokonaisuutta. (Hiekka, 2024) Vaikka useimmilla

hyvinvointialueilla sosiaaliasiavastaavan työtehtävät on järjestetty omana toimintanaan, palveluntuottajamalli on edelleen myös mahdollinen, kuten Etelä-Karjalan ja Kymeenlaakson hyvinvointialueilla sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut tuottaa Kaakkois-Suomen osaamiskeskus Socom Oy. (Socom, 2024.)

Voimaan astuu siirtymäsäännöksellä 1.1.2025 velvollisuus asiakasrekisterin luomiseen, ylläpitämiseen sekä asiakasyhteydenottojen dokumentointiin. Kun kyseessä on yleistä neuvontaa laajempi työskentely asiakkaan kanssa, tulee perustietojen lisäksi asiakasrekisteriin kirjata kuvaus pyydetyistä neuvonnasta, annettu neuvonta ja muut toimenpiteet sekä muut palvelujen antamiseen liittyvät välttämättömät tiedot. Asiakasyhteydenottojen dokumentointi ja asiakasrekisteri mahdollistavat toiminnan laadullisen tarkastelun, jota aiemmin ei ole pystytty tekemään. Asiavastaavalaisissa on myös uusina asioina säädetty asiavastaavatoiminnan valvonnan järjestämisestä sekä valtakunnallisen asiavastaavarekisterin luomisesta. Nämä säädökset osaltaan lisäävät asiakkaiden oikeusturvaa. (Asiavastaavalaki, 739/2023, 9 §, 10§, 11§.)

2.3 Sosiaaliasiavastaavien työtehtävät

Asiakkaan oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin on kirjattu perustuslakiin ja tämä lauselma toimii myös sosiaaliasiavastaavien työn ytimenä (Perustuslaki 731/1999, 19 §). Tämä perusoikeudellinen säädös näkyy sosiaalihuollon asiakaslaissa (812/200) läpileikkaavana periaatteena, jonka turvaamiseksi sosiaaliasiamiestyö on aikanaan perustettu. Kumpula määrittelee asiamiestoiminnan liittyvän vahvasti perusoikeudellisiin yksilön oikeuksiin; ihmisoikeuksiin, riittävien sosiaali- ja terveyspalveluiden turvaamiseen sekä yksilön oikeuteen saattaa asiansa riippumattoman elimen ratkaistavaksi. (Kumpula, 2020, 17–18). Nummela taas määrittelee sosiaaliasiamiesten tekemää asiakastyötä henkilökohtaiseksi keskustelu- ja auttamistyöksi, jossa pyrkimyksenä on asiakkaan omien elämönhallintataitojen vahvistaminen sekä asiakkaan ja palvelujärjestelmän kohtaamisen tukeminen. Nummela kuvaa sosiaaliasiamiehen roolia kuuntelijaksi, puolueettomaksi ja tarvittaessa neuvoja-antavaksi asiakkaan tukijaksi sekä asiakkaan ja viranomaisen välisen luottamuksen rakentajaksi. Tarvittaessa sosiaaliasiamies voi osallistua asiakkaan ja työntekijän väliseen palaveriin asiakkaan oikeuksien varmistamiseksi. (Nummela, 2005, 61–63.)

Asiavastaavalaki (739/2023) toi vuoden 2024 alusta sosiaaliasiamiehen tehtäviin, jonkin verran muutoksia, vaikka työn perusajatus säilyi pitkälti samana. Asiavastavatyössä toimintakenttänä säilyi sosiaalihuollon asiakaslain sekä varhaiskasvatustlain soveltamiseen liittyvä neuvontatyö. Edelleen sosiaaliasiamiesten tärkeänä työtehtävänä on sosiaalihuollon asiakkaiden avustaminen muistutusmenettelyssä. Asiavastaavalaisissa lainsäädännöllisesti uusi tehtävä on muiden oikeusturvakeinojen käytön

ohjeistaminen. Asiakkaan oikeuksista tiedottamisen tehtävänkuvaa on laajennettu entiseen verrattuna. Asiakasyhteydenotoista tiedon kokoaminen sekä asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksen seuraaminen tarkoittaa käytännössä vuotuisen selvityksen tekemistä, tosin siihen on tullut hieman käytännön muutoksia. Viimeisenä laissa mainittuna tehtävänä asiavastaavilla on toimia asiakkaan oikeuksia edistäen ja toteuttaen. Seuraavissa alaluvuissa avaan tarkemmin sosiaaliasiavastaavan työtehtäviä edellä mainitun jaottelun mukaisesti.

2.3.1 Neuvonta

Asiavastaavalaki (739/2023) määrittää sosiaaliasiavastaavien neuvontatyöhön kuuluvaksi sekä asiakaslain (812/2000) että varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvät kysymykset. Näin ollen neuvontatyön piiriin liittyy hyvin laaja kirjo erilaisia sosiaalihuollon palveluita sekä varhaiskasvatuksen kokonaisuus. Näitä erilaisia palveluita ohjaa hyvin hajanainen lainsäädäntö, johon sisältyy niin yleislakeja kuin erityislakejakin. Tämä aiheuttaa neuvontatyöhön omat haasteensa lainsäädännön moninaisuuden näkökulmasta.

Neuvontatyötä voidaan pitää menettelyllisenä neuvontana tai aineellisena neuvontana. Menettelyllisenä neuvontana voidaan pitää asiakkaille annettavaa tietoa siitä, mikä viranomaisen hänen asiaansa käsittelee ja kuinka asian voi halutessaan vireyttää. Aineellinen neuvonta puolestaan antaa asiakkaille tietoa asiaa koskevasta lainsäädännöstä, sen tulkinnasta sekä lain mahdollistamista vaihtoehdoista. Aineelliseen neuvontaan kuuluu lisäksi asian sisältöön liittyvät kysymykset ja niihin liittyvä neuvonta. (Posio, 2003, 53–54.) Sosiaaliasiamiesten neuvontatyö voidaan jakaa myös selvittelytyöhön sekä ymmärrettävän informaation lisäämiseen asiakkaalle. Selvittelytyöhön sisältyy tiedon keräämistä, tutkimista sekä asiakkaan asian selvittelyyn liittyviä tehtäviä. Selvittelytyön kautta mahdollistuu asiakkaan ja asiaa käsittelevän viranomaisen tiedollisten näkemysten tarkastelu, yhteen sovittaminen ja yhteisen näkemyksen etsiminen. Ymmärrettävän informaation lisääminen puolestaan antaa tietoa liittyen palveluihin, etuuksiin tai lainsäädäntöön. (Nummela, 2005, 58–61.) Sosiaaliasiamiesten näkemysten mukaan neuvontatyö on ollut erityisen merkittävä tehtävä, sillä suuri osa asiakkaista olisi tullut autetuksi pelkästään oikean informaation antamisella oikea-aikaisesti. (Nummela 2005, 60; Nummela, 2011, 102.)

Yhtäältä voidaan ajatella, että sosiaaliasiamestytöön neuvontatehtävä on kuin kuluttajan tiedonsaantioikeuden varmistamista ja takaamista, jotta asiakkaalla itsellään olisi käytössään kaikki asiansa ratkaisemiseen liittyvät seikat. Näin asiakkaalla itsellään olisi realistinen mahdollisuus arvioida omalta kannaltaan parasta mahdollista ratkaisua. (Nummela, 2005, 60.) Sosiaalihuollon asiakkaiden rinnastamista kuluttajiin on myös kritisoitu, sillä usein sosiaalihuollon piirissä olevien asiakkaiden elämäntilanne ja sosiaalihuollon kentän sirpaleisuus ei mahdollista oikeuksiensa

ymmärtämistä ja niistä kiinni pitämistä kuluttajan tavoin. Asiakkaan oikeuksien taakajana sosiaaliamies on tärkeässä roolissa, vaikka työtehtävän luonne olisi ainoastaan neuvontaan perustuva. (Kotkas, 2016, 608–610.)

2.3.2 Avustaminen muistutusmenettelyssä

Asiavastaavan työtehtäviin kuuluu myös sekä asiakaslain että varhaiskasvatuslain mukaisessa muistutuksessa avustaminen (Asiavastaavalaki, 739/2023, 8 §). Jos asiakas on tyytymätön sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen laatuun tai niiden piirissä saamaansa kohteluun, asiakas voi tehdä tilanteesta muistutuksen kyseisen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle (Asiakaslaki, 812/2000, 23 §; Varhaiskasvatuslaki, 540/2018, 54 §). Sosiaaliasiavastaavilla on neuvonnan ja ohjauksen lisäksi mahdollisuus tarvittaessa jopa kirjoittaa muistutus asiakkaan, hänen omaisensa tai läheisensä puolesta, jos kyseinen henkilö ei itse siihen pysty (HE, 300/2022, luku 7). Aiemmin muistutuksia pyrittiin olemaan tekemättä asiakkaiden puolesta (Nummela, 2005, 61).

Muistutus tulee tehdä kirjallisesti, mutta perustellusta syystä sen voi antaa myös suullisesti. Muistutus on käsiteltävä, kirjattava ja siihen täytyy antaa kirjallinen vastine kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen vastineeseen ei voi hakea valittamalla muutosta. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea lainsäädännön mahdollistamilla keinoilla asiaansa muutosta tai tehdä asiasta kantelua valvovalle viranomaiselle. (Asiavastaavalaki, 739/2023, 8 § Asiakaslaki, 812/2000, 23 §; HE, 300/2022, luku 7; Varhaiskasvatuslaki, 540/2018, 54 §.)

Aiempien tutkimusten mukaan muistutuksen toimivuuteen liittyy ristiriitaisuuksia. Muistutus oli positiivisia muutoksia aikaansaava keino sekä toimintayksiköiden itsearviointiin ja työn kehittämisen työkalu sosiaaliamiesten silmin (Nummela, 2005, 102). Parhaimmillaan käytäntö on nopea ja tehokas keino asiakkaan esittämien sosiaalihuollon toiminnan epäkohtien tuomiseksi johtavien viranomaisten tietoon (Liukkonen 2010, 62; Jämsä, 2010, 46–47). Muistutuksella saattoi olla myönteistä vaikutusta työntekijän asennoitumiseen tai käyttäytymiseen asiakasta kohtaan tai se saattoi toimia pelotteena viranhaltijoille sekä päätöksentekijöille. Muistutuksen tekeminen oli tuonut asiakkaan äänen kuuluville ja asiakkaan asiaan oli paneuduttava kunnolla muistutuksen ansiosta. Muistutus voisi toimia myös tulevaisuuden asiakaspalautejärjestelmänä. (Dogan, 2005, 77–78.)

Muistutukseen liittyen on tullut esiin myös haasteita, sillä vain noin neljäsosa kyselyyn vastanneista sosiaaliamiehistä piti muistutusta sosiaalihuollon asiakkaan kannalta tehokkaana oikeusturvakeinona. Kritiikkinä vastauksissa nousi muistutuksen vaikuttamattomuus; muistutuksen koettiin harvoin johtavan todellisiin muutoksiin ja organisaation tavalla käsitellä muistutus koettiin olevan vahva vaikutus asian käsittelyn lopputulokseen. Muistutuksen tekemisellä on saattanut olla negatiivisia

vaikutuksia asiakkaan kokemukseen, jopa lisäävän asiakkaan ”tuskaa”. Yksi sosiaaliasiavastaava on luopunut muistutuksen ohjeistuksesta, koska kokee sovittelun olevan ”ainoa tehokas ja nopea keino” muutoksen aikaansaamiseen. (Hiekka, 2020, 63–65.) Tehtyihin hallintopäätöksiin tai asiavirheiden korjaamiseen muistutukset johtavat harvoin, koska niitä varten on omat muutoksenhaun keinonsa. Asiakkaan oikeusturvan kannalta muistutusmenettelyä heikentävä tekijä on se, että usein muistutuksen käsittelevä henkilö on tavalla tai toisella ollut mukana vaikuttamassa asiakkaan asioissa. (Jämsä, 2010, 46–47.) Sosiaaliasiamiesten näkemyksen mukaan muistutuksilla ei aina ole asiaan vaikutusta, eikä ne välttämättä johda toivottuun lopputulokseen, ovat harvoin aiheellisia, niillä ei ole poliittista painoarvoa ja kasvokkainen neuvottelu koettiin paremmaksi keinoksi antaa palautetta (Dogan, 2005, 78). Muistutuksella on vakiintunut paikka sosiaali- ja terveydenhuollon oikeusturvajärjestelmässä, mutta se ei riitä järjestelmän perustavanlaatuisen puutteiden tai epäkohtien korjaamiseen (Jämsä, 2010, 46–47).

2.3.3 Avustaminen muiden oikeussuojakeinojen käyttämisessä

Muistutuksessa avustamisen lisäksi sosiaaliasiavastaavan tulee ohjeistaa hallintolain (434/2003, myöh. hallintolaki) mukaisen kantelun vireille saattamisessa valvovalle viranomaiselle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Hallintolain mukaisen oikaisuvaatimusmenettelyn, vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisen vahingonkorvausasian tai muun asiakkaan oikeusturvaan liittyvän asian vireille saattamisessa sosiaaliasiavastaava voi toimia tarvittaessa asiakkaansa apuna. Muistutuksesta poiketen tehtävänkuvana muiden oikeussuojakeinojen käyttämisessä näyttäytyy erilaisena ja keskittyy sanamuodollisesti siihen, että käytännön työssä ohjeiden ja neuvojen antaminen asian vireille saattamiseksi on riittävä toimenpide. (HE, 300/2022 luku 7, Asiavastaavalaki, 739/2023, 8 §.)

Vaikka aiemmin sosiaaliasiamiesten lakisääteiseen työnkuvaan ei ole kuulunut kuin muistutuksessa avustaminen, usea sosiaaliasiamies on jo aiemmin ohjeistanut asiakkaitaan kanteluihin, oikaisuvaatimukseen, vahingonkorvauksiin ja valituksiin liittyvissä asioissa. (Dogan, 2006, 69; HE, 300/2022, luku 7.) Käytännön tasolla muiden oikeussuojakeinojen ohjeistamisen työtehtävä ei tuo juurikaan muutoksia asiavastaavien arjen työhön. Aiemmissä tutkimuksissa ja julkaisuissa on noussut esille, että Aluehallintoviraston, Eduskunnan oikeusasiamiehen, Hallinto-oikeuden sekä kuntien muutoksenhakuelinten toiminta on hidasta ja niihin liittyvät prosessit koetaan usein kestäväksi liian, jopa kohtuuttoman pitkään asiakkaan näkökulmasta katsottuna. (Hiekka, 2020, 50–51, 64; Nummela 2005, 90, 102; Liukkonen, 2010, 55, 56, 59; Rätty, 2010, 69.)

2.3.4 Asiakkaan oikeuksista tiedottaminen

Asiakkaan oikeuksiin liittyvä tiedottaminen ei liity ainoastaan sosiaaliasiavastaavan asiakastyöhön kuuluvaan asiakkaan informointiin omista oikeuksistaan, vaan hallituksen esityksessä mainitaan, että sosiaaliasiavastaava voi myös antaa henkilöstölle neuvontaa asiakkaan oikeuksista (HE, 300/2022). Kumpula korostaa tiedottamisen sekä sidosryhmien ja viranomaistahojen kanssa käytävien keskustelujen merkitystä asiakkaan oikeuksien turvaamisen näkökulmasta (Kumpula 2020, 25). Aiempien tutkimusten mukaan tiedottamistehtävä liitettiin asiakkaille sekä kunnan päättäjäille suunnatun tiedon välittämiseen. Tiedottamisessa tulee keskittyä erityisesti niihin, jotka tarvitsevat tietoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiesten tulee huolehtia myös tiedon saatavuudesta monien eri kanavien kautta niin asiakkaille kuin ammattilaisillekin. (Posio 2003, 70–72.) Asiakkaan tiedottamiseen kuuluu asiakkaan oikeuksista, lakimuutoksista sekä mahdollisista epäkohdista kertominen. Kunnallisille päättäjäille sosiaaliasiamiehet ovat tiedottaneet asiakkaiden palautteiden sisältöjä, kentältä ilmenneitä epäkohtia tai säästötoimien tuloksia. Tiedottamista on suunnattu lisäksi sosiaalitoimeen, sen päättäviin elimiin, läänin hallitukseen (nykyiseen aluehallintovirastoon) sekä ministeriöön. (Dogan, 2006, 70.)

Asiavastaavalain myötä toimintaan liittyvä tiedottamisen velvollisuus laajenee entisestään. Jotta asiakkaalla on mahdollisuus löytää tiensä sosiaaliasiamiehen luo, asiavastaavalaki velvoittaa hyvinvointialueen tiedottamaan toiminnasta verkkosivuillaan. Tiedoista tulee löytyä asiavastaavatoiminnan alue, sosiaaliasiavastaavina toimivien henkilöiden tiedot sekä yhteystiedot. Myös eri palveluntuottajilla on velvollisuus tiedottaa asiavastaavapalvelusta omilla tahoillaan. (Asiavastaavalaki, 739/2023, 2 §.) Hallituksen esityksessä (300/2022, luku 7) kiinnitetään huomiota siihen, että tiedottaminen tulee olla keinoiltaan sellaista, että erilaisilla asiakasryhmillä on mahdollisuus saada tieto itselleen.

2.3.5 Asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksen seuraaminen

Sosiaaliasiamiehillä on jo aiemmin ollut velvoite koota asiakasyhteydenottojen perusteella tietoa alueensa sosiaalihuollon tilanteesta sekä koostaa niiden pohjalta vuotuisen selvitys. Asiavastaavalain myötä selvityksen tekeminen siirtyy asiavastaavatoiminnan vastuuhenkilölle. Selvitys tulee koota yhdessä asiavastaavien kanssa ja tiedot tulee pohjautua asiavastaavien asiakasyhteydenottojen tietoihin. Asiavastaavilla ei ole tiedonsaantioikeutta asiakkaidensa asioissa ilman asiakkaan nimenomaista lupaa, joten kaiken tiedon asiakastyössä täytyy olla asiakkaan luvalla hankittua. Parhaimmillaan tiedot pohjautuvat asiakkaan itsensä toimittamiin asiakirjoihin. (Asiavastaavalaki 739/2023 8 §, 13§; HE 300/2022, luku 7.) Kumpulan (2020, 25) mukaan selvitys

on tärkeä osa sosiaaliasiamiesten vaikuttamistyötä sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien edistämisen näkökulmasta. Hyvinvointialueella on velvoite julkaista sosiaaliasiavastaavatoiminnan tekemä vuotuinen selvitys verkkosivuillaan sekä tiedotettava selvityksen julkaisemisesta. Selvitys tulee toimittaa lisäksi kunnanhallituksille, aluehallintovirastolle sekä muille asiavastaavien toiminta-alueeseen kuuluville olennaisille palveluntuottajille. (Asiavastaavalaki, 739/2023 8 §; HE, 300/2022, luku 7.)

Vuotuisten selvitysten raportointi on ollut valtakunnallisesti vaihtelevaa, selvityksiä ei hyödynnetty kuntien hallinnossa tai hallinnollisessa päätöksenteossa ja selvitysten tiedot pohjautuivat valtakunnallisesti hyvin erilaisiin tapoihin tilastoida asioita (Kekki, 2015, 70–71). Asiavastaavalain (739/2023) voimaantulon jälkeen työhön on tullut entistä tarkempi velvoite kirjaamisesta. Pelkän tilastoinnin sijaan asiakasrekisterin luomisen ja ylläpitämisen velvoite syntyy 1.1.2025 lähtien hyvinvointialueille ja asiakasyhteydenottojen velvoite kirjaamisesta osana asiavastaavatyötä. Voidaan ajatella, että jatkossa vuotuisen selvityksen tekemistä osaltaan tukee asiakasyhteydenottojen dokumentointi. Dokumentoinnin avulla on saatavissa aiempaa tarkempaa tietoa sosiaaliasiavastaavien tekemästä asiakastyöstä sekä asiakkaiden kohtaamista haasteista sosiaalihuollon kentällä.

2.3.6 Toiminen asiakkaan oikeuksia edistäen ja toteuttaen

Sosiaalihuollon asiakaslaissa ollutta sosiaaliasiamiehen oikeuksien edistämisen työtehtävää on aiemmin kuvattu sosiaaliasiamiestyön edunvalvontatehtävänä, johon kuuluu asiakkaan palvelupäätösten laillisuuden tarkistaminen, työntekijän toimien ja asiakkaan tietojen oikeellisuuden varmistaminen sekä asiakkaalle kuuluvien etuuksien turvaaminen. Työtehtävä näkyi vahvimmin kuntalaisten perusoikeuksien valvontatyönä sekä yksilöllisen päätösmentelyn tarkasteluna. (Nummela, 2005, 63–64.) Asiavastaavalaissa säädetään edelleen sosiaaliasiavastaavien tehtäväksi toimia sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien edistäen ja niitä toteuttaen. Asiavastaava voi viedä palveluiden järjestäjien tietoon havaitsemiaan epäkohtia, antaa henkilöstölle neuvontaa asiakkaan oikeuksiin liittyen sekä neuvotella asiakkaan oikeuksista palveluntarjoajan kanssa tilanteen ratkaisemiseksi. (Asiavastaavalaki 739/2023; Asiakaslaki, 812/2000 24 §; HE, 300/2022, luku 7.)

Asiakaslain (812/2000) esitöissä, hallituksen esityksessä (137/1999) löytyy sovitteeluun liittyen maininta: *”Jos asiakas on esimerkiksi tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voisi pyytää sosiaaliasiamiestä toimimaan henkilöstön ja asiakkaan sovittelijana.”* Sirpa Posio on avannut sosiaaliasiamiehen työhön kuuluvan sovittelun tehtävää seuraavasti vuonna 2003. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu toimia tarvittaessa sosiaalihuollon asiakkaan sekä sosiaalityöntekijän välisessä konfliktitilanteessa sovittelijana, pyrkien neuvottelemalla ratkaisemaan konfliktin, ennen oikeussuojakeinojen käyttämistä. Näin saatetaan välttää raskas, pitkä ja kallis muistutus- ja

valitusmenettely. Asiakas voi itse pyytää sosiaaliasiamiestä toimimaan asiassaan sovittelijana ja sovittelijan tehtävässään sosiaaliasiamies kykenee olemaan myös asiakkaan apuna ja tukena asiaa selvitettäessä. Tällaisessa asetelmassa, jossa osapuolina on sosiaalihuollon asiakas ja työntekijä, on mukana myös vallan epätasapaino. Näin sosiaaliasiamies voi sovittelijana toimiessaan pyrkiä tasapainottamaan tätä valta-asetelmaa vahvistamalla asiakkaan asemaa sekä neutralisoimalla sosiaaliviranomaisen asemaa. (Posio, 2003, 78–80.)

Posio korostaa, että sovittelutilanteessa sosiaaliasiamies ei ole hallintomenettelylain (nyk. hallintolaki) mukainen puolueeton virkamies vaan molempien osapuolten etujen tasapuolinen huomioija. Sosiaaliasiamies huolehtii siitä, ettei asiakas tee omalta kannaltaan epäedullista sopimusta tai luovu omista oikeuksistaan. Sosiaaliasiamies voi osaltaan auttaa arvioimaan esimerkiksi, kannattaako sovintoon suostua, tuleeko asiattomasti käyttäytyvää sosiaalityöntekijää kohtaan tehdä tutkintapyyntö kunnianloukkauksesta tai kannattaako asia viedä tuomioistuimen ratkaistavaksi. Sovittelussa sosiaaliasiamiehen tulee tasapainottaa osapuolten välistä asetelmaa, neuvotella molempien osapuolten intresseistä ja ottaa huomioon molempien osapuolten tarpeet asian selvittämisessä. Sosiaaliasiamies johtaa sovitteluprosessia pyrkien saamaan osapuolet rakentavaan keskinäiseen dialogiin ja näin edistämään myös neuvotteluprosessia. Tavoitteena on pyrkiä ratkaisemaan konflikti, ei vain osapuolten välinen oikeudellinen riita, sekä pyrkiä löytämään vaihtoehtoisia ratkaisuja, joissa ei olla sidottuja juridisiin kategorioihin. Sosiaaliasiamies voi myös rohkaista osapuolia erilisten ratkaisujen mietintään ehdottamalla itse uudenlaisia vaihtoehtoja. Sovittelussa on vahva osapuolten yhteistyön lisäämisen tavoite sekä tulevaisuuteen suuntaava ajattelutapa. Sovittelun tavoitteena on myös synnyttää sellainen kompromissi, johon molemmat osapuolet voivat olla tyytyväisiä tai ratkaisu olisi vähintään siedettävä molempien osapuolten näkökulmasta. Sovittelu voi parhaimmillaan lisätä tehokkaasti oikeuden saatavuutta ja konfliktien ratkaisemista asianmukaisella tavalla. Toisaalta, koska sovittelu on epämuodollista ja siihen liittyy vahvasti sovittelijana toimivan sosiaaliasiamiehen näkemys ja asennoituminen, tekee se joustavan käsittelyn lisäksi sovittelujärjestelmästä epäyhtenäisen, vaikeasti ohjattavan sekä ristiriitaisen. (Posio, 2003, 78–80.)

Posion vuonna 2003 tehdyn kuvauksen jälkeen sosiaaliasiamiesten tai nyttemmin sosiaaliasiavastaavien toteuttamasta sovittelusta ei löydy tutkimusta, ainoastaan mainintoja aiemmissa tutkimuksissa asiakkaan ja työntekijän kohtaamistilanteeseen liittyen (Nummela, 2005, 61; Nummela, 2011, 131–133). Kumpula selvityksessään toteaa, että sosiaaliasiamies voi yrittää sovittaa tai selvittää asiakkaan asiaa, jos asiaa on jo yritetty selvittää toimintayksikön kanssa ja siitä huolimatta asia on edelleen riitainen. Toimintatapaa Kumpula perustelee asiakkaan tiedonsaannin varmistamisena, jos asiaan liittyy esimerkiksi epäluottamusta aiemmin annettujen tietojen

oikeellisuudesta. Sovittelu ja selvitystyö on osa sosiaaliasiamiehen tehtävää, mitä olisi helppo lisätä, mutta jota resurssien niukkuus rajoittaa käytännön tasolla. (Kumpula, 2020, 24.) Koulu on tarkastellut sovittelua ja sen mahdollisuuksia julkisten asiamiesten näkökulmasta. Julkiset asiamiehet pystyvät työssään valtiollisen lainkäytön lisäksi hyödyntämään vaihtoehtoisen riidanratkaisun arsenaalia. Julkisten asiamiesten toiminnassa yhdistyvät sekä hyvittävän että ehkäisevän oikeussuojakeinon ominaisuudet ja tehtävässä käytävät neuvottelut ja sovittelut käydään ”lain varjossa”. Preventiivisen eli ennalta ehkäisevän sovittelun toimintamalli sopii hyvin julkisen asiamiehen tehtäviin, kun puolestaan reparaatiivisen, korjaavan sovittelun, käytäntö on haastavampi sovittaa julkisen asiamiehen tehtäviin. Vasta uusin tutkimus on huomionnut hajanaista julkista asiamiesjärjestelmää hypoteettisena osana tehokasta oikeussuojakeinojen valikoimaa. Vaikka julkisten asiamiesten sovittelurooli jää tässä hetkessä jäsentymättömäksi kehittämistyön ollessa vähäistä, julkinen asiamiesjärjestelmä on siitä huolimatta edullinen ja lakiteknisesti nopeampi toimija kuin esimerkiksi oikeuslaitokset. (Koulu, 2022, 299, 308, 309, 310.)

Vaikka Koulun määritelmän mukaan sosiaaliasiamiehet eivät lukeudu julkisiin asiamiehiin, on Posion ja Koulun sovittelun kuvauksissa löydettävissä yhtäläisyyksiä, kuten juridiikan ulkopuoliset ennalta ehkäisevät neuvottelut ja niiden ratkaisut. Myös kansainvälisesti on kehitetty erilaisia asiamiestoimintaan liittyviä sovittelumenetelmiä. Esimerkiksi USA:ssa sosiaalisiin oikeuksiin liittyvä asiamiestoiminta perustettiin tutkimaan ikääntyneiden hoitokodeissa asuvien oikeuksia, hoitoa ja elämänlaatua huonontavia käytänteitä. Ikääntyneiden olojen parantamiseksi sekä sosiaalityöntekijöiden ja asiamiesten yhteistyön kehittämiseksi luotiin ohjelma, joka sisältää erilaisia lähestymistapoja ja taktiikoita hankalien tilanteiden käsittelemiseksi, yhtenä vaihtoehtona myös edunvalvontasovittelun käytäntö. (Nelson, ym., 2008, 65–81.)

Olen edellä kuvannut kattavasti sosiaaliasiavastaavien toiminnan kehittymistä ja heidän tehtäviään. Toiminnan kokonaisvaltainen kuvaus ja esittely on tarpeen, jotta sovittelu neuvottelutehtävänä tulee ymmärretyksi osana asiavastaavatyön kokonaisuutta. Vaikka sovittelua on tutkittu laajasti sekä valtakunnallisesti että kansainvälisesti, sovittelumenetelmän käyttöä ei ole aiemmin tutkittu tämän edellä mainitun Posion (2003, 78–80) kuvauksen lisäksi sosiaaliasiavastaavatyön (aiemmin sosiaaliasiamiestyön) kontekstissa. Sen vuoksi tämä tutkielma keskittyy tarkastelemaan sovittelua osana sosiaaliasiavastaavan työtehtäviä, miltä työtehtävä näyttäytyy käytännön työn näkökulmasta sekä tarkastelemaan sosiaaliasiavastaavien näkemysten pohjalta, tuleeko aineistosta esiin sovitteluun liittyviä kehittämisen tarpeita.

3 SOVITTELU JA RESTORATIIVINEN OIKEUS

Sosiaaliasiavastaavien (aiemmin sosiaaliasiamiesten) työtehtäviin liittyvästä sovittelusta ei ole kuin Posion vuonna 2003 luoma kuvaus (Posio, 2003, 78–80). Sovittelu tuodaan esiin erilaisissa yhteyksissä sosiaaliasiamiestyöhön liittyen, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) esitöihin liittyvässä hallituksen esityksessä (137/1999) sekä Tuomas Kumpulan (2020, 23–24) selvityksessä sosiaaliasiamiestyön taustoista ja nykytilanteesta. Sosiaaliasiamiestyöhön liittyvää sovittelua ei ole kuitenkaan tutkittu, eikä siihen liittyviä käytänteitä ole vuosien saatossa päivitetty. Tämän maisterintutkielman tarkoitus on perehtyä tarkastelemaan sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä sovitteluun liittyen. Sosiaaliasiavastaava toimii pääsääntöisesti omassa tehtävässään asiakkaan ja työntekijän välillä erilaisissa konfliktitilanteissa. Tätä asetelmaa olen avannut alaluvussa 2.3.6. Tässä luvussa puolestaan tarkastelen sovittelun kenttää erilaisten sovittelun menettelytapojen kautta. Koska Suomessa käytetyt sovittelun erilaiset menetelmät ja käytänteet pohjautuvat restoratiivisen oikeuden teorian periaatteisiin, avaan ensin restoratiivisen oikeuden teoriaa. Tämän jälkeen avaan erilaisia sovittelun käytänteitä ja toimintamalleja. Haasteen teoreettisen viitekehyksen rakentamiselle asettaa asiakkaan ja työntekijän välinen valta-asetelma, jollaista sovittelun kentällä ei ole vielä juurikaan nähty. Sosiaaliasiavastaava asettuu sovittelussa sosiaalihuollon kentälle työntekijän sekä asiakkaan väliseen ristiriitatilanteeseen, jossa toinen osapuoli on viranomaisvastuussa oleva hallinnollisten päätösten tekijä ja toinen osapuoli on yksilö, johon tehdyt päätökset ovat suoraan kohdistettuja. Tätä valta-asetelman vaikutusta sovittelun tuon esiin teoreettisen viitekehyksen päätteeksi. Näiden kuvausten pohjalta rakentuu maisterintutkielmani teoreettinen viitekehys sekä teoreettisuuntautuneen aineiston analyysin runko.

3.1 Restoratiivisesta oikeudesta sovittelun teoreettisiin malleihin

Sovittelun erilaisia käytänteitä ja tapoja selvittää konfliktitilanteita on ollut olemassa koko ihmiskunnan historian ajan (Liebman, 2007, 259) ja sovittelun syntyä kuvataan pikemmin löytymiseksi (*discover*) kuin keksinnöksi (*invention*) (McCold ja Wachtel, 2002, 110). Asioiden ratkaisemiseen liittyviä vanhoja neuvottelevia tapoja heikensivät osaltaan kolonialismi, toisaalta myös eurooppalaisen retributiivisen oikeusjärjestelmän kehittyminen (Liebman, 2007, 259). Nykyaikaisen sovittelun rakenteet alkoivat kehittyä 1980-luvulla (McCold & Wachtel, 2002, 110), kun formaaleja oikeusjärjestelmiä kohtaan suunnattu kritiikki alkoi kasvaa (Iivari, 2010, 48–49). Restoratiivista oikeutta määritellään prosessiksi, jossa voidaan osoittaa ja korjata rikosten aiheuttamia vahinkoja muuttamalla uhrin selviytyjiksi, konfliktit yhteistyöksi, häpeä ylpeydeksi ja yksilöt yhteiskunnan jäseniksi (McCold ja Wachtel, 2002, 117).

Restoratiivisen oikeuden käsitteeseen liittyy vahvasti ajatus väärintekemisestä, sen korjaamisesta sekä rikosoikeusprosessista (Gade, 2018, 30). Zehr määrittelee restoratiivisen oikeuden käsitettä vertailemalla retributiivisen rikosoikeuden ja restoratiivisen oikeuden ajattelutapoja keskenään. Retributiivinen rikosoikeus keskittyy siihen, että rikos on väärinteko lakia ja yhteiskuntaa kohtaan, rikoksen tekijät ovat syyllisiä ja oikeuden tehtävänä on määritellä syyllisyys eli antaa niin sanotusti tekijöille ansionsa mukaan. Restoratiivinen oikeus puolestaan keskittyy siihen, että rikos on loukkaus ihmisiä ja ihmissuhteita kohtaan, loukkaukset saavat aikaan velvollisuuksia ja oikeusmuoto osallistaa uhrin, tekijät ja yhteisön jäsenet miettimään, kuinka tilanteen voisi korjata. Keskiössä ovat uhrin tarpeet ja tekijän vastuu korjata aiheutunut vahinko. Zehr kiteyttää restoratiivisen oikeuden määritelmän prosessiksi, johon tulee osallistaa mahdollisuuksien mukaan ne henkilöt, joilla on osuus tietyssä rikoksessa. Prosessin tavoitteena on yhteisesti tunnistaa ja osoittaa vahinkoja, tarpeita ja velvollisuuksia asian parantamiseksi ja oikeaksi saattamiseksi, niin hyvin kuin se on mahdollista. (Zehr, 2014, 2. luku.)

Christie puolestaan kuvaa artikkelissaan ”Conflicts as property” oikeuslaitoksen niin sanotusti varastavan konfliktin sen osapuolilta. Konflikti pitää palauttaa takaisin sen osapuolille, jotta konflikti osapuolten välillä voi todellisuudessa ratketa. Oikeudenkäytännössä usein käy niin, ettei uhri pääse esittämään hänelle tärkeitä näkökulmia, koska lakimiehen näkemyksen mukaan ne eivät välttämättä ole juridisesti merkittäviä. Oikeudenkäynneissä korvauksia aiheutuneista vahingoista voidaan hakea uhrille, mutta sakot kohdistetaan uhrin sijaan maksettavaksi valtiolle. Tekijältä myös viedään mahdollisuus selittää omaa käytöstään ja oikeuden ratkaisu voittajasta ja häviäjistä voi olla jopa nöyryyttävä sekä osapuolia sekä toisistaan että yhteiskunnasta etäännyttävä toimenpide. Christie korostaa, että meillä tulee olla oikeita kysymyksiä valmiiden vastausten sijaan ja tilanteiden selvittämiseksi tulee kehittää palveluita,

joiden avulla asianosaiset voisivat ratkaista keskinäisiä konfliktejaan yhteisösuuntautuneesti. (Christie, 1977, 1–15.) Christien ajatusta konfliktien omistajuudesta voidaan pitää yhtenä konfliktiteorian moninaisten suuntausten klassikoista (Ervasti & Nylund, 2014, 42). Myöhemmässä artikkelissaan ”Words on words” Christie ottaa etäisyyttä restoratiivisen oikeuden käsitteeseen ja kritisoi erityisesti vaihtoehtoiseen konfliktinratkaisuun liitettyä oikeuden termiä. Christie toteaa, että oikeuden termi johtaa olettamukseen oikeuslaitoksesta ja asian ratkaisusta ennakkotapauksia hyödyntäen. Christie korostaa, että vaihtoehtoisissa konfliktien ratkaisumenetelmissä, kuten sovittelussa, keskeistä on etsiä osapuolten tarpeita vastaava ratkaisu ja ennen kaikkea saattaa osapuolet yhteen sellaisen tietomäärän lisäämiseksi, joka voi luoda pohjan konfliktin käsittelylle. (Christie, 2013, 15–18.)

Asiakokonaisuuden ennalleen palauttamisen sijaan restoratiivisuudessa on kyse normatiivisen luottamuksen (*normative trust*) palauttamisesta tai palautumisesta. Ristiriidan ratkaiseminen ei välttämättä pysty palauttamaan koko asiakokonaisuutta entiselleen, sillä joskus konfliktit ovat sellaisia, että ratkaisun sijaan ainut mahdollisuus on auttaa osapuolia sietämään konfliktia ja elämään sen kanssa. Restoratiivisen oikeuden tulee tunnistaa myös omat rajansa ja mahdollisuutensa vaikuttaa asioihin. Sovittelu (*mediation*) sopii moneen asiaan, mutta sovittelu; sovinnon teko (*reconciliation*) olisi vielä realistisempi ja kuvaavampi terminä. Kun palaamme perusteisiin, konfliktin osapuolina oleviin yksilöihin, yhteisöihin tai valtioihin sekä virallisen oikeusjärjestelmän tai sodankäynnin ulkopuolisiin konfliktin ratkaisukeinoihin, esiin tulee huomattava määrä vaihtoehtoisia konsepteja. Käytössä voi olla epävirallisia keinoja tai rakennettuja käytänteitä konfliktien ratkaisemiseen. Konfliktien käsittely jatkossa on tärkeää, ei välttämättä ratkaisun, palauttamisen tai oikeuden luomisen näkökulmasta, vaan tapahtuneen esille tuomisen sekä osapuolten välisen ymmärryksen lisäämisen kautta konfliktista voi tulla heille siedettävä ja osapuolten lisäksi kasvattaa koko yhteisön ymmärrystä. (Christie, 2013, 15–18.)

Christien tavoin Gade (2018, 37–38) tuo esiin kriittistä kantaansa restoratiivisen oikeuden termin käytöstä. Termin käyttö on laajentunut retributiivisen rikosoikeuden ulkopuolelle ja uusissa käytänteissä osallistetaan osapuolia esimerkiksi kouluissa. Varjopuolena käsitteen laajenemiselle hän näkee sen, että liian laaja soveltamisen ala voi saada termin menettämään merkityksensä. Rasmussen (2018, 177–178) tuo esiin tyytymättömyyttään restoratiivisen oikeuden termiin. Hän kritisoi termin oikeuslaitossidonnaisuutta ja ilmaisee näkökulmaa siitä, kuinka oikeudenkäytännöt ovat sidoksissa kunkin valtion oikeusjärjestelmään, kun taas restoratiivisen oikeuden periaatteita on kuvattu globaaleiksi. Erilaisten variaatioiden suuren määrän vuoksi myös Rasmussen näkee tarpeen restoratiivisen oikeuden, merkityksellisyyden, terminologian sekä rajojen tarkemmalle määrittelylle. Rasmussen tuo esiin restoratiivisen

lähestymistavan ja restoratiivisen prosessin termit, jotka hän näkee restoratiivisen oikeuden teoreettisena ja metodologisena jatkumona. (Rasmussen, 2018, 150–151, 177–178.)

Restoratiivisuus tulee englannin kielen sanasta *restore*, jolla ei ole yksiselitteistä suomennosta. Synonyymejä suomen kielessä on muun muassa korjaaminen, uudelleen rakentaminen, ennallistaminen, palauttaminen ja eheyttäminen, mutta näiden merkitykset ovat englanninkielistä termiä suppeampia. Tästä syystä restoratiivisuudella tarkoitetaan kaikkia käännöksiin liittyviä termejä samanaikaisesti. (Gellin, 2019, 15.) Restoratiivinen lähestymistapa on yläkäsite, joka rakentuu restoratiivisista käytännöistä. Restoratiivisen lähestymistavan arvot ovat puolueettomuus, vapaaehtoisuus, vaitiolo sekä syyttämättä tai leimaamatta työskentely. (Gellin, 2019, 34–35.) Restoratiivisiin käytäntöihin kuuluu muun muassa restoratiivinen sovittelu, joka puolestaan sisältää restoratiivisen prosessin. Sovittelun tulee perustua restoratiivisille arvoille ja periaatteille ollakseen restoratiivinen prosessi. Restoratiivisen prosessin avulla pyritään lisäämään osapuolten ymmärrystä ja kunnioitusta toistensa näkökulmista sekä auttamaan osapuolia käsittelemään tapahtunut tavalla, jotta tapahtuneen taakseen jättäminen sekä elämän eteenpäin jatkaminen mahdollistuu. (Gellin, 2019, 28–29.) Gellinistä (2019, 28–29) poiketen Ervasti ja Nylund (2014, 165) kuvaavat restoratiivista sovittelua kuuluvaksi ensisijaisesti rikossovitteluun sen vahvan restoratiivisen oikeuden liitoksen vuoksi. Ervasti ja Nylund (2014, 160–170) tuovat keskusteluun laajemman näkemyksen sovittelun malleista, joita heidän jaottelunsa mukaan on seitsemän. Sovittelumallit jakautuvat ongelmanratkaisuun sekä inhimilliseen kasvuun tähtääviin sovittelumalleihin.

Inhimilliseen kasvuun tähtäävät mallit jakautuvat muutokseen tähtääviin ja terapeuttisiin sovittelumalleihin. Muutokseen tähtääviin malleihin kuuluu jo edellä mainitun restoratiivisen sovittelun lisäksi transformatiivinen, narratiivinen sekä humanistinen sovittelu. Näiden sovittelumallien tavoitteena on osapuolten voimaannuttaminen. Transformatiivisessa sovittelumallissa konfliktin ratkaiseminen voi muuttaa osapuolten vuorovaikutusta ja näin ollen vahvistaa paitsi osapuolten myönteistä minäkäsitystä myös ympärillä olevaa yhteiskuntaa. Narratiivisessa sovittelussa voimaannuttamista pyritään toteuttamaan narratiiveja ja osapuolten tarinoita korostamalla ja esille tuomalla. Humanistisessa sovittelussa puolestaan painottuu osapuolten omat voimavarat ja mahdollisuudet ratkaista itse ristiriitoja. Tunteiden ilmaisun ja osapuolten välisen dialogin kautta pyritään pikemminkin vahvistamaan osapuolten välistä suhdetta kuin sovinnon löytymistä. Terapeuttista sovittelua käytetään paljon esimerkiksi perheen sisäisten riitojen ja konfliktien ratkaisemisessa, sillä käsittely painottuu selvittämään myös konfliktin taustalla olevia osapuolten henkilökohtaisia keskinäisiä ongelmia. (Ervasti & Nylund, 2014, 160–166.)

Ongelmanratkaisuun tähtäävät mallit puolestaan jakautuvat sovintokeskeisiin ja menettelykeskeisiin sovittelumalleihin. Sovintokeskeisiä sovittelumalleja ovat kompromissaminen ja evaluatiivinen sovittelu. Menettelykeskeinen sovittelumalli puolestaan on fasilitatiivinen, intressipohjainen sovittelu. Yleisimmin sovittelumallien vastinpareina ovat fasilitatiivinen sekä evaluatiivinen sovittelumalli. Fasilitatiivisessa sovittelussa sovittelijan rooli on olla mahdollistajana ja toimia neutraalilla, puolueettomalla ja kantaa ottamattomalla tavalla, joka mahdollistaa osapuolille omien ajatusten, toiveiden ja tarpeiden esilletuomisen. Evaluatiivisessa sovittelumallissa sovittelija puolestaan voi arvioida osapuolten esittämiä vaatimuksia tai antaa oman arvionsa hyvästä asian ratkaisusta. (Ervasti & Nylund, 2014, 142, 146, 155–156.) Kompromissamisen mallissa pyritään sovintoon ja käytetään työmenetelmänä ”strategista kaupankäyntiä” (Ervasti & Nylund, 2014, 160–161). On olemassa myös erilaisia sovittelun niin sanottuja sekamalleja, joissa yhdistyy useamman sovittelumallin toimintatapoja. Kognitiivisessa sovittelussa on vahva tulevaisuuteen suuntaava näkökulma ja sovittelijan rooliin kuuluu kiperienkin kysymysten esittäminen ja auttaa osapuolia määrittämään hypoteesien kautta, mistä konfliktissa on kyse. Ymmärtämiseen perustuvassa sovittelumallissa puolestaan korostetaan osapuolten kykyä löytää itse paras mahdollinen ratkaisu, jonka kanssa he joutuvat elämään jatkossakin. Refleksiivinen sovittelu painottaa sovittelijan aktiivista työskentelyä erilaisia rooleja sekä kyselytekniikoita apunaan käyttäen. Sukkulasovittelu taas tarkoittaa sovittelua, jossa käytetään ainoastaan erillisneuvotteluita, osapuolet eivät kohtaa lainkaan yhteisen pöydän ääressä. (Ervasti & Nylund, 2014, 167–170.)

Sovittelu on yksi vaihtoehtoisista konfliktinratkaisun keinoista ja sen käytänteitä sovelletaan hyvin eri tavoin kansainvälisesti sekä kansallisesti. Ervastin ja Nylundin (2014, 133–137) sovittelun perusmääritelmän mukaan sovittelu vaatii aina kolmannen osapuolen mukaan tulemisen. Prosessin täytyy olla osapuolilleen vapaaehtoinen tai molempien tulee vähintään hyväksyä sovittelijan osallistuminen. Sovittelijan tulee olla neutraali ja puolueeton. Neutraalisuudella tarkoitetaan väliin tulijan käyttäytymistä sekä sovittelijan ja osapuolten välisiä rooleja. Puolueettomuudella puolestaan tarkoitetaan sovittelijaa, joka pyrkii tasapuolisesti kaikkien osallistujien intressien tyydyttämiseen. Neutraalisuuteen ja puolueettomuuteen liitetään neljä ulottuvuutta, jotka ovat reiluus, objektiivisuus, väliintulon voimakkuus sekä roolin rajoitukset. Sovittelun tulee olla myös luottamuksellinen ja sovittelut pidetään ulkopuolisten läsnä olematta. Usein sovittelujärjestelmiin on liitetty myös vetoamiskielto, jolloin osapuolet eivät voi myöhemminkään vedota sovittelussa esiin tulleisiin asioihin (Ervasti & Nylund, 2014, 133–137.)

Peltonen ym. (2022, 24) ovat myös määritelleet keskeisiä sovittelun käsitteitä. Heidän jaottelussaan sovittelulla tarkoitetaan menettelyä, jossa prosessilla on määritelty strukturi. Prosessiin sisältyy alku, keskivaiheessa oleva osapuolten

kohtaamisen sovittelutilanne sekä prosessin loppu. Sovinnon edistämiseen kuuluu puolestaan menettelyt, joilla ei ole sovittelutilannetta sisältävää strukturoitua menettelyä, vaan kolmas osapuoli pyrkii toimillaan edistämään sovinnon syntymistä. Sovitteleva työote tarkoittaa sovittelussa käytettävien tekniikoiden, työtapojen tai välineiden omaksumista johonkin muuhun ammatilliseen toimintaan, jonka yhtenä tavoitteena on rauhan rakentaminen, ristiriidan ratkaisu tai eskaloitumisen ennaltaehkäisyminen. Sovittelunkaltainen työ puolestaan tarkoittaa tilannetta, jossa sovittelu sekoituu muuhun ammatilliseen toimintaan, eikä selvyttä sovittelun käynnistymisestä ole. Sovittelun kaltaisen työn määritelmään kuuluu myös muun toiminnan kutsuminen sovitteluksi. (Peltonen ym., 2022, 24.)

3.2 Sovittelun käytänteitä 2020-luvun Suomessa

Sanna Marinin hallitusohjelmassa vuonna 2019 tuotiin esiin tarvetta sovittelun käytön lisäämiselle oikeudenkäyntien määrän vähentämiseksi. Ohjelmassa myös mainittiin, että mahdollisuuksia sovittelun kaltaisten menettelyjen tuomiseksi joihinkin hallintoprosesseihin tulee kartoittaa. (Osallistava ja osaava Suomi, 2019, 88.) Sambou onkin tähän pohjautuen tehnyt tuoreen selvityksen sovittelun tilanteesta ja kehittämistarpeista oikeusministeriön hallinnonalalla. Sovittelu näyttäytyy tutkimusten perusteella inhimillisenä, asiakkaita osallistavana ja ratkaisuihin sitouttavana tapana selvittää erilaisia konfliktitilanteita. Sovittelua käytetään useimmiten tilanteissa, joissa on mahdollisuus välttää tuomioistuimen käsittely, jos osapuolet löytävät sovittelun avulla molempia osapuolia tyydyttävän ratkaisun. Sovittelu kaikissa muodoissaan perustuu vapaaehtoisuuteen ja sovittelijan rooli puolueettomuuteen ja fasilitatiiviseen konfliktin ratkaisumenettelyyn. (Sambou 2023, 10–11.)

Sovittelua toteutetaan niin tuomioistuimissa kuin tuomioistuimen ulkopuolisisissa sovittelumenettelyissä. Tuomioistuimissa sovitellaan riita-asioita, lapsen huoltoon sekä tapaamisoikeuteen liittyviä kiistoja tai täytäntöönpanoon liittyviä asioita. Määrällisesti tuomioistuimissa sovitellaan noin 2400 asiaa, joista noin puolet ovat riita-asioiden sovitteluja ja toinen puoli lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyviä asioita. (Linnanmäki & Ervasti, 2022, 77–92; Peltonen ym., 2022, 36, 75.) Tuomioistuimeen liittyvään sovittelun kokonaisuuteen Sambou (2023, 23–26) on liittännyt selvityksessään tuomioistuimen ulkopuolisessakin sovittelussa tehdyn sovinnon vahvistamisen käytänteen sekä mietinnän sovittelun mahdollisuuksista hallintoasioiden käsittelyssä sekä kansainvälisissä perheasioissa. Tuomioistuinten lisäksi perheasioita sovitellaan hyvinvointialueiden alaisena toimintana (Haavisto, 2022, 93–108; Sambou, 2023, 28–29). Tuomioistuimen ulkopuolella sovittelua toteutetaan muun muassa sovittelutoiminnan järjestämiseksi perustetuissa sovittelutoimistoissa, joissa käsitellään

rikosasioita sekä vähäisiksi määriteltäviä riita-asioita. Rikossovittelun piirissä sovittelaan selkeästi eniten, noin 10 000 sovittelua vuosittain (Peltonen ym. 2022, 31). Rikosasioiden sovittelun menetelmiin on liitetty parisuhdeväkivallan sovittelun menettely (Jokinen, 2022, 163–179). Rikosasioita sovittellaan myös vakavien rikosten jälkikäsitelystä. Toiminta on integroitu muutamien sovittelutoimistojen sekä rikosseuraamuslaitoksen yhteistyössä toteutettavaksi toiminnaksi. Määrällisesti vakavia rikoksia on sovittelu vuodesta 2013 lähtien noin 100 kpl. (Konttila & Hiitelä, 2022, 199–218; Peltonen ym., 2022, 31–33.) Rikosten ehkäisemiseksi ja varhaisen puuttumisen menetelmiksi on luotu koulusovittelu sekä katusovittelu. Koulusovittelu toimii koulujen ja varhaiskasvatuksen toimintaympäristöissä ja katusovittelu keskittyy nuoriin liittyvien asioiden sovitteluun. (Gellin, 2022, 273–292; Turkka & Bärholm, 2022, 181–198). Tuomioistuimen ulkopuolella tapahtuvaa sovittelua tekee myös Suomen asianajajaliitto sekä keskuskauppakamarin välimieslautakunta (Hietanen-Kunwald, 2022, 109–123; Taivalkoski, 2022, 125–141). Kansainvälisessä sovittelussa Martti Ahtisaaren perustama Conflict Management Institute on keskeinen suomalainen toimija (Sambou, 2023, 39). Sovittelua tehdään myös yhteisösovittelun keinoin, joihin lukeutuu naapurussovittelu sekä yhteisösovittelu väestöryhmien välisissä konflikteissa. Näitä sovitteluita on vuosittain 100–140 kpl. (Attias, 2022, 39–55; Peltonen ym., 2022, 62–69; Slögs, 2022, 237.) Sovittelua hyödynnetään työelämässä niin valtakunnansovittelijan toimistosta käsin organisoidun kollektiivisen työriitojen sovittelun (Peltonen ym., 2022, 80–85) kuin työyhteisön kiistoja ratkovan työyhteisösovittelun avulla (Peltonen ym., 2022, 86–89; Remes, 2022, 293). Myös ympäristösovittelun tiimoilta on tehty Suomessa avauksia (Peltonen ym., 2022, 90–95; Peltonen & Kangasoja, 2022, 253–271). Lisäksi on olemassa erilaisia sovinnon edistämiseen tähtääviä menettelyjä, kuten kuluttajaoikeusneuvonta, tasa-arvovaltuutetun tehtävät sekä vakuutus- ja rahoitusneuvonta (Sambou 2023, 31–33; Peltonen ym. 2022, 96–100).

3.2.1 Sovittelumenettelyjen toimintaympäristöjä ja taustateorioita

Kuviossa 2 Peltonen ym. (2022, 213) tarkastelee sovittelun toimijoita sekä toiminnan lakisääteisyden että sovittelun ammattimaisuuden ja sovittelijoiden aseman näkökulmista. Toiminnan lakisääteisyttä kuvaa vaaka-akseli, jossa toinen pää tarkoittaa virallista lainsäädännöllä määriteltyä sovittelumenettelyä ja pysty-akseli puolestaan kuvaa sovittelijan ammatillista asemaa.



KUVIO 1 Sovittelun kenttä Suomessa jaoteltuna kahdella akselilla 1) lakisääteisyys ja 2) ammattimaisuuden mukaan. (Peltonen ym. 2022, 213.)

Sovittelumenettelyjen toimintaympäristöjä ja -periaatteita vertailemalla voi todeta, että sovittelua järjestetään hyvin monin eri tavoin. Siinä missä koulusovittelu perustuu restoratiiviseen lähestymistapaan, naapuruussovittelun taustateoria on restoratiivisessa oikeudessa. Molemmat ovat yhdistyksen organisoimaa toimintaa. Riita-asioiden tuomioistuinsovittelu sekä rikos- ja riita-asioiden sovittelu ovat puolestaan lailla säädettyä toimintaa. Tuomioistuimissa tapahtuvissa sovitteluissa on kyse fasilitatiivisesta sovittelusta, johon sisältyy myös evaluatiivisen sekä intressipohjaisen sovittelun piirteitä. Rikossovittelu on restoratiivisen oikeuden puhtain ilmentymismuoto. Perheasioiden sovittelulla ei ole juuri kyseiseen toimintaan säädettyä lakia, mutta myös siitä löytyy lakisääteinen velvoite avioliittolaista (411/1987). Toiminnan taustateoria rakentuu ratkaisukeskeisistä, sovintoon tähtäävistä ja ajattelutavan muuttamiseen sekä konfliktin uudelleen määrittelyyn liittyvistä sovittelumalleista (Peltonen ym. 2022, 31, 39, 53, 65, 71–75.) Tutkielmani tuloksissa tarkastelen, mihin sosiaaliasiavastaavien toteuttama sovittelu voisi sijoittua kuviossa 1.

Jokaisessa sovittelumuodossa tuodaan esiin, että sovittelun osapuolina on jonkinasteisen konfliktin osapuolet. Siinä missä koulu- ja naapuruussovittelussa korostetaan kaikkien konfliktiin jollain tavalla liittyneiden kutsumista mukaan (Gellin, 2019, 23; Peltonen 2022, 64–66), perheasioiden sovittelussa asian käsittely painottuu pitkälti eroon päätyneiden osapuolten väliseen ratkaisun hakemiseen (Haavisto ym. 2014, 11). Rikos- ja riita-asioiden sovittelussa osapuolina ovat rikoksen tekijä tai tekijät ja rikoksen kohteeksi joutunut uhri tai uhrit sekä riita-asioissa riidan osapuolet. Alaikäisten

ollessa kyseessä sovitteluun osallistetaan myös huoltaja tai muu laillinen edustaja. (Flinck, 2014, 41, 46, 89). Ympäristösovittelussa osapuolina voi olla rajanaapurit. Ympäristösovittelua on käyty myös asetelmassa, jossa toinen osapuoli on maankäytöstä päättävä tai hallinnollisia päätöksiä tekevä virkamies ja toinen osapuoli on maanomistaja tai muutoin maankäyttöön tai siihen liittyviin lupiin tyytymätön henkilö. (Peltonen ym., 2022, 91). Kuluttajaneuvonnassa konfliktit liittyvät kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin riita-asioihin (Sambou, 2023, 31–32).

3.2.2 Sovittelun prosesseja

Sovitteluprosesseissa on nähtävissä myös laajaa vaihtelua. Siinä missä koulusovittelussa käytetään monia eri restoratiivisten käytänteiden variaatioita, sovittelu yhtenä mukaan lukien (Gellin, 2019, 34–35), toisissa sovittelumuodoissa sovittelu on ensisijainen toimintamalli, kuten esimerkiksi rikos- ja riita-asioiden sovittelussa. Ympäristösovittelu on käytänteiltään ja rakenteiltaan vielä kehittyvä sovittelumuoto (Sambou, 2023, 26–27.)

Sovittelun prosessia jaotellaan usein alkuvaiheeseen, sovittelutapaamisvaiheeseen sekä seurantaan (Attias, 2017, 23; Gellin, 2019, 145–146; Haavisto, 2014, 23; Ervasti & Nylund, 2014, 195–197). Aloitteen sovitteluun voi yleisimmin tehdä osapuoli itse tai viranomastaho. Rikosasioiden sovittelussa sovittelualoite tulee useimmiten poliisilta, koulussa aloitteen voi osapuolten lisäksi tehdä opettaja, naapurisuussovittelussa aloitteentekijänä voi olla isännöitsijä tai asumisneuvoja ja tuomioistuinsovittelussa aloite tulee oikeudenkäynnin kautta (Peltonen ym., 2022, 31, 38, 52). Päätöksen sovittelun aloittamisesta tai edellytysten selvittämisen tekee pääsääntöisesti asiaan nimetyt sovittelijat (Peltonen, 2022, 38, 52; Haavisto, 2022, 102–103; Slögs, 2022, 246). Poikkeuksena tästä on rikossovittelu, jossa sovittelun edellytykset selvittää sovittelutoimiston henkilökunta ja toimiston vastuuhenkilö tekee asiasta valituskelpoisen päätöksen (Sovittelulaki, 1015/2005, 16 §, 23§).

Useassa sovittelumuodossa, esimerkiksi naapurisuussovittelussa, perheasioiden sovittelussa ja rikosasioiden sovittelussa on sovitteluprosessin alkuvaiheessa käytössä niin sanotut erillistapaamiset. Erillistapaamisissa sovittelijat kohtaavat konfliktin osapuolet jokaisen erikseen ennen yhteistä neuvottelua. (Attias, 2017, 23; Flinck, 2013, 96; Haavisto ym., 2014, 23, Peltonen ym., 2022, 52.) Erillistapaamisissa on tarkoitus kuulla kunkin osapuolen näkemykset tapahtumista, keskustella sovittelun reunaehdoista, sovittelijan roolista sekä osapuolen toiveista ja tarpeista tulevaa yhteistä sovittelutapaamista ajatellen. Erillistapaamiset ovatkin ikään kuin tulevaan sovitteluun valmistautumista yhdessä jokaisen asianosaisen kanssa. (Attias, 2017, 23; Flinck, 2013, 96; Haavisto ym., 2014, 23.) Riita-asioiden sovittelussa tuomioistuimessa asia pyritään ratkaisemaan yhden päivän aikana, mutta sovitteluneuvottelun aikana voidaan käydä

osapuolten kanssa yhteisen keskustelun lisäksi erillisneuvotteluja (Peltonen ym., 2022, 38).

Sovittelutapaamisvaihe on sovittelijoiden työskentelyn aktiivinen vaihe ja sovittelijoiden tehtävää ja roolia avaankin tarkemmin seuraavassa alaluvussa. Tässä keskityn kuvaamaan sovitteluvaiheen rakennetta ja siinä olevia käytännön eroja sovittelu-
muotojen välillä. Vapaaehtoisuus, fasilitatiivisuus, restoratiivisuus, ratkaisukeskeisyys, sovinnollisuus sekä osallistava kohtaaminen ovat sovittelutilanteen arvoihin ja käytänteisiin liittyviä kuvauksia. (Attias, 2017, 10, 30, 40; Ervasti, 2022, 11–18; Gellin, 2019, 123–129; Haavisto ym., 2014, 11, 15, 25.) Useissa sovittelumuo-
doissa kuvataan, että pääsääntöisesti sovitteluun riittää yksi yhteisneuvottelu, mutta tarpeen mukaan neuvotteluja voidaan järjestää useampi (Peltonen ym., 2022, 64–65). Perheasioiden so-
vittelussa sovittelutapaamisia järjestettiin useimmiten kolme, harkinnanvaraisesti jopa enemmän (Haavisto ym., 2014, 23–24). Yhteisen keskustelun kautta osapuolten välille pyritään löytämään osapuolista itsestään, heidän tarpeistaan ja toiveistaan syn-
tyviä tapoja ratkaista konflikti (Peltonen ym., 2022, 64–65, Haavisto ym., 2014, 24). So-
vittelutapaamisessa voidaan laatia osapuolten välille sopimus. Yhdessä rakennettu ratkaisu auttaa osapuolia sitoutumaan yhteiseen sopimukseen. (Gellin 2019, 34–35, 145–146). Naapurisuussovittelun kohdalla mainitaan, että syntynyt sovinto voi olla kir-
jallisen sopimuksen lisäksi myös suullinen (Peltonen ym., 2022, 64–65). Rikossovitte-
lussa sopimukseen voi liittyä rahamääräinen korvaus, työsuoritus tai symbolinen hy-
vitys, kuten esimerkiksi anteeksipyyntö tai erilaisten hyvitystapojen yhdistelmiä (Elonheimo, 2010, 31) ja sillä voi olla vaikutusta rikosprosessiin (Jauhiainen & Jokinen, 2022, 155). Perheasioiden sovittelussa voidaan sopia kaikenlaisista, myös lapsen ja vanhempien väliseen arkeen liittyvistä asioista, jotka eivät ole virallisen oikeusjärjes-
telmän näkökulmasta täytäntöönpanokelpoisia. Sovittelu voi olla erovanhemmuuden ensimmäinen askel ja sovittelussa voidaan tehdä kokeilusopimuksia, joiden paikkan-
sapidävyyttä voidaan testata käytännössä, ennen sopimuksen vahvistamista lastenval-
vojan luona. Parhaimmillaan sovittelu voi johtaa sopimukseen, jonka vanhemmat vahvistavat lastenvalvojan luona. (Haavisto ym., 2014, 24, 26–28.) Kuluttajaneuvon-
taan liittyvässä sovittelussa ei ole lainkaan sovitteluneuvotteluvaihetta, johon molem-
mat osapuolet osallistuvat, vaan sovittelua käydään hyvin vahvasti sovittelijan kautta. Tästä syystä sovittelumuo-
dosta käytetäänkin sovinnon edistämisen määritettä eikä varsinaista sovittelun käsitettä. (Sambou, 2023, 31–32.)

Sovitteluprosessin viimeinen vaihe on seurantavaihe, jossa osapuoliin otetaan yhteyttä ja heiltä tarkistetaan, onko sopimus pitänyt. Käytänteissä on keskinäisiä eroja. Perheasioiden sovittelun seurantavaihe on muihin sovittelumenettelyihin verrattuna laaja. Seurantavaiheeseen kuuluu jälkitapaaminen osapuolten kanssa, jossa tarkastellaan esimerkiksi kokeilusopimuksen toimivuutta. Tavoitteena jälkitapaamisella on osapuolten uudenlaisen vanhemmuuden tukeminen. Jälkitapaamisen haasteena

nähtiin se, että tapaamisesta voi helposti tulla arviointikeskustelu vanhempien välisestä toiminnasta. Tästä syystä jälkitapaamisessa on tärkeää keskittyä sovittelun jatkamiseen uudenlaista erovanhemmuutta tukien. (Haavisto, ym. 2014, 24.) Rikossovittelussa seurantavaiheen toteuttaa yleisimmin sovittelutoimiston henkilökunta. (Ervasti, 2022, 155). Tuomioistuinsovittelussa ei varsinaista seurantavaihetta ole vaan sovittelun viimeinen vaihe on päätösvaihe, jossa mahdollisesti syntynyt sovinto voidaan vahvistaa vanhempien toiveesta sovittelun päätteeksi (Ervasti, 2022, 87).

3.2.3 Sovittelijoiden rooleja ja tehtäviä

Sovittelijoita sovittelun kentällä on moninainen joukko, johon kuuluu sekä maallikkopohjalta toimivia henkilöitä että työtehtävässään sovittelua tekeviä henkilöitä. Sovittelija ei ole suojattu ammattinimike. Sovittelijoilla saattaa olla hyvin erilaisia taustakoulutuksia ja ammattisovittelijoilta vaaditaan yleensä soveltuva ammatillinen koulutus riippuen soviteltavasta alasta. (Attias & Ervasti, 2022, 318.) Rikossovittelussa sovittelua tehdään työpareittain koulutettujen vapaaehtoissovittelijoiden kuin myös sovittelutoimiston henkilökunnan toimesta (Jauhiainen & Jokinen, 2022, 152). Koulusovittelu on toinen sovittelumuodoista, joka hyödyntää vertaissovittelijaperiaatetta. Koulusovittelussa sovittelijoina toimivat lievemmissä tilanteissa sovittelijan tehtävään koulutetut oppilaat työparina ja laajemmissa, vaativammissa tilanteissa sovittelijoina ovat opettajat. (Gellin, 2019, 34, 72.) Tuomioistuimessa tapahtuvassa sovittelussa sovittelijoina toimivat tuomioistuimen tuomari, lapsiasioissa hänellä on apunaan lapsi- ja perheasioihin erikoistunut asiantuntija, sosiaalityöntekijä tai psykologi. (Linnanmäki & Ervasti, 2022, 90; Jauhiainen & Jokinen, 2022, 152). Naapuruussovittelun keskuksessa on neljä kokopäiväistä sovittelijaa, jotka toimivat tehtävässään pääsääntöisesti yksin. Osassa tapauksista on mukana myös tulkki. Perheasioiden sovittelijoina hyvinvointialueilla toimii perheneuvoloiden tai perheoikeudellisten palveluiden työntekijöitä (Peltonen ym., 2022, 64–65, 71–72). Perheasioiden sovittelijoille ei ole laissa määriteltyä tiettyä pätevyysvaatimusta, mutta perheasioiden sovittelua varten tulee hakea Aluehallintovirastolta sovittelulupa. Luvan saamiseksi on määritelty tietyt kriteerit, mutta käytännössä kuntien sosiaalitoimissa perheasioiden piirissä toimivat työntekijät voivat toimia sovittelijoina. Kuntien lisäksi perheasioiden sovittelulupia on myönnetty myös seurakunnille. (Haavisto ym., 2014, 26–28.)

Sovittelijoita koulutetaan myös hyvin erilaisin tavoin. Vuodesta 2014 on ollut tarjolla perheasioiden sovittelijan perusopinnot-koulutus (Peltonen ym., 2022, 74). Tuomioistuinsovitteluun liittyen on omat koulutuksensa riita-asioiden sovitteluun sekä asiantuntija-avusteiseen huoltoriitojen sovitteluun. Vapaaehtoissovittelijan peruskoulutuksen lisäksi maallikkosovittelijoille on tarjolla myös lähisuhdeväkivallan sovittelijoiden koulutus. Lisäksi koulutusta on saatavilla työyhteisösovitteluun, asianajajaliiton järjestämään sovitteluun, katusovitteluun, koulu- ja

varhaiskasvatuksessa tehtävään sovitteluun sekä sovittelun ja väestösuhteiden täydennyskoulutukseen. Vakavien rikosten jälkikäsitteilyyn sekä ympäristösovitteluun ei vielä ole fokuksittua koulutusta tarjolla. (Attias & Ervasti, 2022, 319–321.)

Sovittelijan roolin kuvaukseen vaikuttaa, minkä sovittelun osa-alueen kautta sovittelijan roolia tarkastellaan. Sovittelijan rooli käsitetään yleisesti neutraaliksi ja puolueettomaksi. Kuitenkin erityisesti restoratiivisen oikeuden käytänteissä, kuten esimerkiksi rikossovittelussa, sovittelijan on hyvä tunnistaa tapahtunut teko ja siihen liittyvä vahinko. (Gellin, Jokinen & Slögs, 2022, 33–34.) Tehtävässään sovittelijan tulee toimia luottamuksellisesti, oltava puolueeton ja tasapuolinen kaikkia osapuolia kohtaan. Turvallisen ilmapiirin luominen ja rakentavan vuorovaikutuksen mahdollistaminen ovat sovittelijan tärkeimpiä tehtäviä (Attias, 2017, 27; Attias & Ervasti, 2022, 311; Gellin, 2019, 61; Haavisto ym., 2014, 44–45.) Gellin kuvaa turvallista ilmapiiriä tilanteena, jossa sovinnon syntyminen on mahdollista. Hän täsmentää, että sovittelijan tulee pyrkiä osoittamaan myötätuntoa molemmille osapuolille, sillä sovittelu ei ole vastakkainasettelutilanne, vaan tavoitteena on luottamuksen ja yhteisen sopimuksen syntyminen. (Gellin, 2019, 61.) Myös osapuolten välisen ymmärryksen lisäämiseksi esitettävien kysymysten ja tarkennusten merkitystä korostettiin monen sovittelumuodon kohdalla (Attias, 2017, 28; Gellin, 2019, 58, 140; Haavisto ym., 2014, 44–45). Syyttämättä työskentely puolestaan edesauttaa sovittelijan roolia osapuolten asiantuntijuuden sekä ratkaisun löytämisen tukijana (Gellin, 2019, 145–146).

Sovittelijan tärkeimpinä ominaisuuksina pidetään aktiivisen kuuntelun, kohtaamisen sekä kunnioittavan vuorovaikutuksen taitoa, empatian osoittamista, tasa-arvoista kohtelua, tunteista puhumisen taitoa, tilannetajua sekä osallistavaa tapaa keskustella asioista (Attias, 2017, 40–41; Gellin, 2019, 135–136; Haavisto ym., 2014, 30–31). Joissakin sovittelumuodoissa sovittelija voi tuoda myös asiantuntemustaan konfliktin sisällöllisten kysymysten avuksi (Ervasti, 2022, 311). Usein sovitteluissa keskustelun myötä sovittelijan rooli pienenee ja osapuolten rooli neuvottelussa kasvaa (Attias, 2017, 25–34).

Sovittelijan yksi tärkeimmistä rooleista on tasapainottaa sovittelun osapuolten välisiä valta-asetelmia. Koska sosiaalityöhön liittyy vallankäytön elementti, on sosiaaliasiavastaavien sovittelutyössä erityisen tärkeää huomioida vallan näkökulma. Parhaimmillaan sosiaalityöntekijä voi käyttää hyvää valtaa, joka laajentaa asiakkaan hyvän elämän edellytyksiä. Joskus sosiaalityöhön saattaa liittyä myös pahaa valtaa, joka puolestaan kaventaa asiakkaan hyvän elämän edellytyksiä. (Niemi, 2013, 52.) Valtaepätasapaino syntyy usein riippuvuussuhteen kasautuessa toiselle osapuolelle. Epävaka suhde kannustaa vallankäyttöön ja valta voi helposti alkaa vahvistaa itseään. Attias tuo esiin Hockerin ja Wilmotin¹ ajatuksen siitä, että epätasapainoisessa valtasuhteessa osapuolilla on kolme vaihtoehtoa; tilanteeseen tyydytään, suhde lopetetaan

¹ Hocker & Wilmot, 1985.

tai valtasuhdetta pyritään muuttamaan. Jos valtasuhdetta lähdetään muuttamaan väkivaltaisoin keinoin, konfliktit yleensä kärjistyvät. Toinen vaihtoehto valtasuhteen muuttamiseen on yhteistyö ja juuri tähän yhteistyössä tapahtuvaan valtasuhteiden muutokseen sovittelu tähtää. Heikommassa olevan asemaa voidaan vahvistaa tunnustamalla ja tukemalla hänen asiantuntemuksensa, pätevyytensä tai mielipiteensä tärkeyttä. Vahvemman osapuolen vallan rajoittamiseksi voidaan tarvita ulkopuolisen apua ja vallan tasapainottamiseksi vahvemman sitoutumista suhteeseen pyritään lisäämään, jolloin vahvemmalle osapuolelle voi syntyä halu pyrkiä hyvän ja toimivan suhteen ylläpitämiseen. (Attias, 2020, 40–45.)

Sovittelijan ensisijainen tehtävä vallan tasapainottamisessa on kuitenkin symmetrinen suhtautuminen osapuoliin ja heidän esille tuomiinsa asioihin. Erilaisissa sosiaaliekonomisissa asemissa olevilla sovittelun osapuolilla voi olla erilainen tapa puhua ja ilmaista itseään. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että sovittelija ei puhu vain toisen osapuolten kieltä ja näin ylläpidä kielen käsitteiden kautta rakentuvia epätasapainoisia valtasuhteita. (Attias, 2020, 46–47.) Jos vahvempi osapuoli on ollut pitkään tai jatkuvasti valta-asemassa, hän ei välttämättä tunnista käyttävänsä valtaa vaan pitää hänelle itsestään selviä asioita neutraaleina faktoina. Attias kiteyttääkin, että sovittelu-prosessin tavoite tulee olla sovinnon aikaansaamisen sijaan, asioiden näkyväksi tekeminen, ymmärryksen lisääminen, vuorovaikutuksen korjaaminen ja osapuolten voimaannuttaminen oman asiansa käsittelyyn. Aito sovinto edellyttää halua luopua siitä vallasta, mikä osapuolilla on toisiinsa. (Attias 2020, 50.)

Koska sovittelusta ei ole olemassa yhtä teoriaa vaan jokaisella sovittelun käytännöllä on omat taustateoriansa, käytänteensä ja omanlainen tulokulmansa sovittelun kentälle, on tärkeää tarkastella sovittelun kentän monimuotoisuutta. Tämän tarkastelun kautta sosiaaliasiavastaavatyössä tehtävää sovittelua on mahdollista ymmärtää paremmin sovittelun kentän kontekstista käsin ja siihen liittyvien erityispiirteiden kautta. Koska sosiaaliasiavastaava toimii sovittelutehtävässään asiakkaan ja työntekijän välisessä kohtaamistilanteessa, tutkielman teoreettiseen viitekehykseen on aiheellista sisällyttää valta-asetelmaan liittyvä huomio, sillä asiakkaan ja työntekijän välinen ristiriitatilanne sisältää aina jonkinasteisen valta-asetelman. Tämä on sosiaaliasiavastaavien toteuttamassa sovittelussa oleva erityispiirre, jota ei vielä sovittelun osapuolten välillä ole juurikaan aiemmin ollut. Kuten taulukosta 1 voimme huomata, sovittelun kohteena on yleensä kahden vertaisen välillä tapahtuva sovittelu. Näin ollen pyrin tutkimukseni tulosten analysoinnissa huomioimaan tähän asiaan liittyen, millä tavalla valta-asetelma näyttäytyy sosiaaliasiavastaavien näkökulmasta.

4 TUTKIELMAN TOTEUTUS

Tässä luvussa kuvaan maisterintutkielmani toteutuksen. Tutkielma toteutettiin kvalitatiivisena haastattelututkimuksena, jonka aineiston keräämisessä käytettiin fokusryhmähaastattelua. Aineisto litteroitiin ja pseudonymisoitiin. Tutkielman tulososio jakautui kahteen osaan, joista toinen analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin ja toinen teoriaohjaavan sisällön analyysin menetelmää apuna käyttäen. Seuraavien alulukujen kautta avaan tarkemmin tutkimusstrategiaani, tutkielmani aineiston keruuta sekä aineiston analyysiä. Lopuksi tuon esiin tutkielman luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyviä huomioita.

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Sosiaaliasiavastaavatyössä on tullut uuden lainsäädännön mukana monia rakenteellisia muutoksia ja tässä muutoksen vaiheessa on mielenkiintoista lähteä tarkastelemaan myös työn sisällöllisiä kehittämisen tarpeita. Useimmiten asiakkaat ovat sosiaaliasiavastaavaan yhteydessä, kun he kaipaavat neuvoja, ohjeita, apua tai tukea. Asiakkaat voivat olla tyytymättömiä tai he kokevat, etteivät ole tulleet oikeudenmukaisesti kohdelluiksi. Jotta pystytään hahmottamaan sosiaaliasiavastaavien työn toimintaympäristöä, tämän tutkielman ensimmäinen kysymys tarkastelee, millä tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinot turvaavat asiakkaan oikeuksia asiavastaavien näkemysten mukaan. Toinen tutkielman kysymys liittyy Sirpa Posion (2003, 78–80) vuonna 2003 kuvaaman sosiaaliasiameiestyön sovittelumenettelyyn. Tämä tutkielma kartoittaaakin sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä; millä tavalla he soveltavat sovittelua asiakastyössään ja millaiseksi työmenetelmäksi he kokevat sovittelun. Sovitteluun liittyviä konflikteja ja sovittelun toimintaympäristöä kartoitan sosiaaliasiavastaavien näkemysten kautta oikeussuojakeinojen toimivuuden lähtökohdasta käsin. Kolmas tutkielmani kysymys selvittää sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä, kuinka

sovittelun menetelmää tulee kehittää, jotta se vastaisi sosiaaliasiavastaavatoiminnan tarpeisiin. Tämän tutkimuksen teoreettinen viitekehys luo kuvausta suomalaisesta sovittelun kentästä. Sovittelusta ei ole tehty sosiaaliasiamestyössä tai nyttemmin sosiaaliasiavastaavatyössä Posion kuvauksen jälkeen tutkimusta. Koska sosiaaliasiavastaavatyön sovittelutehtävää ei ole aiemmin määritelty, vertailenkin teoriasuuntautuneen aineistonanalyysin kautta tehtävän eroja ja yhtäläisyyksiä muihin sovittelumenettelyjen määritelmiin ja käytänteisiin.

Tutkimuskysymyksiksi tässä tutkielmassa kiteytyy:

- 1) Miten sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinot turvaavat asiakkaan oikeuksia sosiaaliasiavastaavien näkemysten mukaan?
- 2) Millaisessa toimintaympäristössä ja millaisiin konflikteihin sovittelua sovelletaan ja millaiseksi työmenetelmäksi sovittelu koetaan sosiaaliasiavastaavatyössä?
- 3) Kuinka sovittelun menetelmää tulee kehittää vastaamaan sosiaaliasiavastaavatoiminnan tarpeisiin?

Näihin kysymyksiin pyrin löytämään vastauksia sosiaaliasiavastaavia haastatteleamalla fokusryhmähaastattelun menetelmää käyttäen. Seuraavassa pääluvussa esitelen yksityiskohtaisemmin, kuinka tutkielma toteutettiin käytännössä.

4.2 Tutkimusstrategia

Tutkimusstrategia alkoi hahmottua jo hyvin varhaisessa vaiheessa tutkimusprosessia. Aiheen valinnan jälkeen kävi nopeasti selville, että sosiaaliasiavastaavien (tai sosiaaliasiameistien) työtehtävistä on saatavilla vain vähän empiiristä tai teoreettista tietoa eikä valmiita tutkimusaineistoja juurikaan ollut. Näin ollen tutkielmani kannalta ja uuden tiedon hankkimisen mahdollistamiseksi haastattelututkimus oli ainut järkevä tutkimuksen toteuttamistapa. Sen vuoksi maisterivaiheen tutkielmani toteutettiin laadullisena haastattelututkimuksena ja sen tavoitteena oli tutkia sovittelun käyttöä osana sosiaaliasiavastaavien työtä.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus keskittyy tutkimaan kohdettaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa yleisesti tutkimuksen aineisto kerätään luonnollisissa tilanteissa ja informaation lähteenä suositaan ihmisiä. Tutkimussuunnitelma saattaa muovautua joustavasti tutkimuksen aikana ja olosuhteiden vaatimalla tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 163–164.) Tällä tutkimuksella pyritään kuvaamaan yksityiskohtaisesti, mutta kattavasti sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä oikeussuojakeinojen toimivuuteen sekä sosiaaliasiavastaavatyöhön liittyvään sovitteluun työmenetelmänä. Tämän vuoksi tutkimuksessa voidaan katsoa olevan kyse laadullisessa tutkimuksessa hyvin yleisestä toiminnan merkityksen ymmärtämisestä. (Hirsjärvi, ym. 2009, 165.)

4.3 Aineiston keruu

Tutkimuksen aineisto kerättiin fokusryhmähaastattelujen avulla. Fokusryhmähaastattelu on menetelmä, jonka avulla on mahdollisuus saada monipuolinen tutkimusaineisto. Se on joustava tutkimusmenetelmä, jonka avulla voidaan selvittää haastateltavien näkemyksiä, kokemuksia tai mielipiteitä tiettyyn aihealueeseen liittyvistä asioista. Terveystieteiden puolella fokusryhmähaastattelua käytetään erityisesti potilaiden näkökulman ja kokemusten ymmärtämisen apuna. Tutkimuksessani menetelmän käyttö keskittyy marginaalisen ammattiryhmän näkemyksiin ennalta fokusoidusta työmenetelmästä, sovittelusta. Lisäksi tutkimukseen on valittu tarkasteltavaksi sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinojen toimivuus sosiaaliasiavastaavien näkökulmasta. Usein haastatteluhalukkuutta kartoitetaan lyhyellä kyselyllä, jonka avulla voidaan kerätä myös haastatteluun halukkaiden taustatietoja. (Mäntyranta & Kaila, 2008, 1507–1509.) Laitoin lyhyen kyselyn tutkimuksen aiheesta sekä pyynnön ilmoittautua halukkaaksi haastatteluun osallistujaksi sosiaaliasiavastaavan Eija Hiekan avustuksella silloiselle sosiaaliasiamiesten epäviralliselle yhteisölle. Sitä kautta ilmoittautui kolme aiheesta kiinnostunutta haastateltavaksi. Haastattelupyynnöksi jaettiin myös Facebook-sovelluksen Sosiaalityön uraverkosto-ryhmässä, mutta sitä kautta ei saatu yhtään haastateltavaa.

Koska edellä kuvattu haastateltavien rekrytointi ei tuottanut toivottua tulosta, jatkettiin aineiston hankintaa hyvinvointialueiden kautta. Tutkielman aineiston keräämiseksi tutkimusluvut haettiin viideltä sosiaaliasiavastaavapalvelua tuottavalta alueelta. Haastatteluihin kutsuttiin näiden alueiden sosiaaliasiavastaavan tehtäviä hoitavat yhteensä yksitoista henkilöä, joista neljä ilmoittautui mukaan. Tutkimuslupien saamisen jälkeen haastateltaville toimitettiin tiedote ja suostumuslomake (Liite 1) sekä tietosuojailmoitus (Liite 2). Tiedotteessa kuvattiin, mihin tarkoitukseen aineistoa kerätään, millä tavoin sitä tullaan käsittelemään tutkimuksen aikana ja kuinka aineisto pseudonymisoidaan. Tietosuojailmoituksessa puolestaan kerrottiin, kuinka tutkimukseen osallistujien henkilötietoja käsitellään tutkielman prosessin aikana. Suostumuslomakkeen tai muun kirjallisen tiedonannon kautta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun osallistumiseen ja henkilötietojen käsittelyyn haastatteluun halukkailta.

Tutkittavien määrää suhteessa kaikkiin sosiaaliasiavastaavina toimiviin henkilöihin on mahdotonta määrittää, sillä tarkkaa tietoa Suomessa sosiaaliasiavastaavan tehtäviä hoitavien ammattilaisten määrästä ei ole saatavissa. Vuoden 2020 tilastokeskuksen kuntasektorin palkkatilaston mukaan kuntien ja kuntayhtymien palveluksessa oli 51 potilas- ja sosiaaliasiamiestä, ammattinimikkeiden jakautumista ei ole tilastoon avattu tarkemmin. Jatkossa asiavastaavatyötä tekevien henkilöiden määrä on helpompi selvittää, sillä asiaan tuo muutoksen asiavastaavalain (739/2023, 14 §)

mukainen Valviran valtakunnallisen sosiaali- ja potilasasiavastaavien rekisterin perustaminen toivottavasti jo tämän vuoden lopulla. Kuitenkin verrattuna olemassa olevaan määrätietoon koko kohderyhmän koosta voidaan seitsemän henkilön tietoa pitää tutkimuksen saturaation kannalta riittävänä määränä (vrt. Hirsjärvi, 2009, 181–182). Aineiston kylläntyminen näkyi haastatteluissa samojen asioiden ilmi tulemisessa aineistonkeruuvaiheessa.

Fokusryhmähaastatteluja järjestettiin kaksi kappaletta, joista toiseen osallistui kolme ja toiseen neljä sosiaalivastaavana toimivaa henkilöä. Haastattelut pidettiin Teams-sovelluksen avulla. Haastatteluissa toimin itse haastattelijana ja haastattelun kysymykset perustuivat ennalta rakennettuun puolistrukturoituun haastattelurunkoon, johon oli määritelty viisi teemaa sekä avoimia apukysymyksiä, joita voitiin hyödyntää tarpeen mukaan. (Liite 3). Fokusryhmähaastatteluille on tyypillistä tutkimuskysymysten kannalta merkittävien ja uusien näkökulmien sekä keskenään erilaisten mielipiteiden esille nouseminen (Mäntyranta & Kaila, 2008, 1510). Tätä pyrin myös haastatteluissa mahdollistamaan kaikkien haastateltavien tasapuolisesta osallistumisesta huolehtimalla. Haastatteluista tallennettiin ainoastaan äänitallenne erilliselle tietoturvaliselle laitteelle. Tallenteet pseudonymisoitiin ja litteroitiin sanatarkasti. Litteroinnin yhteydessä pseudonymisoin tekstistä tunnistetiedot, kuten haastateltavien nimet ja nimesin haastateltavat tunnisteilla H1-H7. Tunnisteen perään merkitsin vielä R1 tai R2 osoittamaan kummasta ryhmähaastattelusta oli kyse. Litteroinnin yhteydessä aineistoon tehtiin kielenhuollollista tekstinkäsittelyä, niiltä osin kuin se oli mahdollista muuttamatta sanotun asian sisältöä tai merkitystä. Haastattelutallenteet sekä litteroidut ja pseudonymisoidut haastattelujen sisällöt on tallennettu Jyväskylän yliopiston tietoturvaliselle U-asemalle ja kerätty aineisto hävitetään asianmukaisesti tutkimusraportin valmistumisen myötä.

Haastatteluun osallistui seitsemän sosiaaliasiavastaavan tehtävää suorittavaa ammattilaista viideltä eri alueelta. Anonymiteetin suojaamiseksi en esittelen yksityiskohtaisesti tietoja haastatteluun osallistuneista henkilöistä, koska kyseessä on suhteellisen pieni ja sen vuoksi helposti tunnistettavissa oleva joukko ihmisiä. Näin ollen esittelen kokonaisvaltaista näkemystä siitä, millaista koulutusta ja työkokemusta haastateltavilta löytyy. Suurin osa haastateltavista oli ammatillisen korkeakoulututkinnon suorittaneita ja sittemmin ylemmän korkeakoulututkinnon käyneitä henkilöitä. Osa haastateltavista oli hakeutunut suoraan yliopistotasoiseen koulutukseen. Koulutuksiin liittyi niin sosiaalialan kuin terveydenhuollonkin tutkintoja sekä yhteiskunnallisia, valtiotieteellisiä, hallintotieteellisiä ja oikeustieteellisiä opintoja. Työhistoriaa haastateltavilla oli eri sosiaalihuollon palvelutehtävien alta ja kootusti tarkasteltuna työhistorioista löytyi erilaisilla yhdistelmillä kaikki sosiaalihuollon palvelutehtävät edustettuna. Työkokemusta haastateltavilla oli monipuolisesti erilaisten sosiaali- ja terveysalan ammattitehtävistä ja työtehtävistä. Työkokemusta sosiaaliasiavastaavilta löytyi niin

julkiselta sektorilta, osaamiskeskuksista kuin yksityiseltä sektoriltakin. Työvuosia kaikilla haastatteluun osallistuneilla oli kertynyt useita, enimmillään noin 20 vuotta. Sosiaaliasiavastaavan tehtävistä työkokemusta haastateltavilla oli 1–10 vuotta. Osa haastateltavista toimi sosiaaliasiavastaava-nimikkeellä, osa toimi yhdistelmänimikkeellä sosiaali- ja potilasasiavastaava.

4.4 Aineiston analysointi

Tutkielman tulososio on jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa käytän aineiston analyysimenetelmänä aineistolähtöistä sisällön analyysia, koska oikeussuojakeinojen toimivuuteen liittyvät ilmaisut luovat pohjaa sosiaaliasiavastaavien sovittelun toimintakentälle. Näin ollen sovittelun analysoiminen ja ymmärtäminen edellyttää myös käsitystä siitä, kuinka nykyiset oikeussuojakeinot toimivat. Teoriaohjaavaa sisällönanalyysia käytän tulososion jälkimmäisessä osassa.

Tulososion ensimmäinen osa käsittelee sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvakeinoista ja niiden toimivuudesta. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa käytetään induktiivista aineiston analyysia. Litteroitua aineistoa tarkastellaan ja aineistossa olevia ilmaisuja pelkistetään. Pelkistetyistä ilmaisuista etsitään samankaltaisuuksia ja niitä yhdistelemällä sekä ryhmittelemällä voidaan muodostaa alaluokkia. Alaluokkia yhdistelemällä on mahdollisuus rakentaa myös erilaisia kokoavia yläkäsitteitä. Aineiston redusoinnilla tarkoitetaan aineiston pelkistämistä, joka tapahtuu alkuperäisilmaisun sisällön hahmottamisena ja tutkimustehtävän kannalta tärkeiden kuvaavien ilmaisujen etsimisenä ja tutkimukselle ylimääräisen tiedon karsimisena. Aineiston klusterointi puolestaan tarkoittaa ilmaisujen ryhmittelyä ja ryhmää yhdistävien käsitteiden muodostamista. Klusterointi on osa aineiston abstrahointia. Abstrahoinnin avulla alkuperäistä tietoa johdetaan kohti teoreettisia käsitteitä ja niistä syntyviä johtopäätöksiä. Abstrahointia jatketaan niin pitkän kuin aineisto sisällön kannalta se on tarpeellista. Aineistolähtöisessä sisällön analyysissa vastaus tutkimuskysymykseen löydetään analyysin kautta, esille saatuja käsitteitä yhdistelemällä ja liittämällä niitä teoreettisiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajarvi, 2013, 108–112.) Aineiston analyysissa keräsin ensin ilmaisuja pelkistäen sisällön yksinkertaiseen muotoon, sen jälkeen vertailin sisältöjä ja luokittelin niitä asiasisällön mukaisesti yhteneviin ryhmiin. Näille ryhmille etsin yhteistä nimittäjää tekstien sisällöistä. Taulukko 2 näyttää lyhennetyin otteen esimerkkinä muistutuksen kehittämisen yläkäsitteen muodostumisesta.

TAULUKKO 1

Muistutuksen kehittämisen yläkäsitteen muodostuminen

| | | |
|---|--|---------------------------|
| Muistutusten arvostaminen | Muistutusten käsittelyyn liittyvä kehittäminen käsittelijän näkökulmasta | Muistutuksen kehittäminen |
| Perusteltu vastaus = tyytyväinen asiakas | | |
| Muistutusten sisällöllisen tiedon kokoaminen | Muistutuskäytännön kehittäminen organisaation näkökulmasta | |
| Muistutusten käsittely keskitetysti | | |
| Muistutusten hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä | | |

Tutkielman tulososion toinen osa keskittyy tarkastelemaan sosiaaliasiavastavien näkemyksiä ja kokemuksia sovittelun käytöstä ja kehittämisestä. Tätä tulososiota puolestaan analysoitiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysin menetelmää apuna käyttäen. Analyysin alkuvaihe on hyvin samankaltainen kuin aineistolähtöisen analyysin; aluksi ilmaisuja pelkistetään ja sen jälkeen luokitellaan ja käsitteellistetään. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, 113) Teoriaohjaavassa analyysissä käytin strukturoitua analyysirunkoa, joka rakentui sovittelun ja restoratiivisen konfliktin ratkaisumenetelmien käsitejärjestelmästä ja erityisesti Ervasti & Nylundin (2014, 133–137) jäsentämää sovittelun perusmääritelmää. Perusmääritelmän mukaan sovitteluun liittyy vahvasti kolmannen osapuolen väliintulo, vapaaehtoisuus, sovittelijan puolueeton rooli sekä luottamuksellisuus. Christie (1977, 1–15) puolestaan painottaa konfliktin palauttamista sen osapuolille. Näin ollen teorioiden kautta analyysin pääluokiksi muodostui restoratiiviset arvot, sovitteluun liittyvät työtehtävät, sovittelijan rooli, sovitteluprosessi sekä konflikti ja sen määrittely. Näiden pääluokkien pohjalta analysoitujen ilmaisujen kautta rakentuu kuva sosiaaliasiavastaavatyössä käytettävästä sovittelun menettelytavasta. Teoriasuuntautuneilla laadullisen sisällönanalyysimenetelmillä on tarkoitus saada aikaan vuoropuhelua teorian ja käytännön sovellutusten välillä, tuoden yläkäsitteet teorian mukaisina luokittelun tueksi, kun aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet syntyvät aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, 117.) Aineiston luokittelu on perusteltua päättelyä aineiston pohjalta, jota ohjaa vahvasti tutkimukselle asetettu tutkimusongelma (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 148). Tutkimuksen tavoitteena on kuvata asiavastavien näkemyksiä sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinojen toimivuudesta, työssä käytettävän sovittelun toimintaympäristöstä sekä sovittelun käytöstä työmenetelmänä. Lopuksi esittelen sosiaaliasiavastavien näkemyksiä työhönsä liittyvän sovittelun kehittämisestä.

4.5 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa aina tutkijan positio, sillä tutkijan tietoisuus ja siihen perustuvat tutkimukselliset valinnat vaikuttavat tiedon muodostukseen ja

tekevät näin ollen tiedosta subjektiivista. Puhdasta objektiivista tietoa ei näin ollen ole. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, 20.) Oma sovittelumyönteisyyteni on voinut vaikuttaa aineiston analyysiin ja siksi on tärkeää tuoda asia esiin. Olen tutkielmani teossa pyrkinyt kantamaan vastuuni ja noudattamaan hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteita; luotettavuutta, rehellisyyttä, arvostusta sekä vastuunkantoa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023, 12). Luotettavuutta olen pyrkinyt varmistamaan käyttämällä taustatietona tieteellisesti laadukasta ja mahdollisuuksien mukaan vertaisarvioitua tutkimustietoa. Tutkimusluvut hain jokaisen alueen omia sääntöjä noudattaen ja odotin tutkimuslupien varmistumisen ennen aineiston keräämisen aloittamista. Tiedotin myös haastatteluun kutsuttuja lähettämällä heille tiedotteen tutkielman aiheesta, tietosuojaikäytänteistä sekä vapaaehtoisen suostumuslomakkeen. Haastateltavieni tunnistamattomuutta olen pyrkinyt kaikin keinoin turvaamaan, niin aineistonkeruuvaiheessa kuin tutkielmani raportoinnissakin. Aineiston keruussa olen huomionut avointen kysymysten asettelun, enkä haastattelijana itse ole vaikuttanut johdattelevilla kysymyksillä tutkielman tuloksiin. Aineiston litteroin sanatarkasti ja aineistoon tehtiin ainoastaan pientä, aineiston sisällölliseen merkitykseen vaikuttamatonta, kielellistä huoltoa. Pseudonymisoinnin vuoksi muutamia tunnistetietoja poistettiin tekstistä. Haastatteluaineiston voi kuvata olevan laadukas ja luotettava (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 185). Aineiston analysoinnissa käytin sekä aineistolähtöistä että teoriasuuntautunutta sisällönanalyysia ja tulosten esittelyssä pyrin tuomaan esiin tutkitavien mielipiteitä, käsityksiä ja näkemyksiä esiin mahdollisimman autenttisesti sekä siinä merkityksessä kuin haastateltavat asiaa ilmaisivat luotettavuuden turvaamiseksi. Luotettavuuden tueksi tulososiossa olen käyttänyt myös suoria sitaatteja aineistostani. (Hirsjärvi ym., 2009, 233.) Tutkielman toteutus lähti omista henkilökohtaisista mielenkiinnon kohteista, vailla taloudellista intressiä, joka osaltaan myös edistää tutkimuksen luottamuksellisuutta. Tulososiossa tarkastelen myös aineiston yhteneväisyyksiä aiempaan tutkimustietoon, joka osaltaan lujittaa tulosten luotettavuutta. Rehellisyyttä olen vaalinut tutkielmaa tehdessäni koko prosessin ajan tuomalla avoimesti esiin myös tutkimukseni tekemiseen liittyvät menettelyt ja tuloksiin mahdollisesti vaikuttavat asiat.

5 TULOKSET

Tulososio on jaettu kahteen osaan. Ensimmäinen osa taustoittaa sosiaaliasiavastaavien sovitteluun liittyvää toimintaympäristöä ja sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinojen toimivuudesta. Sosiaaliasiavastaavatyöhön liittyvän sovittelun analyysi ja ymmärtäminen edellyttävät käsitystä myös siitä, kuinka nykyiset oikeussuojakeinot toimivat sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien turvaajana. Aineiston pohjalta kunkin oikeussuojakeinon yläkäsitteen lisäksi esille tuli myös kehittämisajatuksia oikeussuojakeinoihin liittyen. Nämä esittelen ensimmäisen osan viimeisessä alaluvussa.

Toinen osio tarkastelee sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä sovittelusta työmenetelmänä ja avaa myös sovittelun toimintaympäristöä tarkemmin käsiteltävien konfliktien näkökulmasta. Yläkäsitteiksi teoriaohjaavan sisällönanalyysin kautta muodostui restoratiiviset arvot, sovitteluun liittyvät työtehtävät, sovittelijan rooli, sovitteluprosessi sekä konflikti ja sen määrittely. Tuon esille myös sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä sovittelun hyödyistä, rajoitteista ja haitoista. Toisen osan lopuksi kerron näkemyksistä sovittelun kehittämisestä sosiaaliasiavastaavatyössä.

5.1 Sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä oikeussuojakeinoista

Tässä alaluvussa esittelen sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä olemassa oleviin sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinoihin ja niiden toimivuuteen. Tämän kysymyksen kautta rakentuu sosiaaliasiavastaavatyössä tehtävän sovittelun toimintaympäristö. Tarkastelun kautta tulee kuvaus myös tilanteista, joissa asiakkaat yleensä ovat sosiaaliasiavastaaviin yhteydessä. Oikeussuojakeinoista tarkasteltiin muistutusta, kantelua sekä oikaisuvaatimuksen tekemisen käytänteitä ja toimivuutta. Nämä kolme

oikeussuojakeinoa painottuivat selkeästi asiavastaavatyössä. Muutamia kommentteja tuli myös oikeusasiamiehen toimintaan liittyen.

5.1.1 Muistutus

Sosiaalihuollon asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus, jos asiakas on palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymätön. Muistutus tehdään kyseisen toimintayksikön johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutus tulee käsitellä asianmukaisesti ja siihen tulee antaa kirjallinen vastine kohtuullisessa ajassa. (Asiakaslaki 812/2000, 23 §.) Muistutuksen toimivuutta sosiaaliasiavastaavat kuvaavat hieman ristiriitaisesti. Osaltaan nähtiin, että muistutus on vastannut hyvin sille aikanaan asetettuun tavoitteeseen; hallintokanteluiden sijaan asian käsittelyn ohjaamiseen organisaation sisäiseksi toiminnoksi. Muistutus nähtiin toimivana, nopeana sekä muutoksia tuovana tapana saada asiakkaan asioihin tämän toivomaa muutosta. Muistutus nähtiin lainmukaisesti ensisijaisena keinona asiakkaan tyytymättömyyden tai ristiriitaisen asian selvittämiseen. Ensisijaisuus näkyi sosiaaliasiavastaavan kommenttina myös siitä, että muistutuksia tehdään paljon. Haastateltavien näkemystä tukee myös Nummelan (2005, 102) tutkimuksen kuvaus, jossa muistutusta luonnehdittiin asiakkaan kannalta positiivisten muutosten aikaansaajana.

”...sillon aikanaan, kun tää muistutusmahdollisuus otettiin käyttöön, sitä perusteltiin sillä, että nähtiin tarkoituksenmukaisemmaksi et tietyt asiat, joista jo aikanaan oli tehty hallintokanteluita, että ne käsiteltäisiin ennemmin siellä organisaation sisällä, muistutuskäytäntö on kyllä sen tavoitteen saavuttanu aika hyvin. Hallintokantelun tekeminen ei aina ole se tarkoituksenmukaisin keino, että se asian käsittely siellä organisaation sisällä on nopeampaa ja tehokkaampaa. Ja asiakkaan kannaltaki monella tavalla parempi, jos se käsitellään sillä tavalla asianmukaisesti se muistutusaihe.” H3/R1

”Joskus asia selviää sillä lailla ja tää asiakas saa perustellun vastauksen ja hän on sitten siihen tyytyväinen.” H7/R2

Toisaalta muistutuksista tuotiin esiin myös niihin liittyviä haasteita, puutteita ja epäkohtia. Haastateltavat kertoivat, että asiakkailla saattoi olla epärealistisia odotuksia siitä, mitä muistutuksen avulla voidaan saada aikaan. Muistutuksen kirjoittaa pääsääntöisesti asiakas itse. Oikeusturvakeinona muistutus asettaa asiakkaille haasteita, sillä heidän on välillä vaikea sanoittaa asiaansa ja siten tulla ymmärretyksi oikein. Muistutusten vastineista puolestaan tuotiin esiin, että ne ovat olleet epämääräisiä ja niissä on saatettu tulkita väärin asiakkaan muistutuksen sisältöä tai vastata asiaan, mitä asiakas ei ollut muistutuksellaan tavoitellut. Muistutuksen vastineessa oli saatettu selitellä tai vastata asian ohi, sen sijaan, että muistutuksessa olisi pahoiteltu tapahtunutta, esitetty tapahtuneesta asiakkaalle anteeksipyyntöä tai otettu asiaa vakavasti. Muistutusten vastausten antamisessa peräänkuulutettiin myös kohtuullista odotusaikaa vastauksen saamiseksi. Joidenkin asiakkaiden kohdalla muistutuksia tehtiin hyvin saman tyyppisistä asioista kerta toisensa jälkeen ja samat aiheet

toistuivat vuodesta toiseen. Toisaalta yksi sosiaaliasiavastaava korosti, että muistutukseen saatuja, tyytymättömyyttä aiheuttaneita tai puutteellisia, vastauksia on nyt vähemmän kuin aikaisemmin. Esiin tuotiin myös, että muistutusten kirjallinen käsittelytapa saattaa pahimmillaan lisätä väärinkäsitysten jatkumoa ja totesi, että se voisi olla helposti korjattavissa keskustelulla.

”Jos se on kovin vuolaasti muotoiltu, eikä kovin selkeet kysymykset, niin sit vastaaja saattaa ymmärtää väärin ja vastaa aiheen vierestä ja ku pyytää selvitystä työntekijöiltä, niin se ei oikeastaan vastaakaan siihen, mitä asiakas on ajatellu.” H3/R1

”Sit ehkä toivois omalla hyvinvointialueella, et se muistutusmenettely olis hyvin kirkas ja selkeä, et ne menis yhteen paikkaan ja ne käsiteltäis jotenki yhdenmukaisella tavalla ... niissä ei välttämättä huomata pahotella sitä asiakkaalle syntynyttä kokemusta siitä palvelun laadusta tai kohtelusta, et se nyt on tosi ensisijasta et pahottelu vähintään siellä olis. Ja et ne (muistutukset) koettais arvokkaana ... ettei ne jäis sellaseks ylimalkaseks sanahe-
linäks ... käytännön tasolla olis hyvä saada vielä paremmalle tolalle.” H6/R2

Samantapaisia tuloksia muistutuksen toimimattomuudesta on saanut myös Eija Hiekka (2020, 63–65) kyselytutkimuksessaan, jossa hän tuo esiin sen, että vain neljännes kyselyyn vastanneista asiavastaavista piti muistutusta asiakkaan kannalta tehokkaana oikeussuojakeinona. Muistutusten toimivuuden ristiriitaiset sosiaaliasiamiesten näkemykset tulivat ilmi myös Nummelan (2005, 131) tutkimuksessa. Muistutukseen liittyvät ongelmat ovat siten olleet tiedossa jo aiemmin ja tutkielmani tulokset vahvistavat, että muistutukset eivät ole ongelmaton oikeussuojakeino.

5.1.2 Kantelu

Jokaisella on oikeus tehdä hallintokantelu valvovalle viranomaiselle, jos viranomaisen, siihen palvelusuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan toimintaan liittyy lainvastainen menettely tai velvollisuuden täyttämättä jättäminen (Hallintolaki 53 a §). Hallintokanteluun liittyen sosiaaliasiavastaavat toivat esiin enemmänkin kyseisen oikeussuojakeinon haasteita kuin hyötyjä. Haastateltavat kokivat kanteluiden pitkien käsittelyaikojen olevan asiakkaan kannalta kohtuuttomia, koska usein asiakkailla on akuutti palveluntarve. Tätä samaa asiaa ovat kritisoineet Hiekka (2005, 50–51), Nummela (2005 90,102), Liukkonen (2010, 54–64) sekä Rätty (2010, 69). Kanteluiden osalta sosiaaliasiavastaavat kertoivat, että osa asiakkaista ei halunnut tehdä kantelua, koska ovat kokeneet menettelyn liian massiiviseksi toimintatavaksi. Haastateltavien mukaan asiakkaat ajattelivat, että heidän tulee osata viitata lakeihin tai hankkia lakimies kantelun tekemistä varten. Sosiaaliasiavastaavien mukaan asiakkailla saattoi kanteluun liittyen olla epärealistisiäkin odotuksia ja toiveita valvovan viranomaisen toimenpiteistä, jotka käytännössä ovat kuitenkin yleensä melko vähäisiä. Kantelun käyttämättömyyteen liittyy toisaalta asiakkaiden epävarmuus omista voimavaroistaan, toisaalta epärealistiset odotukset kantelun tuloksesta. Sosiaaliasiavastaavien

näkökulmasta tärkeää on välittää asiakkaille realistinen ja totuudenmukainen kuva oikeussuojakeinon käyttämisestä.

”No kantelussa ehkä ensimmäisenä tulee se ajallinen, et se on niin pitkä se käsittelyprosessi. Ja sit ehkä osa aattelee, et ei halua viedä niin pitkälle ... ja sit jännitetään sitä kantelun kirjoittamista, kun heillä on ajatus et heidän pitäis tietää lakipykälät ja olla asianajaja mukana ja näin.” H2/R1

”Harvemmin sieltä kuitenkaan kukaan potkuja saa, ku kantelu on tehty. Että tavallaan se on valvova viranomainen, joka päättää se mahdolliset keinot ja miedoimmillaan, jos puututaan ni se voi olla ohjausta ja neuvontaa tai asian tiedoksi saattamista. H1/R1

Epäkohtana kanteluun liittyen haastateltavat näkivät viranomaisten mahdollisuuden ohittaa kantelusta seuranneet toimenpiteet ja näin ollen he toivat esiin kehittämisen tarvetta kanteluratkaisujen ja -päätösten toimeenpanossa. Esimerkkinä tuotiin esiin tilannetta, jossa asiakkaan tehtyä aiheellisen kantelun ja huolimatta valvovan viranomaisen asiassa antamasta viranomaisen toimintaa ohjaavasta ratkaisusta, asian tilaa ei korjattu kanteluratkaisun mukaiseksi. Vaikka valvovan viranomaisen ratkaisussa määritettäisiin myöntämään palvelu tietyllä tavalla, ratkaisua ei kuitenkaan koskaan toimeenpantu käytännön tasolla. Tämän tyyppisiin tilanteisiin on käytännön tasolla erittäin vaikea saada muutosta. Tällaista tilannetta kutsun julkiseksi välinpitämättömyydeksi. Hiekan (2020, 50–51) tutkimuksen mukaan vain hieman reilu puolet (58 %) kyselyyn vastanneista asiamiehistä koki pystyvänsä vaikuttamaan asiakkaiden oikeuksiin liittyviin epäkohtiin oikeussuojakeinojen ohjeistamisen avulla.

”yks semmonen asia minkä oon laittanu merkille on kanteluratkaisujen ja -päätösten toimeenpano, on välillä semmonen asia et siinä on kyllä toivomisen varaa. Et yks asiakas on tehny, vaikka kantelun ihan asianmukaisesta aiheesta ja kantelu on ollu aiheellinen ja hän on saanu sellasen ratkasun, jossa ohjataan viranomaista toimimaan tietyllä tavalla, tai sitten asiakkaalle on annettu päätös, että sinulle järjestetään palvelu tavalla X, mut sitten ei kuitenkaan järjestetä sitä sillä tavalla. Et tämä on semmonen kohta mihin on tosi hankala puuttua, koska asiakkaalla voimassa oleva päätös, mutta mitään ei vaan tapahdu.” H5/R2

Aluehallintoon tehtävien hallintokanteluiden lisäksi keskusteluun keskustelussa sivuttiin oikeusasiamiehelle tehtäviä kanteluita. Niihin liittyen sosiaaliasiavastaavat toivat esiin huomion, että nyttemmin eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtyjen kanteluiden vastineissa on alkanut esiintyä hyvitysesityksiä. Haastateltavat kertoivat, että vaikka kantelu ei suoranaisesti ole rahallisen korvauksen keino, he kuitenkin pitivät hyvänä asiana, että muutamia hyvitysesityksen sisältämiä oikeusasiamiehen ratkaisuja on jo tehty.

5.1.3 Oikaisuvaatimus

Oikaisuvaatimusmenettelyssä asianosaisen tulee tehdä toimivaltaiselle viranomaiselle kirjallinen oikaisuvaatimus (Niemivuo, Keravuori-Rusanen & Kuusikko, 2010, 355–356). Oikaisuvaatimuksen osalta sosiaaliasiavastaavat kritisoivat kantelun tavoin

pitkiä käsittelyaikoja. He toivat esiin, että oikaisuvaatimuksen käsittelyaika on kuukausia, prosessi asiakkaan kohdalla on saattanut kestää jopa miltei vuoden. Jos asiasta valitetaan vielä hallinto-oikeuteen, menee siihen toinen vuosi. Sosiaaliasiavastaavat kertoivat myös, että oikaisuvaatimuksen käsittelyprosessin epäkohta on se, että oikaisuvaatimuksesta jaostossa päättävät henkilöt ovat maallikoita, eikä heillä ole oikeudellista osaamista. Hyvinvointialueet voivat hallintosäännön kautta määrittää oikaisuvaatimukset käsitteleväksi tahoksi esimerkiksi yksilöasiainjaoston, joka käsittelee yksilökohtaisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevat, viranhaltijoiden päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset (Hallintosääntö, 2024, 7). Haastateltava toi esiin, että tämä epäkohta ilmeni oikaisuvaatimusten käsittelyssä päätösten sattumanvaraisuutena. Toinen haastateltava kertoi, että asiakkailla saattoi olla suurempia odotuksia oikaisuvaatimusten esittämisessä, sillä muistutukseen liittyvän tyytymättömyyden sijaan, oikaisuvaatimuksiin liittyvissä asioissa asiakkaat kokivat puhtaammin saaneensa epäoikeudenmukaisuutta osakseen. Sosiaaliasiavastaavat toivat esiin myös, että heillä on melko pessimistinen suhtautuminen asioiden viemiseen jaoston käsittelyyn, sillä heidän kokemuksensa mukaan päätökset harvoin muuttuivat jaostokäsittelyssä. Liukkonen on myös kiinnittänyt jaostoihin valittujen ihmisten lainopillisen osaamisen puutteeseen huomiota ja korostanut, että henkilöt ovat tehtävänsä poliittisin perustein valittuja. Oikaisuvaatimuksen käsittelyyn liittyy ristiriitainen tilanne, sillä jaoston jäsenet ovat useimmiten olleet mukana laatimassa viranomaisten soveltamia ohjeita. Oikaisuvaatimuksen hyväksyessään, jaoston jäsenet tosiasiallisesti myöntävät tehneensä virheellisen ohjeistuksen. (Liukkonen, 2010, 56.)

"Toi oikaisuvaatimus päätöksen valituspolku, ku se on niin pitkä ja välillä noissa jaosto valmisteluissa menee useita kuukausia ja pahimmillaan menny lähes vuosi ennen, ku se käsitellään alueella. Ja sitte, jos valittaa vielä hallinto-oikeuteen, siellä toinen vuosi. Eihän siinä oo sinällään mitään tolkkua..." H6

"varmaan se tuntuma kai täällä on, aika vähän ne muuttuu siellä jaostossa... Ite on vähän kyyninen siihen, onks se turha välivaihe käyttää jaostossa se." H2

Yksi haastateltava toi esiin, että heidän alueellaan oikaisuvaatimusten käsittely on delegoitu jaoston sijaan korkeatahoiselle viranomaiselle. Tämän muutoksen jälkeen oikaisuvaatimusten käsittely on sosiaaliasiavastaavalle näyttäytynyt perehtyneisyytenä käsiteltävään asiaan, perusteellisina ja myös ajallisesti tehokkaasti toteutettuina päätöksinä. Päätökset ovat myös muuttuneet käsittelyssä aiempaan verrattuna useammin asiakkaan hyväksi ja monimutkaisetkin tilanteet ovat saattaneet uuden keskitetyn käsittelyn kautta oieta. Haastateltavat pohtivat oikaisuvaatimusten keskittämisen laillisuusperusteita haastattelussa. Hallintolain (434/2003) mukaan oikaisuvaatimuksen käsittelevä viranomainen voi olla itsenäinen, hallintopäätöksen tehneestä viranomaisesta, eriytetty yleensä lautakuntatyypinen elin. Laista ei kuitenkaan löydy mainintaa, etteikö sosiaaliturvan oikeusjärjestelmässä oikaisuvaatimusten

valitusviranomainen voi olla myös muu kuin lautakuntatyypinen elin. Laki hyvinvointialueesta (611/2021 139 §) määrittelee, että oikaisuvaatimus tehdään asianomaiselle toimielimelle. Koska haastattelussa ei tullut tarkemmin tietoa toiminnan rakenteiden organisoimisesta, lakiperustaa on haastavaa tarkastella. Yhden haastateltavan mukaan keskittäminen menettelynä on ollut toimiva ratkaisu.

”Meillä on nyt täällä ollu oikaisuvaatimusten suhteen semmoinen onni et ne on tullu aika nopeesti niihin vastaukset, kun ne on keskitetty... (ammattinimike) ja niissä näkyy semmonen, et niillä on tullu vaikutusta tai muutosta. Varsinki vammaispalveluissa se on näkyny sillä tavalla, et sielt on palauteltu käsittelyyn, tai ne semmoset asiat, mitkä on hankalia selvittää tai mitä on muulla tavoin koetettu selvittää, ni ne on saattanu oieta siellä ja niissä on ollu vähä sellanen yllättävä käänne nyt, siis positiivinen käänne asiakkaan oikeuksien kannalta. Ja sit ne vastaukset on tullu nopeesti, alle kuukaudessa ja sit nekin mihihin asiakas ei oo tyytyväinen ni ne on ollu minun silmiin perusteltuja ja niinku selvitettyjä jotenki, et siinä on nähty vaivaa...” H3

Yksi haastateltava kertoi tilanteesta, jossa muutoksenhakuprosessi muodostui kohtuuttoman vaikeaksi asiakkaan kannalta. Asiakas oli tehnyt hakemuksen palvelusta, josta oli saanut kielteisen päätöksen. Asiakas oli tehnyt asiassa oikaisuvaatimuksen, joka käsiteltiin jaostossa ja palautettiin viranhaltijalle uudelleen arvioitavaksi. Viranhaltija teki uudelleen saman kielteisen päätöksen, josta asiakas teki taas uuden oikaisuvaatimuksen. Prosessin jokaisessa vaiheessa kului kuukausia ja asiakas joutui tämän ajan olemaan ilman hänelle kuuluvaa palvelua. Asiakas ei voi edes valittaa eteenpäin, koska jaoston päätös on palauttaa asia viranomaiselle uudelleen käsiteltäväksi. Tällaista tilannetta kutsun venyväksi oikaisuvaatimusmenettelyksi. Myös Liukkonen (2010, 54–55) on arvostellut sosiaalihuollon muutoksenhakujärjestelmää ja sen tehottomuutta ja tuokin esiin, että jälkikäteinen muutoksen hakeminen kannattaa käytännössä vain silloin, kun kyseessä on pitkäaikainen ja toistuva etuus tai palvelu. Oman tutkielmani tulokset vahvistavat tätä näkemystä, sillä haastateltavat kertoivat kuukausia kestäneistä muutoksenhakuprosesseista, jolloin akuuttiin palveluntarpeeseen muutoksenhakukeinot näyttäytyvät turhilta.

5.1.4 Oikeussuojakeinojen kehittämiseen liittyviä asioita

Muistutukseen liittyen sosiaaliasiavastaavat toivat esiin, että muistutusten huolellinen ja asianmukainen käsittely säästää myös hyvinvointialueen resursseja, koska tyytymättömän muistutusvastineen jälkeen asiakkaalla ei ole muuta vaihtoehtoa asian eteenpäin viemiseksi kuin tehdä hallinnollinen kantelu asiasta. Haastateltavien mukaan hallinnollinen kantelu ja siihen liittyvä prosessi vie myös aina hyvinvointialueen resursseja ja monen työntekijän aikaa. Tämän saman havainnon hallintokanteluihin kantelijan näkökulmasta liittyvistä haasteista on tehnyt myös Liukkonen (2010, 59). Liukkonen (2010, 59) toteaa, että kantelussa viranomaistoiminnan laillisuus tutkitaan, arvioidaan sekä määritetään mahdollinen seuraamus. Seuraamus on kuitenkin

käytännössä valvovan viranomaisen huomautus virheellisestä toiminnasta tai huomion kiinnittäminen asiaan. Liukkonen linjaa, että todellista oikeusturvan parantamista ei kanteluteitse edes voi saada aikaan. Haastateltavat toivatkin esiin, että organisaatioiden kannattaa kehittää muistutuksiin liittyvää käsittelytapaansa.

Kehittämisajatuksena haastateltavat toivat esiin, että hyvinvointialueilla voitaisiin kerätä muistutusten sisältöihin liittyvä tieto palvelujen kehittämisen avuksi. Niistä löytyy paljon tietoa liittyen palveluiden tai järjestelmän toimimattomuuteen tai epäkohtiin. Koska sosiaaliasiavastaavilla ei ole pääsyä asiakirjoihin muutoin kuin asiakkaan erityisellä luvalla, he ehdottivat, että esimerkiksi hyvinvointialueen omavalvonta voisi tässä toimia muistutustietojen kokoajana. Ehdotettiin myös, että hyvä käytäntö voisi olla se, että asiakkaan muistutusta koskevan organisaation tulee esitellä tulleet anonymisoidut muistutukset esimerkiksi verkkosivuillaan sekä avata toimenpiteet tilanteiden korjaamiseksi. Se toimisi asioiden muutoksen turvaamisen keinona. Julkisuuslainsäädännöllä on merkittävä rooli hallinnossa ja sen toiminnassa. Esimerkiksi laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, myöh. julkisuuslaki) pyrkii lisäämään viranomaistoiminnan avoimuutta sekä siten myös yksilöiden ja yhteisöjen vaikuttamisen mahdollisuuksia julkisten asioiden hoitoon. (Niemi ym. 2010, 432–433.) Tämä haastateltavien kuvaama uusi käytäntö tukisi avoimen hallinnon periaatetta sekä viranomaisten toiminnan läpinäkyvyyttä. Haastateltavat toivat esiin myös toivetta, että hyvinvointialueilla olisi enemmän halua vuorovaikutukseen asiakkaan asioiden selvittämisessä, muistutuksen tekemisen ohjeistuksen sijaan. He toivat esiin Asiakaslain (812/2000) vaatimusta asiakkaan osallisuuden turvaamisesta ja heidän näkemyksensä mukaan esimerkiksi muistutusvastauksiin panostaminen näkyy asiakastyytyväisyydessä positiivisesti.

”muistutusmenettelyn merkitystä paremmin arvotettais ja niitä käsiteltäis huolellisesti ja vastattais kattavasti ja myöski asiakasta kunnioittaen, ni sillä pystyttäis välttämään sitte se lisätyö siinä muodossa. Jos se asiakas on ensinnäki pettyny siihen palveluun, laatuun tai kohteluun, niin sit jos hän pettyy siihen muistutusvastaukseenki, ni hänellähän ei oo muuta mahdollisuutta, ku tehä se kantelu. Ja se teettää sit taas kuitenkin lisätyötä sitten siellä hyvinvointialueilla.” H6/R2

”Just se, et hyvä et tulee niitä muistutuksia, niin koottais sitä tietoa, sehän on oikeesti hirveen hyvä tietolähde, se antaa siihen mikä meillä ei välttämättä toimi” H7/R2

Oikeussuojakeinojen rajallisuutta pohdittiin haastatteluissa. Huolta ilmeni valvontaviranomaisten linjausten noudattamattomuudesta sekä seurannan puuttumisesta niissä tilanteissa, joissa asiakkaan asia on viety eduskunnan oikeusasiamiehelle asti. Oikeusasiamies on antanut toiminnan järjestäjälle nuhteet, mutta ne on ohitettu eikä asia ole nuhteista huolimatta korjaantunut. Samanlaisia tilanteita liittyi myös kantelusta johtavien toimenpiteiden ohittamiseen. Haastateltavat peräänkuuluttivat seuranta-, tiedote- ja selvitysmenettelyä muistutusten lisäksi, käytettäväksi myös kanteluiden ja oikaisuvaatimusten kohdalla. Organisaation tekemät korjaustoimenpiteet

voisi esimerkiksi julkaista organisaation verkkosivuilla. Tämä toisi sosiaalihuollon palveluihin läpinäkyvyyttä, lisäisi asiakkaiden luottamusta ja turvaisi asiakkaan oikeuksia estämällä asioiden ohittamista tai korjaustoimenpiteiden tekemättä jättämistä. Haastateltavat mieltivät myös sanktion mahdollisuutta, jos valvovien viranomaisten kehotuksista huolimatta asioiden tilaa ei hoideta kuntoon.

”Itsellä on semmosiakin kokemuksia, että vaikka sit jatketaan eduskunnan oikeusasiamiehelle asti, josta tulee sitten nuhteet tai moitteet ja kantelustaki seuraavat toimenpiteet voi tietynlailla täällä viranomaistoiminnassa ohittaa. Ni mä toivoisin et, en tiä onks sanktio väärä, mut jonkunlainen semmonen systeemi ois hirveen hyvä et et sille ois joku seuranta.” H6/R2

Oikeussuojakeinojen heikkoina kohtina esille tuotiin myös sosiaalihuollon vahingonkorvausjärjestelmän puuttumisen. Haastateltava kertoo, että potilasvakuutusjärjestelmä toimii terveydenhuollossa, mutta vastaavaa järjestelmää ei ole lainkaan sosiaalihuollon piirissä. Hän toteaa, että hoitovirhetilanteissa sosiaalihuollon asiakkailla ei ole mahdollisuutta hakea korvausta vakuutusjärjestelmästä, vaikka virhe voi hyvin olla rinnastettavissa potilasvahinkoon. Samanlainen vahinko voi sattua esimerkiksi terveydenhuollon vuodeosastolla kuin asumisyksikössäkin, mutta vain terveydenhuollon potilas voi saada tilanteesta korvauksia vakuutuksen kautta. Vahingonkorvausasioissa muutoin asiakkaan ainut keino on hakea korvausta siviilikanteena käräjäoikeudesta, ja jos kyseessä on pieni vahinko, oikeudenkäyntikulut yleensä ovat suhteettoman suuret kärsittyyn vahinkoon nähden. Liukkonen kritisoi, että myönteisenkin kanteluratkaisun jälkeen, täytyy asiakkaan hakea vahingonkorvaus erillisenä prosessina, jolloin aikaa kanteluprosessin lisäksi kuluu vielä vahingonkorvausasian käsittelyyn. Tällaisen vahingonkorvauksiin liittyvän sovittelun kehittäminen osaksi sosiaaliasiavastaavan tehtävää, toisi avun Liukkosenkin kuvaamaan kahden peräkkäisen vahingonkorvaukseen saamiseen liittyvän prosessin kohtuuttomuuteen. Yksi haastateltavista kertoikin jo yrittäneensä vahingonkorvausasiaan liittyvän sovittelun järjestämistä, mutta asiaan liittynyt työntekijä ei halunnut sovitella asiaa. (Liukkonen, 2010, 59–60.)

”Toinen on sitten myöski tän vahingonkorvausjärjestelmän puutteellisuus. Et siinä missä terveydenhuollon puolella on tämä potilasvakuutusjärjestelmä niin samankaltaista järjestelmää ei sosiaalihuollon puolella ole ja se on kyllä semmonen asia, mille mun mielestä olis vähän tilausta...” H5/R2

Yksi oikeussuojakeinoihin liittyvä epäkohta on haastateltavan mielestä oikeusavun maksullisuus sosiaalihuollon asioissa. Asiakkaan oikeussuojakeinojen käyttö ja avun saaminen voi jäädä siitä kiinni. Liukkonen tuo esiin, että maksuton oikeusapu käräjäoikeuskäytännöstä poiketen on sosiaalihuoltoon liittyvissä valituksissa mahdollista vasta, jos asiakas päättää valittaa hallinto-oikeuteen. Oikaisuvaatimusasioissa se tarkoittaa tilannetta, jossa asia on jo kertaalleen käsitelty jaostossa. Ensimmäisestä

vaiheesta asiakkaan täytyy näin ollen selviytyä itsenäisesti. Tästä poikkeuksena on lastensuojelun huostaanottoon liittyvistä päätöksistä valittaminen, joka tehdään suoraan hallinto-oikeuteen. (Liukkonen, 2010, 57.)

Huolta haastateltavilla aiheuttaa myös se, että oikeussuojakeinojen käyttö ja niihin liittyvä kohtuuttoman pitkä odotusaika aiheuttaa asiakkaille kohtuuttomia tilanteita. Oikeussuojakeinojen jäykkyys ja hitaus ovat saaneet aikaan sen, että yksi haastateltavista ohjaa asiakasta hakemaan palvelua uudelleen, muutoksenhakuprosessin sijaan. Tilanteissa, joissa hakemusvaiheessa perustelut ovat jääneet puutteellisiksi, asiakkaan kannalta palvelun uudelleen hakeminen on ketterämpää kuin muutoksenhakuprosessi. Toinen haastateltava kuvaa asiakkaan elämäntilanteen olevan niin haastava, että hallinto-oikeuden ratkaisu ei ehdi konkretisoitua asiakkaan elinaikana. Metteri (2012, 230) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalihuollon asiakkaiden kohtuuttomia tilanteita ja tuonut esiin, että niihin liittyvät seuraukset ovat jääneet asiakkaan kannettavaksi. Jämsä (2010, 52) kiteyttääkin, että hidas ja tehoton oikeusturvajärjestelmä yhdessä rakenteellisten, taloudellisten sekä asenteellisten haasteiden kanssa aiheuttaa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön merkityksen rapistumista. Myös Kumpula (2020, 18) linjaa, että oikeusturvaa ovat ainoastaan yksilön kannalta tehokkaat keinot. Tutkielmani tulokset vahvistavat näkemystä sosiaalihuollon oikeusturvakeinojen tehottomuudesta ja kohtuuttomista käsittelyajoista asiakkaiden usein akuutteihin palvelun tarpeisiin. Vahingonkorvausjärjestelmää ei ole sosiaalihuollossa tapahtuviin tilanteisiin käytössä ja maksuton oikeusapu on saatavissa vasta, kun asia viehdään hallinto-oikeuteen saakka. Oikeussuojakeinojen käyttö tapahtuu hyvin pitkälti kirjallisesti ja aiheuttaa sen vuoksi haasteita asiakkaalle oikeussuojakeinojen käyttämisessä, pahimmillaan se voi jopa olla esteenä oikeussuojakeinon käyttämiselle. Sosiaaliasiavastaavilla on käytössään myös kasvokkaiseen konfliktinratkaisuun perustuva sovittelun työmenetelmä. Seuraavaksi esittelen tutkielmani tuloksia sosiaaliasiavastaavan työtehtäviin kuuluvan sovittelun käytänteistä.

5.2 Sovitteluasiavastaavan tehtäviin liittyvä sovittelu

Tässä alaluvussa tuon esiin analyysia sekä tutkielmani tuloksia siitä, kuinka sovittelu asemoituu osana sosiaaliasiavastaavatyötä. Tulosten kannalta hieman päänvaivaa aiheutti, että sovittelu ei ole haastateltavien mukaan sosiaaliasiavastaavatyön arjessa käytössä oleva termi. Aineistossa, sillä kuitenkin vahvasti viitattiin asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamistilanteeseen, johon sosiaaliasiavastaava osallistui konfliktin selvittämiseksi. Posio (2003, 78–80) kuvasi sosiaaliamiehen osallistumista asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamistilanteeseen sovittelun termiä käyttäen. Myös Kumpula (2020, 24) on tuonut esiin sosiaaliamiestyön neuvottelutehtävää termeillä

selvittäminen ja sovittelu. Johdonmukaisesti teoriaan nähden kuvaan sovittelun termillä asiakkaan ja työntekijän välistä kohtaamistilannetta, johon sosiaaliasiavastaava osallistuu konfliktin ratkaisemisen tueksi. Ensimmäisessä alaluvussa avaan tätä haastateltavien ristiriitaistakin suhtautumista sovittelun termiin sekä sovittelun määrittelyä osana sosiaaliasiavastaavaa työtä. Sen jälkeen esittelen haastateltavien näkemysten pohjalta sovitteluprosessin kuvausta sekä asiavastaavatyössä selvitettäviä konflikteja. Tuon esiin haastateltavien näkemyksiä sosiaaliasiavastaavan roolista, sovittelun hyödyistä, rajoitteista sekä haitoista. Lopuksi esittelen, millaisia ajatuksia haastateltavilla oli sovittelun kehittämisestä sosiaaliasiavastaavatyössä.

5.2.1 Sovittelu käsitteenä sosiaaliasiavastaavatyössä

Haastateltavista suurin osa koki sovittelu-termin vieraana. He kuvasivat, että sovittelu ei terminä ole arjen työssä käytössä. Osa puhui sovittelutilanteesta termillä selvittely, osa kuvasi sovittelevaa työtettä tavaksi tehdä sosiaaliasiavastaavan työtä. Usea haastateltava kertoi, että sovittelua on vaikea ajatella erillisenä asiana heidän työssään, koska sovinnon rakentamisen elementit ovat niin vahvasti rakentuneet työtehtävään kokonaisuutena ja sovittelu kuuluu osaksi heidän työtään. Haastattelussa sovittelu sanana tuli esiin erilaisissa tilanteissa kuvaten useimmiten juuri asiakkaan ja työntekijän välistä kohtaamista, jossa sosiaaliasiavastaava on mukana. Tällainen kohtaamistilanne saattoi liittyä hyvin erilaisiin asiakasprosessin vaiheisiin, kuten esimerkiksi palvelutarpeen arvion tekemiseen, asiakassuunnitelman tekemiseen tai asiakastapamiseen. Yksi haastateltavista kertoi pyrkineensä järjestämään sovitteluneuvottelua, sanan varsinaisessa merkityksessä kahteen otteeseen työuransa aikana. Posio kuvaa sosiaaliasiavamiessovittelua sovittelun termillä käytännön kuvauksessaan. Tällainen kuvaus näyttää tulosten perusteella ajan saatossa unohtuneen ja työmuodon terminä on korvannut yleisesti neuvottelu tai osallistuminen palaveriin. Vaikka termi ei ole kuitenkaan vahvasti kentän työhön asettunut, käytännön työssä menettelytapa näyttää olevan kiinteästi mukana. Ervasti ja Nylund määrittelee, että käsitteellisesti sovittelu tarkoittaa kolmannen osapuolen väliintuloa, tarkoituksenaan auttaa ja etsiä konfliktiin ratkaisua yhdessä osapuolten kanssa. Sovittelu edellyttää myös, että molemmat osapuolet suostuvat kolmannen osapuolen mukaan tulemiseen. Näin ollen määrittely näyttäytyisi Ervastin ja Nylundin määritelmän mukaan relevantilta. (Ervasti & Nylund, 2014, 134; Posio 2003, 78–80.) Aineistosta tulee selkeästi esiin samankaltainen asetelma, jossa sosiaaliasiavastaava osallistuu asiakkaan ja työntekijän väliin kohtaamistilanteeseen tarkoituksenaan auttaa tilanteen selviämässä. Yksi haastateltavista oli järjestänyt myös muutamia asiakasprosesseista erillisiä sovitteluja. Näin ollen tulosten perusteella voidaan todeta, että sosiaaliasiavastaavatyössä toteutetaan sovittelun perusmääritelmän mukaista sovittelua ja sovittelun termin käyttäminen sosiaaliasiavastaavatyössä on mahdollista.

”Ei kyllä käytetä sovittelusanaa. En muista kertaakaan. Et semmonen niinku välittäjä on mut sitäki aika vähän. Mutta aattelin ite et semmonen niinku epäselvyyksien selvittäminen tai jotenkin selvittely, selvittely ehkä sovittelusanan sijaan ni on se sanana.” H3/R1

”Mulla on kans sillai ehkä vaikee miettiä mitä, millaisissa tilanteissa se nyt ois sitä sovittelu hyvä käyttää. Et mitä se sit vois se sovittelu tässä mejän työssä sit niinku tarkoittaa. Mut mä lähen kans ehkä siitä näkökulmasta, et on vähän niinku sellasessa sovittelevassa roolissa, toki puolueeton, mutta kuitenkin sen asiakkaan oikeuden ja aseman edistäjänä. Elikkä joku tämmönen mahdollinen yhteistyö-, asiakaskokous- tai tapaaminen.” H4/R2

”Mä ajattelen, että meidän työ on pitkälti semmosta sovittelua, vaikka ei me sitä termiä hirveesti käytetäkään” H7/R2

Haastateltavat kuvasivat sovittelua kahden tahon, asiakkaan ja työntekijän, vuorovaikutuksen mahdollistajaksi. Sovittelu koostuu kuuntelun, kuulluksi tulemisen, sekä ymmärryksen lisäämisen elementeistä. Sovittelulla pyritään ennen kaikkea vuorovaikutuksen edistämiseen. Posio (2003, 78) kuvaakin, että sosiaaliamies on eräänlainen suodatin asiakkaan ja työntekijän välillä. Vuorovaikutusta edistää osapuolten aktiivinen kuuntelu sekä osapuolten kertomukset toimintansa perusteista. Sosiaaliasiavastaavatyössä sovittelun kerrottiin olevan myös sen varmistamista, että asiakas ymmärtää kyseessä olevan asian. Tietomäärän lisäämisen kautta luodaan pohja konfliktinratkaisulle (Christie 2013, 15–18) Sovittelu on konfliktin käsittelyä, joka voi saada aikaan osapuolten voimaantumisen ja sitä kautta muutoksen mahdollistumisen. Osapuolten osallistamisen kautta heille syntyy tunne oman asiantuntijuuden arvostuksesta ja toisesta osapuolesta muodostuu välttämätön ”yhteistyökumppani” konfliktin ratkaisemiseksi. (Attias, 2022, 50.) Sosiaaliasiavastaavan läsnäololla asiakkaan ja työntekijän tapaamisessa nähtiin olevan merkitystä vain, jos molemmilla osapuolilla oli asiavastaavaan luottamus.

Tapaamiseen osallistuminen nähtiin kannattavaksi, jos neuvottelun jälkeen tilanne oli edes hieman lähtötilannetta parempi. Sovittelua on käytetty tilanteissa, joissa asiakkaalla on tilanteeseen liittyen vahvoja tunteita tai epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia. Sovittelussa voidaan antaa myös lainsäädäntöön liittyvää tietoa tai korjata, jos tilanteessa ilmenee lainsäädäntöön liittyviä väärinkäsityksiä. Yksi haastateltava kertoi, että hän käyttää työssään sovittelua työmenetelmänä ja hän on jakanut sovittelun kahdella tasolla tapahtuvaksi toiminnaksi. Varsinainen sovittelu on tilanne, jossa hän osallistuu tilanteeseen ulkopuolisena puolueettomana sovittelijana ja osapuolina on tahot, yleensä asiakas ja työntekijä, joiden välillä on riitainen asia, joka kuuluu sopimusoikeuden piiriin. Tämä kuvaus vastaa myös Ervasti & Nylund (2014, 133–134) mukaista sovittelun perusmääritelmää sekä Posion (2003, 78–80) kuvausta sosiaaliamiehiessovittelusta. Haastateltava kuvasi, että sovittelun voi ymmärtää myös sen laajemmassa merkityksessä, jolloin sanalla voidaan kuvata kaikkea työtehtävään liittyvää yhteisen ymmärryksen lisäämistä tavoittelevaa keskustelua tai kohtaamistilannetta, jolla pyritään löytämään jonkinlainen ratkaisu asiaan. Suurin osa mielsi

sovittelun koskevan laajemmin kaikkea sellaista työtä, jolla tavoitellaan yhteisen ymmärryksen lisääntymistä.

”Mä jotenkin miellän sen niin, et sovittelun voi mieltää semmosessa suppeassa tai laajemmassa merkityksessä. Jos miettii sovittelua näin ihan perinteisessä suppeassa merkityksessä, ni mä aattelen sen niin, että sovittelu on semmonen tilanne missä on ulkopuolinen sovittelija ja vähintään kaksi tämmöistä riitaista osapuolta, joilla on oikeus sopia se heidän riitainen asiansa. Mut sitten sovittelun voi ajatella myös tälläsenä laajemmassa merkityksessä, et se voi olla tämmöstä jonkunlaiseen yhteiseen käsitykseen tai yhteiseen ymmärrykseen pääsemiseen tähtäävää keskustelua ja silloin se, mä en ehkä kutsuisi sitä sovitteluksi itse koska se antaa vähän väärän käsityksen siitä tilanteesta, mut sellaistaakin asiaa, mitä ei periaatteessa sopimalla voida ratkaista, voidaan kuitenkin sen ympärillä käydä semmosta keskustelua, joka tähtää jonkinlaiseen yhteiseen käsitykseen siitä, millä kriteereillä, vaikka joku hakemusasia ratkaistaan” H5/R2

”Se on just kahden eritahon asiakkaan ja työntekijän tai työntekijöiden vuorovaikutuksen mahdollistaminen sillai, et puolin jos toisin kuullaan” H2/R1

Haastateltava kertoi, että asiakaslain (812/2000) esitöihin liittyvässä hallituksen esityksessä (137/1999) löytyy maininta sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluvasta sovittelusta. Hän jatkoi, että nykyisessä asiavastaavalaissa (739/2023) tai sen esitöihin liittyvässä hallituksen esityksessä (300/2022) ei tällaista mainintaa enää ole. Haastateltava toi esiin, että sosiaaliasiavastaavan osallistumiselle sovitteluun ei ole enää lain velvoittamaa perustetta, ja toi esiin kokevansa sovittelun enemmänkin työotteena. Jos asiaa tarkastellaan lain kirjaimen näkökulmasta, lainsäädännössä ei aiemminkaan ole ollut sosiaaliamiehelle lakisäätteistä sovitteluvelvoitetta, mutta hallituksen esityksellä (137/1999) on tällainen mahdollisuus avattu, johon myös Posio (2003, 78–80) on perehtynyt ja sen pohjalta luonut kuvauksen sosiaaliamiehiessovittelusta.

Toinen haastateltava määritteli sovittelun mahdollisuutta sopimusoikeuden näkökulmasta käsin ja toi esille, että asian määrittely tästä näkökulmasta ei ole aivan yksinkertainen. Soviteltava asia ei voi olla indispositiivinen asia eli asia, jossa sovinto ei ole sallittu vaan siihen liittyy yleinen etu ja viranomaisen tekemän päätöksen tarve. Sovitella voidaan sopimusperusteisia sosiaalihuollon asioita sekä tilanteita, joissa sosiaalihuollon palvelussa on tapahtunut vahinko ja asiaan liittyy vahingonkorvaus. Sovittelu oli toiminut tilanteessa, jossa asiakkaan ja työntekijän näkemys palvelutarpeen toteuttamistavasta ei kohdannut. Sovitella voitaisiin myös silloin, jos asiakkaan palvelutarpeen arvioissa ei ole huomioitu asiakkaan elämäntilanteen kannalta merkityksellisiä asioita. Esille tuotiin viranhaltijan päätöksiin liittyvä harkinnanvaraisuus ja viranomaisen harkintaan vaikuttaminen voisi olla sovittelutyypistä keskustelua. Koulun (2022, 26) määrittelyn mukaan julkisten asiamiesten historiassa sovittelu on ollut pitkään ja tehtävää hoitaessaan julkisten asiamiesten ensisijainen pyrkimys on hakea sovinnollista ratkaisua neuvottelujen tai sovittelun avulla yksittäisen oikeuden haki-
jan auttamisessa. Vaikkakin Koulun (2022, 50–52) ei määrittele sosiaaliamiestä julki-
siin asiamiehiin, tässä toimintamallissa on hyvin pitkälti samaa kuvausta kuin Posion (2003, 78–80) sosiaaliamiehen ohjaaman sovittelun määrittelyssä.

"Tankkasin tän lainsäädännön läpi vanhasta, entisestä laista. Sieltä löytyykin perusteita ja hallituksen esityksessä olikin mainittu asiamiehen tehtäväksi muun muassa sovittelu, mutta nykyinen lainsäädäntö ei tunnista tätä työmuotoa. Ei esitys, eikä varsinainen laki millään tavalla. Ja sitten tietysti tossa niin ku aattelee, et kollega tuossa tyhjens pankin ihan siis siinä mielessä, et ei kai tuossa niin ku hirveesti oo, ehkä se on niinku sellanen työote, jota ite aattelee" H1/R1

"Kyllä tämä oli se aihe mistä minä halusin kyllä puhua, et jos sen mieltää tällä tavalla suppeassa merkityksessä sen sovittelun, siinä on edellytyksenä se, että niillä osapuolilla pitää olla oikeus sopia se riitainen asia ja jos se on tämmönen niinku indispositiivinen asia, jossa sovinto ei ole sallittua, ni tämmöstä asiaa ei ole niinku mielekästä varsinaisesti sovittaa. Se pitää olla sellanen dispositiivinen asia, että sovinto on sallittu..." H5/R2

Sosiaaliasiavastaavia on pyydetty erilaisten asiakkaan ja työntekijän välisten vuorovaikutuksen haasteiden tai konfliktitilanteiden selvittämisen avuksi. Haastateltavat kertoivat, että konfliktin taustalla saattoi olla asiakkaan ennako-oletus epäoikeudenmukaisista palveluiden myöntämisen perusteista. Myös aiemmat riitaiset kohtaamiset ovat voineet vaikuttaa asiakkaan epäluottamuksen syntymisessä työntekijää kohtaan tai asiakkaalla on voinut olla haasteita oman mielipiteensä esille tuomisessa. Asiakas on saattanut pelätä asioiden esille tuomisen seurauksia, ollut aggressiivinen vuorovaikutuksessaan tai hän ei ole ymmärtänyt hänelle kerrottuja asioita. Asiakkaan kokemuksen mukaan hänet on ohitettu tai hän on jäänyt vuoropuhelussa huonosti ymmärretyksi. Asiakkaat eivät tiedä oikeuksiaan ja eivätkä kertomansa mukaan saa olla osallisena omien asioidensa päättämisessä tai vaikuttamassa päätettävään asiaan. Kohtuuttomien tilanteiden syntymisen taustalla voi olla se, ettei asiakas ole kyennyt toimimaan, ei ole osannut toimia, ei ole tiennyt olevansa tukeen oikeutettu tai ei ole halunnut tukea myönnettyillä ehdoilla. Asiakkaan hakemuksissa on ollut puutteellisuuksia tai luottamus järjestelmään tai työntekijään on mennyt. (Metteri, 2012, 107–127.) Syyt ovat hyvin samantapaisia, kuin haastateltavat esiin tuomat tilanteet.

"Asiakas voi helposti ajatella, et aika helposti et täs on joku pärstäkerroin ja muut saa tai jotain muuta" H7/R2

"Asiakkaalta taas saattaa olla, et pelkää sanoa jotain, ei tiedä niitä oikeuksiaan tai juuri se, että on hyvinkin aggressiivinen sanoissaan, et se vuorovaikutus tai se ei niinku onnistu sen takia, et työntekijä on myös semmosessa niinku puolustusasemassa." H2/R1

" tai siinä vuoropuhelussa jää se, ettei saa ilmaistua tai tuu ymmärretyksi" H3/R1

Haastateltavat kertoivat, että konfliktin taustalla saattoi olla myös perustyöhön liittyviä puutteita, kuten työntekijöiden väärä tieto oikeasta menettelytavasta, valituskelpoisten päätösten puuttuminen tai perustyössä tapahtuvat virheet. Asiakkaita ei kuulla, heille ei ehditä, muisteta tai huomata kertoa suunnitelmien tai päätösten vaikutuksista tai heille ei luovuteta heille kuuluvaa tietoa tai asiakirjoja. Vammaispalveluiden kohdalla tarkennettiin puutteita olevan asiakasosallisuudessa sekä kuulluksi tulemisessa ja ongelmallisia olivat myös käytännössä toteutumattomien päätösten tekeminen. Käytännössä toteutumattomilla päätöksillä haastateltava tarkoitti tilannetta,

jossa asiakkaalla on myönteinen päätös, mutta palvelu ei toteudu sovitun mukaisesti. Näihin tilanteisiin on erityisen vaikea puuttua.

”Et joskus se myös on niin, että vaikken mä niinku sano, et he toimii väärin ni sit mä toisaalta yritän päivittää sitä tietoa ja. Et ei meilläkään niinku mun mielestä ihan perustyössä aina kaikki asiat oo kohdallaan” H6/R2

”Varsinkin mun mielestä siinä lastensuojelussa, et puhutaan niinku asiasta mut ei puhuta niinku samasta. Et mä aattelen, et se liittyy siihen lastensuojelun juridiikan haasteeseen.” H1/R1

Aikuissosiaalityössä erityisesti tyytymättömyyttä aiheuttaa kuulluksi tulemisen sekä yksilöllisen harkinnan puutteet. Lastensuojelussa korostuu työntekijöiden ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen haasteet, koska juridisen terminologian vuoksi ei puhuta ymmärrettävästi samasta asiasta. Metterin (2012, 158–162, 173–177, 182–186) tutkimuksessa ilmenee kohtuuttomien tilanteiden syntyisinä sosiaaliturvavastuun laiminlyöntiin, työntekijän toimimattomuuteen, asiakkaan epäilyyn sekä näytön si-
vuuttamiseen liittyviä tekijöitä, jotka pitävät sisällään juuri haastateltavienkin esille tuomia haasteita. Haastateltavat kertoivat, että joskus heikosti laadittu muistutuksen vastine on saattanut kärjistä haastavaa tilannetta entisestään. Myös vaikeaselkoinen asiakkaan ohittava tai asiakasta vähättelevä, vailla pahoittelua oleva muistutuksen vastine eskaloi konfliktia entisestään. Näin ollen oikeussuojakeinojen käyttö voi pahimmillaan vaikeuttaa asiakkaan tilannetta entisestään. Restoratiivisen ajattelun mukaan konfliktin on mahdollista ratketa vain sen osapuolten välillä ja sen vuoksi konflikti tulee palauttaa sen osapuolille. (Christie, 1977, 1–15).

5.2.2 Sosiaaliasiavastaava työhön liittyvän sovitteluprosessin kuvaus

Haastateltavat kertovat, että aloite sosiaaliasiavastaavan osallistumisesta asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamistilanteeseen tulee aina asiakkaalta. Sovittelumenetel-
lyissä hyvin usein aloitteen tekijänä onkin osapuoli itse (Peltonen ym., 2022, 31, 38, 52). Yksi haastateltavista kertoo, että sosiaaliasiavastaavan toiminnassa on asiakkaan voi-
maannuttamisen periaate ja ennen asiavastaavan palaveriin osallistumista, pyritään siihen, että asiakas hoitaa asiaansa ensin itse. Tällainen samanlainen käytäntö on esi-
merkiksi kuluttajaneuvonnan toiminnassa järjestettävässä sovittelussa (Peltonen ym., 2022, 96). Asioiden selkiinnyttämiseksi kaikki haastateltavat kertoivat käyttävänsä työssään usein keinona asiakkaan ajatusten ja näkemysten ohjaamista kirjalliseen muotoon. He kertoivat sen auttavan asioiden jäsentämisessä. Osa asiavastaavista pyy-
tää asiakasta itseään kirjoittamaan itselleen tärkeät asiat ylös ennen neuvottelua, osa haastateltavista kertoi kokoavansa asiakkaalle tärkeät asiat yhdessä asiakkaan kanssa, sopien samalla myös asioista, joista yhteisessä tapaamisessa voi ylipäättään puhua. Yksi haastateltavista kertoi välittävänsä asiakkaan tärkeiden asioiden listan myös työntekijälle tutustuttavaksi ennen neuvottelua. Kirjallinen kiteytys auttaa asiakasta

valmistautumaan tulevaan kohtaamiseen. Haastateltavat kertoivat sen myös osaltaan varmistavan asiakkaan näkemysten esille tuomista. Keinoa voidaan käyttää monenlaisten tilanteiden selkiyttämisen apuna ja yleensä jo siinä vaiheessa, kun työntekijään ei vielä ole otettu yhteyttä. Sovittelun esiselvitysvaiheessa saatetaan osapuolten kanssa pohtia sovittelun tarpeellisuutta ja kirkastaa soviteltavan asian ydintä. Yleisimmin sovittelumenettelyissä on käytössä erillistapaamiset tähän tarkoitukseen, jossa sovittelija tapaa osapuolet ensin erikseen. (Attias 2017, 23; Flinck 2013, 96; Haavisto ym., 2014, 23; Peltonen ym. 2022, 52.) Haastateltavien alkuarvion kuvauksessa löytyy samankaltaisuuksia kognitiivisen sovittelumallin ensimmäisen vaiheen kanssa. Ensimmäisessä vaiheessa sovittelija luo osapuolten kanssa yhteistä ongelmanmäärittelyä, johon sovittelija pyrkii yhteisten näkemysten, tilanteen normalisoinnin sekä tulevaisuusnäkökulman esille tuomisen kautta. (Ervasti & Nylund 2014, 167.) Tosin työntekijän rooli ongelman määrittelyssä jäi haastateltavien kertomana melko vähäiseen asemaan, sillä huomio pitkälti oli kiinnittynyt asiakkaan asemaan.

”Et on valmiiks mietitty jo ranskalaisin viivoin, et mitä täs tilanteessa sit haluaa kertoa, niin vähän tämmösiä vinkkejä antaa sit siihen kokoukseen tai tilanteeseen, mikä on tulossa. Ja usein asiakaski saattaa sit ajatellakki, et no joo minäpä yritänki näillä vinkeillä, että menee sit siihen. Ja ehkä se on toisaalta, jos se meneeki niin hyvin, että asiakas ei tarvitse tämmöstä sovittelvaa roolia siihen tilanteeseen, ni sitte tavallaan se voi voimaannuttaakin sitä asiakasta. Et mä pärjäsinki tässä tilanteessa ihan hyvin näillä vinkeillä ja näillä toimintamenetelmillä. Et tavallaan pyrkii aina siihen, et se asiakas ensin niinku itse yrittää.” H4/R2

”Mä käytän jonkin verran sitä, et asiakkaan kanssa ennen, et jos asiakas on kokenu, että hän ei saa ääntään kuuluville, ni ohjeistanki siis aika usein siihen et laittaisi kirjallisesti. Jos on se kokemus et hänen asiansa eivät ole, niitä ei ole kirjattu tai niitä ei ole otettu huomioon, tai ne ei oo olemassa, niin et kirjallisesti laittaisi ihan jonkin verran sitäki, että esimerkiksi ennen asiakassuunnitelmaneuvoittelua ni laitetaan paperille ja minä lähettelen sitten ne menemään sinne vastaavalle työntekijälle” H1/R1

Haastateltavat kertoivat, että tilanteen alkuselvittelyssä sosiaaliasiavastaava tuo esiin oman roolinsa sekä asiaan vaikuttamisen mahdollisuudet ja rajat. Tämän nähtiin olevan ensisijaisen tärkeää. He kertovat myös, että sosiaaliasiavastaava ei voi ottaa kantaa asiaan tai päätöksiin. Christie (2013, 15–18) korostaa, että vaihtoehtoisissa konfliktien ratkaisumenetelmissä, kuten sovittelussa, keskeistä on etsiä osapuolten tarpeita vastaava ratkaisu. Haastateltavat kertoivat tuovansa esiin tilanteen mukaan työntekijän velvollisuuksia, asiakkaan ymmärryksen ja tiedon lisäämiseksi sekä henkilökohtaisen loukkauksen tunteen hälventämiseksi. Lainsäädännön reunaehtojen esille tuomisen kautta pyritään sovinnon edistämiseen. Yksi haastateltavista kertoi, että asian lähestyminen realiteettien kautta ja asiakkaalle asian ymmärrettäväksi tekeminen laannuttaa kiihtymystä ja tunnetilaa. Ervasti ja Attias (2022, 311) tuovat esiin, että sovittelija voi tuoda omaa asiantuntemustaan mukaan konfliktin sisällöllisten kysymysten tueksi. Haastateltavien mukaan edellä kuvattu neuvonta on useimmiten

riittävä toimenpide, eikä sosiaaliasiavastaavan osallistumista palaveriin niissä tilanteissa tarvita.

Yhteyttä osapuoliin voidaan ottaa puhelimitse, suojatulla sähköpostilla tai osallistumalla tapaamiseen. Ennen osallistumistaan asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamistilanteeseen, haastateltavat kertoivat ensin arvioivansa osallistumisen hyötyjä. Arviota tehtiin eri tavoin. Yksi kertoi miettivänsä palaveriin osallistumistaan asiakkaan oikeuksien kautta ja konkretisoiden asiaa miettimällä, mitä asiakkaan oikeutta hän on osallistumisella edistämässä ja millä keinolla se on parhaiten saavutettavissa. Osallistuminen konkretisoitui tilanteissa, joissa osallistuminen oli perusteltua; oman toiminnan, asiakkaan oikeuksien edistämisen sekä työntekijän tilanteen selkiinnyttämisen kannalta. Pääsääntöisesti kaikki haastateltavat arvioivat osallistumistaan sovittelun hyödyn, puolueettomuuden roolin selkeyden sekä osallistumisen tarkoituksen kautta. Restoratiivisen näkemyksen mukaan sovittelulla ei tavoitella asiakokonaisuuden palautumista ennalleen vaan konfliktin käsittelyn kautta tekemään tilanteesta siedettävä (Christie, 2013, 15–18). Tärkeänä lähtökohtana haastateltavat pitivät sitä, että molempien osapuolten omien näkemysten esille tuominen tuli olla mahdollista ja valta-asetelma mahdollisimman tasavertainen. Tämä arviointivaihe muistuttaa hie-man rikossovittelun henkilökunnan tekemää sovittelun edellytysten esiselvitysvaihetta (vrt. Jauhiainen & Jokinen, 2022, 151–152.) Haastateltavat kertoivat, että sosiaaliasiavastaavan osallistumisen edellytyksenä on molempien osapuolten suostumus ja sosiaaliasiavastaavan osallistumisella tulee aina olla joku tavoite. Ervastin ja Nylundin mukaan toinen sovittelun peruseriaatteista on vapaaehtoisuus. Vapaaehtoisuudella tarkoitetaan sitä, että molempien osapuolten suostumus sovittelijan mukaan tuloon tarvitaan ennen sovittelun aloittamista. (Ervasti & Nylund, 2014, 134.) Yksi haastateltavista kertoi näkevänsä sovittelijan roolin konkretisoituvan jo siinä vaiheessa, kun sosiaaliasiavastaava ottaa yhteyttä työntekijään asiakkaan luvalla.

”Et kuitenki pitäis olla molemmilla osapuolilla se halu, että tämä asia tässä yhdessä sovitaan, ettei vaan niinku järjestetä sovittelua sovittelun takia, että voidaan sanoa muille, et järjestettiin sovittelu, mutta se ei johtanut mihinkään, et sillä pitää olla joku tavoite.” H5/R2

” ehkä niin, ku itelle on terottanu, et kolmeen suuntaan pitää pystyy perusteleen se, et miks on palaveriin lähteny. Et ensin pitää pystyä perusteleen se itellesä, et tällä asialla minä tähän lähden. Sit tietysti asiakkaalle se, et mikä on se oma rooli ja mihin pystyy ja mihinkä ei, et asiakkailtahan tulee sitä toivetta, et ajettas sitä asiaa eli asianajajan roolia. Ja sitte tietysti työntekijöille sitten myöskin se selkeys.” H1/R1

”Sovittelijassa roolissa voi toimia, ilman, et siinä on ne molemmat osapuolet paikalla. Laannuttaa sitä asiakkaan kiihtymystä ja tunnetilaa ja ikään ku niitten realiteettien kautta sit lähestyy sitä asiaa. Ni sitä kautta itse tekee sitä asiaa ymmärrettävämmäksi asiakkaalle ja se tilanne voi jo sillä niinku helpottaa.” H6/R2

Yksi haastateltavista kertoo järjestäneensä kaksi kertaa sovittelua, jossa osapuolten välillä on ollut vahingonkorvaukseen tai etuuden saamiseen liittyvä riitainen asia,

joissa ei ole mahdollista tehdä viranhaltijan valituskelpoista päätöstä. Sovittelut olivat jääneet toteutumatta työntekijän ilmoitettua, ettei halua osallistua sovitteluun. On myös ollut usein sovittelutyyppejä asiakkaiden ja työntekijöiden välisiä kohtaamistilanteita, joissa on sosiaaliasiavastaavan avulla selvitetty konfliktia. Koska niihin ei liittynyt selkeään sopimuksen mahdollisuutta, näitä neuvotteluja haastateltava itse ei määritellyt sovitteluiksi. Posion (2003, 78–80) luoma malli sovittelusta näyttää haastateltavan kuvausten perusteella olevan edelleen käytössä käytännön työssä. Transformatiivisessa sovittelussa ensisijainen pyrkimys konfliktin ratkaisemisen sijaan on konfliktin muovaaminen, eikä sovinto edellytä taustalla olevan konfliktin ratkeamista. (Ervasti & Nylund 2014, 162–163). Peltosenkaan (2022, 65) määrittelyn mukaan sovittelun prosessi ei välttämättä edellytä sopimusta, esimerkiksi naapurisuussovittelussa, sovinnollinen prosessi nähdään sopimusta tärkeämpänä sovittelun lopputuloksena.

”... Uran aikana ni on ollu kaks semmosta tilannetta, jos on ollu oikee semmonen varsinainen sovittelutilanne, mahdollisuus sovittella jotaki asiaa ja niissäki tilanteissa kävi sitten niin, et se toinen osapuoli, nimenomaan viranomainen, ei ollu sitte halukas sitä sovittelua järjestämään, et seki kaatui sitten siihen” H5/R2

”Oikeen niinku tämmönen sovitteluneuvottelu, jossa soviteltiin tiettyä esimerkiksi korvausta tietystä asian tai etuuden menetyksestä ja semmosessa tilanteessa voitaisiin järjestää sovittelu, koska se ei ollut sellainen asia, jossa voitaisiin antaa viranomaisen valituskelpoisia päätöksiä” H5/R2

Haastateltavat kertoivat, että osallistuessaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamistilanteeseen sovittelevassa roolissa, he pitävät neuvottelun alussa puheenvuoron, jossa tuovat selkeästi esille, miksi he osallistuvat palaveriin ja mikä heidän tehtävänsä ja roolinsa neuvottelussa on. Puheenvuoro ehkäisee vääränlaisten odotusten syntymistä ja selkeyttää tilannetta. Alkupuheenvuorosta huolimatta toisinaan sosiaaliasiavastaavaan rooliin liittyy niin vahvoja ennakkoluuloja, ettei yksi puheenvuoro vielä selvennä tilannetta tarpeeksi vaan asiaa täytyy tarkentaa neuvottelun aikana.

”Ja siinä täytyy myös nää oman tehtävän rajat hyvin tarkasti tuoda asiakkaalle jo etukäteen ilmi, ettei hän sitten ikään kuin odota, et asiavastaavan läsnäolo jotenki toisi vaikka just sitte hänen toivomaansa päätöstä tai jotenki.” H6/R2

”Ja mä ainakin huomaan, että mä usein varsinkin neuvotteluissani pidän siinä alussa sen puheenvuoron, et miks mä oon paikalla ja mikä on se mun rooli. Eli periaatteessa siinä vaiheessa tyhjentää puolin jos toisin, ettei tuu siinä sit virheellistä odotusta” H3/R1

Haastateltavat pohtivat työtään restoratiivisuuden näkökulmasta ja kertoivat restoratiivisuuden näkyvän työssään kokonaisvaltaisesti. Restoratiivisuutta voidaan ajatella kohtaamisena, kuulemisena ja ymmärryksen lisäämisenä. Nämä asiat ovat sosiaaliasiavastaavatyön ydintä ja toteutuvat myös niissä tilanteissa, joissa asiavastaava osallistuu mukaan asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamistilanteeseen. Yksi haastateltavista kertoi, että hänelle sana ei ollut entuudestaan tuttu. Haastateltavat

kuvasivat työnsä ydintä pitkälti restoratiivisen kohtaamisen peruselementtien, kuten ymmärryksen lisääntymisen sekä kuulluksi tulemisen kautta (Christie 1977, 1–15). Restoratiivisuus on arvokäsitys, joka löytyy suomalaisen sovittelun tausta-ajatuksena kaikissa sovittelumenettelyissä (Sambou 2023, 10–11).

”Jäin restoratiivisuuteen, et jos sillä ajatellaan sitä ymmärryksen lisäämistä ja sellasta, ni se on just se, ollu se pointti ehkä niissä, tai niin ku se on tärkeänä asiana noussu esille”
H2/R1

”Jotenki mä nään sen semmosena, ehkä tapana tehdä työtä, et ollaan siinä puolueettomalla maaperällä ja luodaan sitä semmosta mahdollisuutta sitte jossain ristiriitatilanteissa asiakkaan ja viranhaltijapuolen keskustelua mahdollistaa ja jotenki sellaisen yhteisen ymmärryksen luomista siitä tilanteesta.” H6/R2

Asiakkaan ja työntekijän välisessä kohtaamistilanteessa haastateltavat pyrkivät mahdollistamaan yhteisen ymmärryksen syntymistä sekä yhteisen keskustelun luomista. Tarvittaessa sosiaaliasiavastaava on auttanut sanoittamaan asioita. Ymmärryksen lisääntymisen kautta keskinäinen asiointi helpottuu, vaikka tehty päätös tai riidanalainen asia ei muuttuisikaan sovittelussa. Avoin keskustelu sekä osapuolten kuulluksi tuleminen koettiin tärkeäksi. Tavoitteena useimmiten on saada palautettua keskusteluyhteys asiakkaan ja työntekijän välille. Myös Christien (2013, 15–18) mukaan konfliktin luonteesta riippuen tilanteen korjaaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoiteltavaa pikemminkin on asiantilan löytäminen, jossa konfliktista tulee siedettävä.

”Mä aattelen, et se asiakkaan ymmärrys. Se on mun mielestä niin ku se a ja o, siihen et voi aidosti olla erimieltä tai samaa mieltä, kun on ymmärtäny, et mistä on kysymys ja miten aattelee. Sitä, jos pystyy oman työskentelyn kautta, et puhutaan niin ku ymmärrettävästi samasta asiasta.” H1/R1

Haastateltavat kertoivat, että asiakkaan auttaminen keskeisten asioiden esille tuomisessa on sitä tärkeämpää, mitä enemmän tunnetta käsiteltävään asiaan liittyy. Asiakkaalle luodaan myös tila kertoa, miksi hän kokee tyytymättömyyttä. Työntekijät puolestaan pääsevät kertomaan oman työnsä lähtökohdista ja perusteista. Usein työntekijän avaama sosiaalihuoltoon liittyvä tasapuolisuuden periaate ja siitä keskustelu auttaa asiakasta ymmärtämään esimerkiksi päätöksen perusteita. Näin kokemus henkilökohtaisesta epäoikeudenmukaisuuden kohtelusta voi hälventyä. Myös työntekijän oman työnsä perustelu auttaa asiakasta ymmärtämään tilannetta paremmin. Sosiaaliasiavastaavan osallistumisessa asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen on huomattavissa yhtäläisyyksiä transformatiivisen sovittelun ajatuksen kanssa. Transformatiivisessa sovittelussa sovintoon pääseminen ei ole keskiössä vaan enemmänkin tavoitellaan osapuolten voimaantumista. Toinen tärkeä tavoite transformatiivisessa sovittelussa on osapuolten välisen viestinnän parantaminen. Sen avulla osapuolten on

helpompi tunnustaa toisensa ja toistensa näkemykset huolimatta siitä, ovatko he samaa mieltä asioista. (Ervasti & Nylund, 2014, 162.)

”Asiakas voi helposti ajatella, et täs on joku pärstäkerroin ja muut saa tai jotain muuta. Mutta kun se työntekijä esimerkiks siinä tilanteessa pystyy selittämään oman ratkasunsa, sen perusteet ja sanoo, et mä haluan toimia yhdenvertaisesti kaikkien asiakkaiden kanssa, joilla on tämmönen. Et jos siellä on semmonen, et asiakas ymmärtää sen, et vaikka se päätös ois hankala, kielteinen tai mitä tahansa. Mut ku hänellä on se ymmärrys, miksi se työntekijä toimii näin. Et ei vaan, et hän haluaa olla tiukka tai inhottava vaikka juuri tälle asiakkaalle, vaan et siellä on joku semmonen peruste, joka tulee. Jota he ei oo ehkä aikasemmin pystyny niinku kahden kesken selvittää tai työntekijällä ei oo ollu aikaa tai mikä se syy siten ikinä onkaan.” H7/R2

Haastateltavat pohtivat sovitteluun liittyvää ratkaisun termiä. Näkökulmina tuotiin esiin, että ratkaisu ei välttämättä aina synny itse asiaan, esimerkiksi päätökseen, johon asiakas on tyytymätön. Ratkaisu saattaa kuitenkin syntyä tilanteeseen, sillä ymmärryksen lisääntymisen kautta asiakkaan ja työntekijän välinen jännite poistuu ja asiointi jatkossa helpottuu. Tilanteissa, joissa sosiaaliasiavastaava on osallistunut asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamistilanteeseen, sopimuksen sijaan lopputuloksena on ollut yhteinen näkemys palvelun tarpeesta tai päivitetty asiakassuunnitelma. Transformatiivisessa sovittelussa keskiössä ovat osapuolten välinen kanssakäynti sekä osapuolten psykologiset prosessit, jossa sovinto on vain yksi lopputulosten vaihtoehtoista. Sovittelumallissa korostuukin sovinnon löytämisen sijaan osapuolten välisen keskinäisen ymmärryksen tavoittelu sekä osapuolten omien tarpeidensa ja päämääriensä tunnistaminen. (Ervasti & Nylund, 2014, 162–163.) Myös Christie (1977, 1–15) korostaa osapuolten tarpeesta lähtevää sovintoa sopimuksen sijaan.

”Ihmiset voi olla eri mieltä tarvittavista palveluista ja suunnitelmista, mut jos löytyy se ymmärrys, ni sillä pääsee jo pitkälle. Asiointi on helpompaa.” H2/R1

”Ja sille asiakkaalle sitte pelkästään se, että hän halusi minut paikalle sinne olemaan läsnä, kun sitä asiakassuunnitelmaa päivitetään, ni se oli se tekijä mikä mahdollisti sen, et hän sit suostui siihen asiakassuunnitelman päivitykseen ylipäätensä.” H5/R2

Haastateltavat miettivät työntekijän näkökulmasta vapaaehtoisuuden käsitettä. Aloite sosiaaliasiavastaavan osallistumisesta tulee yleensä asiakkaalta ja jos kyseessä on esimerkiksi viranomaisen velvollisuuksiin kuuluva palaveri, johon asiavastaava on osallistumassa, ei viranhaltija voi tapaamisesta kieltäytyä. Näistä järjestetyistä sovitteluista myös työntekijällä on oikeus kieltäytyä, kuten oli käynytkin.

5.2.3 Sosiaaliasiavastaavan rooli

Haastateltavat näkivät, että sosiaaliasiavastaavan työhön liittyy hyvin vahvasti sovitteluva työote kaikenlaisissa asiavastaavatyöhön liittyvissä toimissa. Useimmiten haastateltavat kuvasivat sosiaaliasiavastaavan roolia puolueettomana, neutraalina sekä ulkopuolisena toimijana. Sovittelun näkökulmasta, haastateltavat kokivat

sosiaaliasiavastaavan roolin asemoituvan hyvin tästä syystä. Myös sovittelun eri muodoissa sovittelijan puolueetonta roolia pidetään ensisijaisen tärkeänä. (Attias, 2017, 27; Ervasti, 2022, 311; Gellin, 2019, 61; Haavisto ym., 2014, 44–45.) Usea haastateltava oli myös sitä mieltä, että sovittelevassa roolissa voi toimia, vaikka molemmat osapuolet ei ole paikalla ja sovittelevaa työtä voi tehdä myös puhelimesta sekä sähköpostin avulla. Ervastian ja Nylundin (2014, 169, 206) mukaan esimerkiksi sukkulasovittelussa osapuolet eivät kohtaa lainkaan, vaan asiaa sovitaan osapuolten kanssa erikseen tai erillistapaamisissa. Useaan sovittelumuotoon liittyy myös erillistapaamiset, jotka pääsääntöisesti ennakoivat tulevaa osapuolten yhteistä tapaamista.

*”niinku on semmonen niinku asiakasta tukeva, mutta puolueeton rooli tässä työssä”
H4/R2*

”Mä mietin et sinällään, jos ajatellaan mejän roolia, ni me voidaan olla siinä ehkä, joka sellanen välillinen mahdollistaja, mutta sitten se ratkasu on sitten näiden kahden tahon eli asiakkaan ja sitten sen työntekijän tai työntekijöiden välinen asia. Me ei voida päätöksiin ottaa kantaa tai mihinkään tämmösiin ” H2/R1

”Me ollaan ehkä se neutraali osapuoli siellä keskellä ja jotenki me ehkä ymmärretään molempia osapuolia ja voidaan olla, et jos siinä on tilannekin myös, että siinä on nyt vaikka tunteetkin jo aika paljon pelissä. Et välillä voidaan myös käyttää, et ollaan jotenki tulkkinakin myös siinä välillä. Et yritetään saada molemmat osapuolet näkemään sitä tilannetta kaikista mahdollisista vinkkeleistä.”H7/R2

Sosiaaliasiavastaavan roolia haastateltavat kuvasivat taustalla toimivaksi tai osapuolten välissä olevaksi ymmärryksen lisäämisen tavoittelijaksi. Sosiaaliasiavastaavan roolia kuvattiin myös asiakkaan paremmin kuulluksi tulemisen ja sekä inhimillisen kohtaamisen edistäjäksi, asiakkaan oikeuksien edistäjäksi sekä asiakkaan tukijaksi omien näkemystensä esille tuomisessa. Yksi haastateltavista kuvasi roolia myös tiedontuotannon tasa-arvoistamisena. Haastateltavat kuvasivat sosiaaliasiavastaavan roolia myös mahdollistajaksi ja näkivät ratkaisun olevan kuitenkin kahden osapuolen välinen asia. Haastateltavat toivat useaan otteeseen esiin, että sosiaaliasiavastaavat eivät voi ottaa kantaa asioihin, mutta he voivat ihmetellä ja kysellä yhdessä osapuolten kanssa. Sosiaaliasiavastaavan kuvattiin joskus toimivan myös asiakkaan tulkkinä ristiriitatilanteissa, silloin kun osapuolet eivät ymmärrä toisiaan. Rooli nähtiinkin tiedonvälittäjänä, pohjustajana sekä keskusteluyhteyden avaajana. Asiavastaavan rooli voi olla myös passiivinen, mutta silti merkityksellinen. Roolin tavoitteena on ymmärtää molempia osapuolia. Tämä sovittelijan kuvaus mukailee vahvasti transformatiivisen sovittelijan roolia, jossa sovittelija toimii osapuolten välisen vuorovaikutuksen ja viestinnän muovaajana (Ervasti & Nylund, 2014, 162). Posion (2003, 78–80) sovittelun kuvaus sisältää haastateltavien kuvauksesta poiketen enemmän evaluatiivisia piirteitä, sillä Posio on kuvannut, että sovittelija voi tuoda neuvotteluun mukaan myös omia ehdotuksia ja näkemyksiään. Haastateltavat eivät tunnistanee

tällaista roolia osaksi työnkuvaansa tai sovittelun prosessia vaan he korostivat, etteivät voi ottaa kantaa asioihin.

”Ja se mitä asiavastaavana voi tehdä, ni ei voi ottaa sillä tavalla suoranaisesti siihen taikka tehtävään päätökseen, sillä tavalla kantaa niin aina voi ihmetellä ja kysellä. Ja se on musta aina se, mikä tässä sovittelunkin näkökulmasta, se sellanen asetelma, on sosiaaliasiavastavan tehtävästä käsin mahdollista.” H6/R2

”Se ymmärryksen lisääntyminen ja se, yleensä sitä kuitenkin aina tapahtuu. Eli onnistutaan niinku siltä osin.” H3/R1

”Välillä voidaan myös käyttää, et ollaan jotenki tulkinakin myös siinä välillä, et yritetään saada molemmat osapuolet näkemään sitä tilannetta kaikista mahdollisista vinkkeleistä.” H7/R2

Koska sosiaaliasiavastaavien tehtävä on haastava, toivat haastateltavat siihen liittyen esiin myös ristiriitoja. Toisaalta työtä määritellään asiakkaan oikeuksien edistäjänä toimimiseksi. Toisaalta sosiaaliasiavastaavalta vaaditaan puolueettomuutta. Haastateltavat kertoivat, että tämä toisinaan aiheuttaa haasteita arjen työssä, kuinka hallita nämä molemmat työn vaatimukset samanaikaisesti. Yksi haastateltava oli löytänyt tähän omalla kohdallaan tilannetta helpottavan havainnon. Hän kuvasi, että tieto organisaation ja työntekijän tehtävistä ja toisaalta asiakkaan toiveista ja tarpeista tuo molemminpuolista ymmärrystä ja myös puolueettomuus mahdollistuu.

”Sillon, kun me tiedetään ne organisaation tehtävät tai työntekijöiden tehtävät, eli me nähdään se näkökulma sieltä. Ja sit me nähdään ja kuullaan se asiakkaan toiveet ja tarpeet ja ne, on ymmärrys molemmista puolista. Ja ne tota mahdollistaa sen puolueettomuuden, jotenkin luontevasti senkin sit siinä.” H2/R1

”Mä ite välillä koen aika hankalaksi sen sovittelyssä roolissa toimimisen just sen kannalta, et mun pitää muistaa olla puolueeton ja samalla kuitenkin pyrkiä edistämään niitä asiakkaan oikeuksia” H6/R2

Rooliristiriita kuvautuu kuluttaja-asiamiehen roolissa vastaavasti, kuluttajaneuvonnan tulee auttaa kuluttajaa pääsemään oikeuksiinsa ja tarvittaessa toimia myös sovittelijana tilanteessa. Kuluttajaneuvonnan sovittelutapa on hyvin evaluatiivinen, jossa sovittelija tekee sukkulasovittelussa, osapuolten kohtaamatta toisiaan, päätösehdotuksen. (Peltonen ym., 2022, 96–97.) Sinällään, vaikka sekä kuluttaja-asiamiehen että sosiaaliasiavastavan tehtäviin kuuluu asiakkaan avustaminen oikeuksiinsa pääsemisessä, käytännöt työtehtävissä ovat hyvin erityyppiset tämän hetken sovittelun käytänteiden osalta. Myös Posio on pohtinut tätä roolien moninaisuutta ja todennut, että sovittelutilanteessa sosiaaliasiamiehen asema hallintomenettelylaissa tarkoitettusta puolueettomasta viranomaistoimijasta muuttuu ja sovittelussa tehtävänä on turvata asiallisuuden ja objektiivisen perusteltavuuden toteutuminen. (Posio, 2003, 79.)

5.2.4 Sovittelun hyötyjä

Haastateltavat kuvasivat, että sovittelu on onnistunut hyvin aggressiivisten, verbaalisten sekä toisaalta myös pelokkaiden ja arkojen asiakkaiden kanssa. Kaikki haastateltavat toivat esiin, että sovittelussa asiakas on pystynyt rauhoittumaan ja kuuntelemaan sosiaaliasiamiehen tuen avulla. Sovittelussa asiakas on pystynyt kiteyttämään itselleen tärkeät asiat ja saanut niihin myös kaipaamansa vastaukset. Neuvottelun tuloksena asiakas voi ymmärtää paremmin työntekijän perustelut, tai esimerkiksi, miksi kyseinen päätös on tehty. Haastateltavat kuvasivat, että jo sosiaaliasiavastaavan läsnäolo rauhoittaa tilannetta ja osapuolille syntyy tilaa kertoa omat näkemyksensä asiaan liittyen. Yksi haastateltavista kiteytti, että suora vuorovaikutus on tehokas keino väärinymmärrysten sekä tiedonsaannin puutteiden korjaamiseen.

”kyllähän tämmönen, niin ku suora vuorovaikutus, ni tota on tosi tehokas monta kertaa just” H2/R1

”Joo mä pohdin täs sellasta, et tavallaan just se ymmärrys, että jos jokainen pystyy tuomaan ne asiat ymmärrettävästi siinä tilanteessa ja jokainen saa sen hetken tuoda ne asiansa esiin. Niin tavallaan, et se ymmärrys lisääntyy siitä asiasta ja sit tavallaan se, et kun vaikka asiakas saa kerrottua ne haluamansa asiat, niin ne kuulluksi tulon kokemukset voi olla sit parempia siinä tilanteessa.” H4/R2

Asiakkailta on tullut palautetta sosiaaliasiavastaavien palaveriin osallistumiseen liittyen ja haastateltavat kertoivatkin, että asiakkaat ovat kuvanneet tulleen kyseisessä tilanteessa paremmin kuulluksi ja asiakkaille on syntynyt tunne, että heidän sanomallaan on merkitystä. Asiakkaat ovat myös kertoneet, että heitä ei ole aiemmin kohdeltu niin hyvin ja heille on tapaamisella puhuttu asiallisesti. Yksi haastateltava kertoi, että pitkään jumissa ollut tilanne ja asiakkaan valtava epäluottamus viranomaisia kohtaan ratkesi, kun sosiaaliasiavastaava osallistui mukaan asiakassuunnitelma-neuvotteluun ja sen myötä asiakas sai myös tarvettaan vastaavat palvelut.

”He jotenkin kokee sen et pelkkä se sosiaaliasiamiehen läsnäolo siinä tuo siihen semmosen niinkun jonkun nyanssiin siinä, et heille niinku puhutaan asiallisesti, heitä kuunnellaan.” H3/R1

”Oli asiakas, joka tosiaan koki sitä suurta epäluottamusta viranomaista kohtaan ja sit siinä oli kuitenkin tosi tärkeää saada tämmönen asiakassuunnitelman päivitys tehtyä, ni asiakas sitte toivoi, että minä tulisin siihen paikalle. Ja siihen oli tiedossa, että siihen tulee ihan uusi sosiaalityöntekijä, hänelle tuntematon sosiaalityöntekijä, sitä asiakassuunnitelmaa siten päivittämään. Ja sille asiakkaalle sitte pelkästään se, että hän halusi minut paikalle sinne olemaan läsnä kun sitä asiakassuunnitelmaa päivitetään, ni se oli se tekijä, mikä mahdollisti sen, et hän sit suostui siihen asiakassuunnitelman päivitykseen ylipäätensä” H5/R2

Yksi haastateltavista kertoi, että sosiaaliasiavastaavan osallistuminen saa usein aikaan myös sen, että sosiaalihuollon menettelyn asianmukaisuus tulee paremmin huomioiduksi. Hän täsmensi, että sillä saattaa olla myös ennalta ehkäisevä vaikutus

jatkossa olevaan palvelun tarpeeseen nähden. Osallistumisella saadaan pääsääntöisesti aikaan osapuolten keskinäisen ymmärryksen lisääntyminen, jolloin asiakkaan ja työntekijän yhteistyö jatkossakin helpottuu

”Ja kyllä moni asiakas sitte jälkikäteen kokee, että vaikka en oo ollu, itse kanssa ajattelen, että oon ollu aika hiljaa ja passiivinen siinä sitte. Kuitenki se sanoo, et he ensimmäistä kertaa, heitä niinku kohdeltiin ystävällisesti, heidän sanomallaan oli merkitystä, he tulivat kuulluksi. Et usein se kertoo siitä, et kuinka heille niinku vaan kerrotaan mitä pitää tehdä, käytetään sit sitä valtaa, ei oo asiakas siinä osallisena siinä hänen omassa sosiaalihuollon asiassaan välttämättä.” H7/R2

”Ja sitten juuri se, et se asiakas saa sanottua sen mitä hän ajattelee ja haluaa ja toivoo, mutta sitten, jos joskus tulee sellasia ehkä korjaavia kokemuksia, että asiakas kun malittaa sitten jäädä kuuntelemaan, miten työntekijä vaikka perustelee, miks on toiminu jollain tavalla. Ni tulee sit myös se kuulluks tuleminen, niin ku et asiakas malittaa kuulla ja kuulee sen työntekijän näkemyksen ja se lisää sitä ymmärrystä, jollon se yhteistyö on helpompaa et tälläsiä elementtejä siinä” H3/R1

Yksi haastateltava toi esiin, että sovittelu voisi toimia myös muistutusmenettelyn tukityökaluna, jolloin se auttaisi menettelyn ajalliseen sekä myös pelkän kirjallisen selvittelyn haasteisiin. Myös Posio (2003, 78) on nostanut sovittelun muistutusta edeltäväksi pyrkimykseksi ratkaista konflikti. Sosiaaliasiavastaavan läsnäoloon sekä asiakkaat että työntekijät ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä ja sosiaaliasiavastaavan läsnäolo on ollut osapuolille positiivinen kokemus.

5.2.5 Sovittelun rajoitteita tai haittoja

Haastateltavat kertoivat, että on myös tilanteita, joissa sosiaaliasiavastaavana he ovat arvioineet, että tapaamiseen osallistuminen ei ole osapuolten edun mukaista. Tilanteisiin liittyy muun muassa sosiaaliasiavastaavan roolin epäselvyyksiä. He kertoivat, että joskus asiakkaat toivovat sosiaaliasiavastaavaa mukaan palaveriin yleisöksi, todistajaksi tai asianajajaksi. Asiakkaalla saattaa olla myös epäluottamus sosiaaliasiavastaavaa tai tämän tehtävää kohtaan. Asiakas saattaa kokea, että sosiaaliasiavastaava on työntekijöiden puolella jo lähtökohtaisesti. Myös työntekijöille rooli ei aina ole selkeä ja sovitteluun ryhtymistä kannattaa harkita, jos työntekijä olettaa sosiaaliasiavastaavan tulevan paikalle arvioimaan hänen työskentelyään tai linjaamaan oikeista toimintatavoista. Useampi haastateltava kertoikin haastavista tilanteista, joissa oli saanut työntekijöiltä ikäväsävyistä palautetta asiakaspalaveriin osallistumisesta edellä mainittujen väärinkäsitysten vuoksi. Toisaalta työntekijät olivat pyytäneet eräältä haastateltavalta myös operatiivisen toiminnan kannanottoja neuvottelutilanteessa. Tilanteet olivat kuitenkin ratkenneet sosiaaliasiavastaavan roolin selkeyttämisen kautta. Asiakkaan heikko psyykinen vointi voi myös tulla sovittelun esteeksi.

”Sitte tietysti mä aattelen, et se asiakkaan luottamus täytyy olla. Et on aika turha lähteä palaveriinkaan vaikka asiakas haluais. Mut jos ei luota asiavastaavaan, et se viesti on häneltä ristiriitanen siitä, et okei haluan sut palaveriin, mut ehkä sä kuitenkin oot noitten puolella.

Ni mä aattelen, et silloin se on turha istunto. Et, omalla läsnäololla ei oo silloin merkitystä.” H1/R1

”Et jos asiakas ei niinku hae sellaista puolueetonta tahoja tähän tilanteeseen, ni silloin ni silloin ei kannata tietenkään.” H4/R2

”On tullu ihan kipakkaakin palautetta, et muistan istuneeni ja kuunnelleeni sitä ryöppyä ja aattelin et no. Siinä oli kyllä ollu kielimuuriakin asiakkaan kanssa, mutta et en ihmetelly, et miks olin siellä palaverissa sitte. Mut toki se sitte jatku siitä aivan hyvin.” H3/R1

Haastateltavat toivat esiin, että sovittelua ei voi järjestää, jos molemmat osapuolet eivät ole halukkaita sovitteluun asiaa. Asian tulee olla myös dispositiivinen, sovittavissa oleva asia. Yksi haastateltavista kiteyttääkin, että palvelun myöntäminen tai päätöksen tekeminen eivät sinällään voi olla sovittavia asioita, koska hallinnon laillisuusperiaate rajoittaa asiakkaan kanssa sovitteluun soveltuvien asioiden skaalaa. Etuudesta luopuminen toisen edun saamiseksi ei myöskään voi olla sovittava asia eikä asiakkaan tule luopua sovittelussa hänelle kuuluvista oikeuksistaan. Sovittelua ei kannata järjestää, jos asetelmassa on selkeä valtaepätasapaino, kuten esimerkiksi osallistujien määrällinen epätasapaino. Attias (2020, 101) toteaa, että sovittelijan tehtävänä on tasapainottaa osapuolten välistä valtasuhdetta ja myös Posio (2003, 79) muistuttaa, että sosiaaliasiamiehen tehtävä on huolehtia, että asiakas ei luovu oikeuksistaan sovittelussa tai tee sopimusta, joka on asiakkaan kannalta epäedullinen. Posion (2003, 78) mukaan sosiaaliasiamiehen osallistuminen tasapainottaa myös asiakkaan ja työntekijän välistä vallan epätasapainoa. Sovittelussa voisi kokeilla esimerkiksi Attiaksen (2020, 40–45) kuvaamaa valtasuhteen muuttamista yhteistyön avulla, tai työntekijän statuksen antamisen menetelmällä, jolloin parhaimmillaan työntekijä, saatuaan tunnustuksen omasta työstään, alkaa toimia heikomman eli asiakkaan etua ajaen (Attias, 2020, 46–47). Osapuolten negatiivinen suhtautuminen asian selvittämiseen, epäluottamus sosiaaliasiamiehen toimintaa kohtaan tai epärealistiset pelot toista osapuolta kohtaan puolin tai toisin eivät anna aiheita sovittelulle.

”Mutta tosiaan ite nään tärkeimpänä tai suurimpana rajoitteena tämän hallinnon laillisuusperiaatteen, et ku viranomaisen toiminnan on perustuttava lakiin, niin kuin meillä perustuslaki sanoo. Niin se on semmonen, mikä rajoittaa mahdollisuutta sopia asiakkaan kanssa tietyistä asioista.” H5/R2

”Ja kyllähän siinä on justinsa se vapaaehtoisuus, et jos sitä ei oo ni tietenkään. Se saattaa myös olla siihen, se työntekijä ei jollain tavalla, ei avaudu semmoselle kentälle, että hän halua lähteä tai, et hän, vaikka ilmoittaa, et tää asia on jo ratkastu ja tästä asiasta on nyt keskusteltu. Ja asiakassuunnitelma on juuri tehty tai palvelutarpeenarvio tai joku tällanen, et sinällään et vaikka siellä ois jääny selkeesti tälle asiakkaalle se tiedon tarve ja semmonen niinku, ihan epärealistiset pelot tai odotukset, molempia saattaa olla ” H2/R1

Sovittelun haittana nähtiin, että jos neuvottelu ajautuu umpikujaan, tilanne voi mennä entistä pahempaan riitaan. Tämä voi aiheuttaa asiakkaalle kuormitusta ja vahvistaa huonon kohtelun kokemusta entisestään. Haittana nähtiin myös, sovittelun aloittaminen, vaikka sosiaaliasiavastaavan rooliin liittyy osapuolilla epäselvyyksiä.

Silloin riskinä voi olla asiakkaan valtava pettymys esimerkiksi siitä, ettei asiakas vakaan asialle voinut mitään. Haastateltavat toivat esiin, että sovittelulle ei ole tarvetta silloin, kun asiakas pystyy itsenäisesti asiaansa hoitamaan. Posio (2003, 79) korostaa, että sosiaalisiamiehen on huolehdittava, että osapuolet eroavat sovittelun jälkeen vähemmän vihamielisinä.

5.2.6 Sovittelun kehittäminen sosiaaliasiavastaavatyössä

Sovittelumenettelyn kehittämisen haasteena haastateltavat näkivät sosiaaliasiavastatytön rajalliset resurssit. Yksi haastateltavista kertoi, että heiltä jäi hyvinvointialue siirtymän vuoksi pois yksi asiakasvirka. Vaikka moni haastateltavista näki sovittelun lisäämiselle tarvetta, he kokivat työn resurssin haasteellisenä. Yksi haastateltava totesi, että sovittelun kehittämiseksi on tuskin tilaa, jos käytännössä voidaan toteuttaa vain lain vähimmäisvaatimus.

"Kyl täs aattelee varmaan aika raadollisesti, ku nykyinen laki on tehty sille pohjalle, et silloin alun perin lakia tehtäessä aateltiin, et tää on suurin piirtein toimistotyötä ja sit siinä lain valmistelun edetessä, ni sit peräännyttiin monesta asiasta. Lain henkeen jäi kuitenkin se, että on asiakasvirat, jotka antaa ohjausta ja neuvontaa, joskus avustetaan muistutuksen tekemisessä hyvinkin korkeella kynnyksellä ja täts it. Ni mä jotenki aattelen ja mitä kuuntelee taloustilanteita ja niitä, ja sitä että tehään vain se lain minimi, ni mä aattelen, et ei sille oo siinä mielessä tilaa, jos sitä lähtis johonki esittämään, ni ei oo sillä tavalla tilaa."
H1/R1

"Meillä on jotenki semmonen asenne, et kaikkee voidaan kokeilla. Jos se jotenki tois jotakin hyvää ja sujuvaa, että se liittyy ehkä just niihin muistutusmääriin ja siihen asiakastyöväisyyteen, jota meillä aika paljon rummutellaan ja se jotenkin osittain musta ihan jalkautuu-kin sinne. Niin ehkä semmoseen kehittämiseen, ni aattelen et täytyy pitää sitä esillä ja kun jossain vaiheessa pääsis niitä ideoita miettimään, ni niinku jotenki ylläpitää sitä käytäntöä, kunnes se kielletään."
H3/R1

Sosiaaliasiavastaavat kaipasivat työkaluja puolueettomuuden sekä asiakkaan oikeuksien edistäjän roolien selkeyttämiseen. Roolien selkeys liittyy vahvasti myös sosiaaliasiavastaavan sovittelussa toimimisen edellytyksiin. Asiavastaavan osallistumisesta asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamistilanteeseen ei ole olemassa ohjeistuksia eikä tilanteita käydä esimerkiksi perehdytyksessä läpi. Haastateltavat kuvasivat oman toimintansa näissä tilanteissa tulevan aikaisempien työtehtävien ja osaamisen kautta. Hyvien käytänteiden esille tuomista ja keskustelua sosiaaliasiavastatytöhön liittyvästä sovittelusta kaivattiin. Sosiaaliasiavastatytössä tapahtuvan sovittelun mallinnusta ja strukturointia kaivattiin myös. Sovitteluosaaminen koettiin tärkeäksi ja sovittelijana toimimiseen kohdennetulle koulutukselle koettiin olevan tarvetta. Toisaalta yksi haastateltava toi esiin myös kysymyksen tarvitaanko sosiaaliasiavastatytössä strukturoitua sovittelua ja rajattua sovittelun määritelmää.

"Mä ajattelen, että yksi semmoinen kehitettävä asia olisi, että se sosiaaliasiavastatytien se osaaminen sovittelijana toimimiseen, se voisi olla yksi semmoinen kehitettävä asia."
H5/R2

”Neuvotteluihin osallistumista, ei niistä oo ehkä keskusteltu sillon, ku on tän työn on alottanu, vaan sitä on vaan alkanu tekeu sillä tavalla, kun mitä on. Kukin tyyllillään varmaan, ei koskaan olla myöskään kaksi asiameistä tai siis asiavastaavaa samaan aikaan paikalla eli ei pysty myöskään havainnoimaan, että mikä tässä ois hyvä toimintatapa. Et kyllä se tiedon tuottaminen ja ymmärryksen tuottaminen varmaan olis ihan hyvä, et mikä tässä on se tapa toimia tai mitkä on koettu hyväksi tai muuta.”H2/R1

”Mä just ajattelin et, sitä asiavastaavan puolueettomuuden vaatimusta et sovitteluu just jollain tapaa, et siihen tulis jotakin struktuuria ja ohjeistusta, niin se vois auttaa siinä asiavastaavaa siinä omassa roolissaan. Koska mä ite huomaan, et noi tilanteet on haastavia ja niis joutuu tosi paljon refleктоimaan sitä, että mitä on sopivaa sanoa tai mihin on sopivaa tarttua ja jos siinä ois joku selkee strukturi et, jos on tunnistettu yhteisesti et on vaikka risiiritilanne, johon tarvitaan tällasta sovittelua, ni miten sitten toimitaan.”H6/R2

Yksi haastateltava toi esiin ehdotusta ennalta ehkäisevän sovittelumenettelyn kehittämisestä, jossa pyritään ratkaisemaan asia, ennen kuin siitä pääsee kehittymään konflikti asiakkaan ja työntekijän välille. Toimintamallia voi hyödyntää esimerkiksi tilanteissa, joissa työntekijät näkevät riskiä konfliktin eskaloitumiseen. Työntekijät voivat ennaltaehkäisevästi olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan ja pyytää sovitteluun asiaa ennen kuin se eskaloituu. Hän kutsui mallia ennaltaehkäiseväksi oikeus-suojakeinoksi, jonka rakentaminen vaatii resurssia sekä viranhaltijapuolen informointia ja yhteistyön rakentamista. Moni haastateltavista oli sitä mieltä, että tiedon tuottaminen sosiaaliasiavastaavatoiminnasta sekä ymmärryksen lisääminen tehtävään liittyen, on tarpeen laajemmaltikin nykyisestä sosiaaliasiavastaavatyöstä.

”Tämmöisen ennaltaehkäisyn kehittäminen vois olla myös yksi mikä liittyis siihen sovitteluun työtteen kehittämiseen. Monesti siinä vaiheessa, kun asiakas ottaa sosiaaliasiavastaavaan yhteyttä, hänellä on jo menny se kuppi nurin siinä vaiheessa. Että hän ottaa yhteyttä siinä vaiheessa, että mä haluan tehdä kantelun ja rikosilmoituksen tai vähintään sen muistutuksen, että olen hyvin tyytymätön tähän tilanteeseen. Ni ehkä, jos olis enemmän tarjolla ja asiakkaat ja viranomaiset olisivat sitten myöskin enemmän tietoisia, että olisi mahdollisuus saada tämmöistä ulkopuolista henkilöä vaikka palaveriin mukaan, jossa on tarkoituksena tämmöinen sovittelu työte. Ja se vois toimia esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, et jos nähdään niinku ennalta, että täs on nyt sellanen riski, että asiakas on hyvin tyytymätön tän jälkeen tai että tämä tapaaminen vie tätä asiakassuhdetta entistä heikompaan suuntaan, niin ehkä sitä voisi käyttää semmoisena ennalta ehkäisynä” H7/R2

Yksi haastateltavista toi esiin sovittelun etua vahingonkorvausten käsittelyyn liittyen. Sovittelua voi kokeilla ensisijaisena toimintatapana tilanteissa, joissa sosiaalihuollon palvelussa on tapahtunut vahinko, josta asiakkaalle on aiheutunut kuluja ja joihin liittyen hänellä on vahingonkorvausvaatimus. Sovittelu on asiakkaille ilmainen asian selvitystapa. Sovittelu on myös nopeampi väylä asiakkaalle saada asiaansa ratkaisu. Haastateltava toi esiin, että vahingonkorvaus voi jäädä hakematta oikeudenkäyntiin liittyvien suhteettoman suurten kulujen vuoksi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Olen tutkielmassani tarkastellut sosiaaliasiavastaavien työtä erityisesti oikeusturva-keinojen ja sovittelun näkökulmista. Tässä luvussa tulen vastaamaan asettamiini tutkimuskysymyksiin tehden tulosten pohjalta keskeisiä johtopäätöksiä. Toisessa alaluvussa tuon esiin pohdinnassa omia havaintojani tutkimuksen etenemisestä, tutkimuksen luotettavuudesta sekä siitä, millä tavoin onnistuin vastaamaan tutkimukselle asetettuihin tavoitteisiin. Tutkimukseni tulosten mukaan sosiaaliasiavastaavien työssä sovittelu näyttäytyi toimivan edelleen käytännön tasolla, joskin yllättävän hahmottamattomissa olosuhteissa. Käytäntö näyttäytyi hieman erilaiselta kuin Posio (2003, 78–80) on sovittelua sosiaaliasiamiestyössä menetelmänä kuvannut. Tuon nämä eroavaisuudet esiin johtopäätöksissäni. Tarkastelen myös haastateltavien vastausten pohjalta syntyneitä kuvausta sovittelun yleisten, mutta myös erilaisten sovittelumenettelyjen teorioiden valossa ja lopuksi pohdin sovittelun kehittämiseen liittyvää näkökulmaa aineistoni pohjalta. Ensin kuitenkin tarkastelen sosiaalihuollon oikeussuojakeinoihin liittyviä haastateltavien näkemyksiä suhteessa aiempaan tutkimustietoon.

6.1 Johtopäätökset

Maisterin tutkielmassani selvitin sosiaaliasiavastaavien näkemyksiä työhönsä liittyvästä sovittelusta, sen toimintaympäristöstä sekä siinä käsiteltävistä konflikteista. Lisäksi halusin selvittää myös millaiseksi työmenetelmäksi sosiaaliasiavastaavat kokevat sovittelun ja kuinka heidän mielestään sovittelua tulee sosiaaliasiavastaavatyössä kehittää. Tutkimuskysymykseni ovat esitetty alalukujen otsikoissa.

6.1.1 Oikeussuojakeinot asiakkaan oikeuksien turvaajina

Tässä alaluvussa tuon esiin ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni ”Miten sosiaali-
huollon asiakkaan oikeussuojakeinot turvaavat asiakkaan oikeuksia sosiaaliasiavastaa-
vien näkemysten mukaan” liittyviä johtopäätöksiä. Sovittelun toimintaympäristö ra-
kentui vahvasti oikeussuojakeinojen kritiikin kautta. Haastateltavat kuvasivat laveasti
oikeussuojakeinojen pitkiä käsittelyaikoja ja niiden aikaan saamia asiakkaiden kan-
nalta kohtuuttomiakin tilanteita. Haastateltavat kokivat, että parhaimmillaan muistu-
tus toimi hyvin, kun vastineiden sisältöihin oli paneuduttu, asia oli perusteltu asian-
mukaisesti, asiakkaan kokemaa tilannetta oli tarvittaessa pahoiteltu ja vastine oli an-
nettu asiakkaalle kohtuullisessa ajassa. Muistutukseen liittyi myös haasteita, joita oli-
vat kirjallisen tekstin tulkitsemiseen liittyvä väärinymmärryksen mahdollisuus, ohi-
vastaaminen, vastineen epämääräisyys, asiakkaan tai tilanteen vähättely tai vastineen
pitkä odotusaika. Haastateltavat kokivat, että pahimmillaan kirjallinen käsittelytapa
lisäsi väärinkäsitysten jatkumoa, joka kuitenkin on helposti korjattavissa yhteisen kes-
kustelun avulla. Haastateltavien näkemykset vastasivat pitkälti Eija Hiekan (2020, 63–
65) kyselytutkimuksen tuloksia sekä Liukkoson (2010, 55,56,59) näkemyksiä. Kante-
luun liittyen haastateltavat kertoivat käsittelyaikojen olevan pitkiä ja asiakkaan tilan-
teen kannalta kohtuuttomia. Asiakkaat eivät välttämättä halunneet kantelua tehdä,
koska kokivat sen liian järeäksi toimintatavaksi. Toisaalta asiakkailta saattoi olla hyvin
epärealistisia odotuksia kantelun ratkaisun sisällöistä. Haastateltavat kertoivat myös
kantelun vaikuttamattomuudesta, julkisesta välinpitämättömyydestä sekä vahingon-
korvausmenettelyn kohtuuttomuudesta. Samaan päätelmään on tullut myös Liukko-
nen (2010, 59) ja Koulu (2022, 6) jopa määrittelee, että kantelu ei tosiasiallisesti ole edes
varsinainen oikeussuoja vaan korvike, joka ei tuo ratkaisua oikeuksiin pääsemisessä.

Oikaisuvaatimuksista haastateltavat toivat esiin kritiikkiä pitkiä käsittelyaikoja
sekä venyviä oikaisuvaatimusmenettelyjä kohtaan. Tämän lisäksi haastateltavat ker-
toivat, että oikaisuvaatimusmenettelyyn liittyvät päätökset saattoivat olla sattuman-
varaisia maallikkopäätäjien käsitellessä asioita, asiakasta saatettiin pallotella viran-
haltijan ja oikaisuvaatimuksen käsittelevän jaoston välillä ja oikaisuvaatimusmenette-
lyä kuvattiin jopa turhana, vaikuttamattomana välivaiheena asiakkaan oikeuksiensa
hakemisen prosessissa. Liukkonen (2010, 56) tuo esiin myös kunnallisen oikaisuvaati-
musmenettelyn haasteita haastateltavien näkemyksiä vahvistaen ja tuo esiin myös sen,
että usein oikaisuvaatimusta käsittelevät jaoston jäsenet ovat myös niitä henkilöitä,
jotka ovat oikaisuvaatimukseen kohdistuvan viranhaltijan soveltamisohjeet laatineet.
Yhden alueen kohdalla tuli kuitenkin positiivinen muutos esiin, sillä oikaisuvaatimus-
menettelystä oli muuttunut tehokas, toimiva ja vaikuttava asiakkaan oikeuksia tur-
vaava menettely, kun oikaisuvaatimusten käsittely oli keskitetty yhdelle ammattilai-
selle, jaoston tai lautakunnan sijaan.

Kehittämisaikatuksina haastateltavat nostivat esiin erilaisten asiakkaan tekemien epäkohtailmoitusten ja niihin liittyvien toimenpiteiden julkaisemisen aloittamisen hyvinvointialueilla ilman tunnistetietoja. Tämä ”pakottaa” hyvinvointialueet käsittelemään tulleet epäkohtailmoitukset, oli ne sitten muistutuksia, kanteluita, oikaisuvaatimuksia tai valvontaviranomaisen linjauksia sekä suorittamaan myös tarvittavat toimenpiteet asian tilan korjaamiseksi. Toinen idea liittyi sosiaalihuollon vahingonkorvausjärjestelmän kehittämistarpeeseen, jossa sosiaaliasiavastaavan avulla voitaisiin sovittaa vahingonkorvauksiin liittyviä asioita, kahden pitkän peräkkäisen prosessin sijaan. Kolmantena kehittämistarpeessa olevana asiana haastateltavat toivat esiin sosiaalihuollon oikeusavun maksullisuuden. Liukkonen (2010, 57) myös toteaa, että maksuton oikeusapu on mahdollista saada sosiaalihuollon hallintopäätöksiin liittyvissä käsittelyissä vasta, kun jaosto on käsitellyt oikaisuvaatimuksen asiassa ja asiassa lähdetään valittamaan hallinto-oikeuteen. Neljäntenä huomiona yksi haastateltavista kertoi, että oikeussuojakeinojen tehottomuudesta ja hitaudesta johtuen, hän ohjaa asiakasta hakemaan uudelleen palvelua, jos alkuperäisen hakemuksen perusteet ovat olleet vaillinaiset. Tämä on hänen mukaansa nopeampi ja parempi keino asian oikaisemiseksi.

Johtopäätöksenä voi todeta, että sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinoissa on paljon puutteita, oikeussuojakeinot eivät tosiasiallisesti turvaa asiakkaan oikeuksia vaan näyttäytyvät vahvasti Liukkosen (2010, 54–63) määritelmän mukaan näennäisen oikeusturvan kokonaisuutena. Joskin pieniä valonpilkahduksia on nähtävissä asiakkaiden tilanteissa silloin, kun muistutus käsitellään asianmukaisesti. Myös oikaisuvaatimuksen keskitetty käsittely näytti tuovan positiivisia muutoksia asiakkaiden tilanteisiin. Oikeussuojakeinojen toimimattomuudesta rakentui sosiaaliasiavastaavatyössä tehtävän sovittelun toimintaympäristö.

6.1.2 Sovittelu sosiaaliasiavastaavien työssä ja sen kehittäminen

Sovittelun määrittely oli moninaista. Haastateltavat kertoivat sovittelusta, puhuttiin asiakkaan palavereihin osallistumisesta sekä sovittelevasta roolista. Sovittelu sanana koettiin vieraana ja etäänä, vaikka käytännön toteutus vastaa hyvin pitkälti Ervastian ja Nylundin (2014, 133–137) sovittelun perusmääritelmän mukaista kuvausta. Pyyntö sosiaaliasiavastaavan osallistumisesta asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamistilanteeseen tuli aina asiakkaalta. Taustalla oli yleensä jonkinlainen jännite tai haaste asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa, asiakkaan tyytymättömyys päätöstä tai menettelyä kohtaan, työntekijän virhe tai väärä tulkinta asiasta tai asiakkaan epäluottamus viranomaista kohtaan. Restoratiivisessa ajattelussa osapuolten välisen ymmärryksen lisäämisen kautta ristiriidasta voi tulla siedettävä (Christien (1977, 1–15). Sosiaaliasiavastaavan osallistuminen kohtaamistilanteeseen kuvattiin

tapahtuvan juuri ymmärryksen lisäämiseksi sekä osapuolten välisen vuorovaikutuksen palauttamiseksi. Kuvaus oli yhteneväinen myös Posion (2003, 78–80) sovittelun kuvauksen kanssa. Johtopäätöksenä voi todeta, että sosiaaliasiavastaavien osallistuminen erilaisiin asiakasprosessin aikana järjestettäviin tapaamisiin näyttäytyy ennen kaikkea restoratiivisen prosessin mahdollistajana, jossa sosiaaliasiavastaava toimii fasilitaattorina ja sovittelijana etsien osapuolten kanssa yhdessä tilanteeseen ratkaisua. Toimintamalli mukailee Ervastin ja Nylundin (2014, 133–137) mukaista sovittelun perusmääritelmän kuvausta ja voidaan todeta, että sosiaaliasiavastaavatyössä käytetään sovittelua työmenetelmänä edelleen.

Haastateltavien mukaan he osallistuivat asiakkaan palavereihin selvittääkseen yleensä jonkinlaista ristiriitaa asiakkaan ja työntekijän välillä. Ennen osallistumistaan haastateltavat kertoivat tekevänsä asiakkaan kanssa esiselvitystä konfliktista sekä määrittelevänsä asiakkaan kanssa, mistä asiassa on kyse. Jos neuvonta ei ole riittävä keino asian selventämiseen asiavastaavat kertoivat olevansa yhteydessä myös työntekijän kanssa. Asian selvittäminen osapuolten kanssa erikseen joko puhelimitse tai turvatun sähköpostin kautta saattoi riittää asian selvittämiseksi ja näin asiakas sai tarvitsevänsä avun. Menettelytapa saattaa muistuttaa sukkulasovittelun mallia, jossa asiaa selvitetään osapuolten välillä ilman, että asiakkaat kohtaavat (kts. Ervasti & Nylund 2014, 169). Toisaalta tämän vaiheen voi nähdä myös sovittelun valmisteluvaiheena. Kaikki asiat eivät johda sovitteluun ja kaikissa sovittelumenettelyissä on myös niitä asioita, jotka eivät syystä tai toisesta koskaan sovitteluneuvotteluun asti etene. Syynä voi olla, että asian katsotaan olevan sovitteluun soveltumaton, sovittelulle ei ole edellytyksiä tai joku asianosaisista ei halua sovitella asiaa. Ervastin ja Nylundin (2014, 217–235) kuvaavat sovittelun edellytysten selvittämisen vaiheeseen kuuluvan informaation kokoamisvaiheen, intressien selvittämisen vaiheen sekä vaihtoehtojen kehittämisen vaiheen. Yleinen tapa haastateltavilla oli asian selvittelyvaiheessa pyytää asiakasta kirjaamaan itselleen tärkeät asiat ylös ajatusten selkiinnyttämiseksi. Useat haastateltavat kertoivat tekevänsä tarvittaessa tämän vaiheen myös yhdessä asiakkaan kanssa. Restoratiivisessa ajattelussa tärkeintä on löytää osapuolten tarpeita vastaava ratkaisu sekä luoda pohjaa konfliktin käsittelylle tiedonlisäämisen ja osapuolten kohtaamisen kautta (Christie 2013, 15–18). Johtopäätöksenä sosiaaliasiavastaavien selvitystyö näyttäytyy restoratiivisen kohtaamisen valmistelutyönä, asiakkaan tarpeiden kartoittamisena sekä sovittelun edellytysten selvittämisenä. Työntekijän tarpeiden selvittäminen jäi vähäiseen rooliin keskusteluissa, joten niiltä osin tasapuolisessa valmistelutyössä tulee kiinnittää huomiota myös työntekijän tarpeiden kartoittamiseen. Vaikka sosiaaliasiavastaavat eivät itse sovittelun termiä arkityössä käytä, mukailee käytännöt hyvin pitkälti sovittelun kaltaista prosessia.

Kaikki haastateltavat kertoivat myös arvioivansa osallistumistaan tilanteisiin, joissa on asiakas ja työntekijät kohtaavat. Arviota tehtiin sekä asiavastaavan oman

työskentelyn tavoitetta tarkastellen että osapuoliin liittyvien huomioiden pohjalta. Tärkeimpänä koettiin, että sosiaaliasiavastaavan rooli tuli olla osapuolille selkeä, molemmilla osapuolilla tuli olla halu asian selvittämiseen sekä molempien osapuolten suostumus asiavastaavan mukaan tulemiseen tuli selvittää. Riskinä haastateltavat näkivät sovittelun huonontavan tilannetta entisestään, jos neuvottelu ajautuu umpikujaan. Posio (2003, 78–80) myös totesi kuvauksessaan, että sovittelussa täytyy pyrkiä siihen, että osapuolet eroavat edes hieman sovinnollisemmassa tilanteessa lähtötilanteeseen verrattuna. Pääsääntöisesti ajateltiin, että sosiaaliasiavastaavan osallistumisesta on hyötyä. Haastateltavat kuvasivat, että heidän osallistuttuaan palavereihin osapuolten välinen ymmärrys on lisääntynyt, yhteistyö osapuolten välillä on helpotunut, asiakkaat ovat kertoneet tulleen tilanteessa paremmin kuulluksi, on syntynyt tila asioiden käsittelemiseksi ja asiakkaan asiaa saatiin edistettyä tavalla, johon osapuolet olivat tyytyväisiä. Nämä edellä mainitut muutokset ovat myös restoratiiviselle prosessille tyypillisiä ilmiöitä ja tavoitteita (Gellin, 2019, 28–29). Osa haastateltavista koki sosiaaliasiavastaavan roolin ristiriitaiseksi, kun samaan aikaan vaaditaan puolueettomuutta ja asiakkaan oikeuksien edistämistä. Haastateltavien mukaan sosiaaliasiavastaavan puolueeton ja neutraali rooli asemoitui hyvin sovittelijan rooliin ja roolilla nähtiin olleen myös positiivista merkitystä asiakkaan tilanteen edistymisen kannalta.

Sovittelijan rooli näyttäytyy fasilitatiivisen sovittelun mallin mukaisena, joskin siihen sisältyy myös transformatiivisia piirteitä (Ervasti & Nylund, 2014, 160–166), kun taas Posion (2003, 78–80) kuvaamassa sovittelumenettelyssä fasilitatiivisessa sovittelumallissa oli lisäksi evaluatiivisia piirteitä. Kaikki haastateltavat kertoivat tuovansa roolinsa esiin ensimmäisessä puheenvuorossaan osallistuessaan asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamistilanteeseen. Pääsääntöisesti sosiaaliasiavastaava osallistui erilaisiin sosiaalihuollon asiakkaan asiakasprosessiin liittyviin asiakkaan ja työntekijän välisiin kohtaamistilanteisiin, joissa saatettiin tehdä palvelutarpeenarviota, laatia asiakassuunnitelmaa tai selventää asioita asiakastapaamisella. Sovittelua oli käytetty myös asiakasprosessista erillisenä työmenetelmänä. Sopimusta asiakasprosessiin liittyvissä kohtaamistilanteissa ei ole kirjattu, mikä on kuitenkin melko yleinen sovittelun päätös ja monissa tapauksissa sovinto on hyvä tehdä kirjallisesti (Ervasti & Nylund, 2014, 241). Haastateltavien mukaan kohtaamisten lopputuloksena on kuvattu sopimuksen sijaan syntyneen osapuolten molemminpuolinen tyytyväisyys tilanteeseen tai yhteisymmärrys palvelun tarpeesta. Tällaiset lopputulokset voidaan restoratiivisessa prosessissa ymmärtää sovinnoksi, sillä joskus konfliktit ovat sen kaltaisia, että ratkaisun sijaan ainut mahdollisuus on auttaa osapuolia sietämään konflikteja ja elämään niiden kanssa. Tapahtuneen esilletuominen konfliktin ratkaisemiseksi voi edesauttaa myös yhteisön ymmärryksen lisääntymistä (Christie 2013, 15–18.)

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että sosiaaliasiavastaavan osallistumista palaverihin asiakkaan pyynnöstä voidaan kutsua sovitteluksi, sillä menettelytapa sisältää hyvin pitkälti restoratiiviselle prosessille ominaiset piirteet. Sovittelua käytetään sosiaaliasiavastaavatyössä eri tavoin, joko erillisenä sovitteluneuvotteluna tai asiakasprosessin vaiheeseen liitännäisenä neuvottelutehtävänä. Sosiaaliasiavastaavat näkivät sovittelulla olevan hyötyä. Posion (2003, 78–80) kuvauksessa sovittelumalli näyttäytyi fasilitatiivisena, jossa oli myös evaluatiivisia piirteitä. Nykyhetkessä sovittelumalli näyttäytyi pikemminkin fasilitatiivisena sovittelumallina, jossa on myös transformatiivisia piirteitä. Lopputuloksena sosiaaliasiavastaavasovittelussa sopimuksen sijaan on sovinto, joka vastaa Christien (2013, 15–18) ajatusta restoratiivisesta sovinnon teosta (*reconciliation*). Tarkka sovittelun määrittely vaatii lisätutkimusta aihepiiriin liittyen sekä Posion (2003, 78–80) sovittelun määritelmän nykyaikaistamisen, jotta sovittelu terminä tulisi käyttöön myös arjen työssä. Sovittelun toimintaympäristö muodostui sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinojen toimimattomuudesta, konfliktit asiakkaan ja työntekijän välisistä jännitteistä. Tutkielman tuloksena syntyi nykyhetken kuvaus sosiaaliasiavastaavatyössä tehtävästä sovittelusta.

Sovittelumenetelmän kehittämiseen haastateltavat toivat kahdenlaisia näkemyksiä. Ensinnäkin haastateltavat kokivat, että osallistuminen asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamistilanteeseen vaatii ohjeistusta ja struktuuria sekä sovittelun mallinnusta. Haastateltavat kaipasivat myös hyvien käytänteiden esilletuomista ja keskustelua sovittelusta menetelmänä. Sovittelijan roolin tueksi haastateltavat toivat esiin koulutuksen tarvetta, joka keskittyy sovitteluun ja sovittelijan taitoihin. Toisaalta resurssien vähäisyyden vuoksi osa haastateltavista ei nähnyt sovittelun kehittämislle olevan tilaa ja yksi haastateltava mietti, onko sovittelun rakenteen luomiselle tarvetta.

Sovittelumenetelmän kehittämiseen liittyen haastateltava toi esiin vahingonkorvauksiin liittyvän sosiaaliasiavastaavan toteuttaman sovittelun kehittämisen tarpeen. Sama haastateltava mietti myös ennaltaehkäisevän sovittelumallin luomista sosiaaliasiavastaavatyöhön, jossa luotaisiin edellytykset toimintamallin käytölle jo siinä vaiheessa, kun työntekijät näkevät riskiä konfliktin eskaloitumiseen. Haastateltava kutsui tätä menettelyä ennalta ehkäiseväksi oikeussuojakeinoksi. Tiedon tuottaminen sosiaaliasiavastaavapalvelusta nähtiin tarpeellisena. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että vaikka sosiaaliasiavastaavat suhtautuivat hyvin ristiriitaisesti sovittelutermin käyttöön arjen työssä, he tunnistivat sovittelun keinoja omassa työssään laajasti. Kehittämiseen liittyen sama ristiriitainen ajattelu toistui. Toisaalta tuotiin esille kehittämisen tarvetta sovitteluun liittyen, toisaalta kyseenalaistettiin sovittelun jäsentämistä tai strukturointia. Sovitteluun liittyvä koulutus voisi auttaa jäsentämään sosiaaliasiavastaavien työssä tehtävää sovittelua ja menetelmää kehittämällä voidaan löytää myös uusia tapoja työmenetelmän hyödyntämiseksi. Kun hetkeksi palataan sivun 22 kuvioon 2, voidaan johtopäätöksenä todeta, että sosiaaliasiavastaavasovittelu

sijoittuu kuvion oikeaan yläkulmaan lähelle pystyviivaa. Sovittelijana toimivat sosiaalihuollon ja sosiaalilainsäädännön pitkän linjan ammattilaiset. Sosiaaliasiavastaava-
sovittelu on maksuton palvelu, mutta ei lakisääteinen.

6.2 Pohdinta

Tämän maisterin tutkielman tekeminen oli äärimmäisen mielenkiintoinen projekti ja etenkin tuloksia ja kehittämisideoita aukikirjoittaessani en voinut olla innostumatta näistä haastateltavien esille tuomista ajatuksista. Pysin kuitenkin parhaani mukaan muistamaan tutkijan positioni ja tuomaan asiat esille niissä merkityksissä, joita haastateltavat kulloinkin tarkoittivat. Erityistä huomiota kiinnitin litterointiin, jossa sanata tarkasti kirjasin ylös haastateltavien esille tuomat asiat, tallenne oli erinomainen ja vain yksi sana jäi epäselväksi. Pysin olemaan myös huolellinen analyysia tehdessäni ja aineistoa luokitellessani sekä tuloksia raportoidessani. Oma innostumiseni sai minut perehtymään asioihin laajasti, jopa niinkin laajasti, että jouduin muokkaamaan uudelleen tutkimukseni teoriaosiota useampaan kertaan.

Sosiaaliasiavastaavatyössä tehtävään sovitteluun liittyy mielestäni paljon mahdollisuuksia, mutta myös haasteita. Tämä tutkimukseni raportti on eräänlainen kuvaus sosiaaliasiavastaavatyössä tehtävästä sovittelusta. Sovitteluksi sitä kutsun, sillä se vastaa hyvin pitkälti niitä sovittelun peruselementtejä, joiden kautta tutkimukset sovittelua määrittelevät sekä myös Ervasti ja Nylundin (2014, 133) kuvausta sovittelun perusmääritelmästä. Oma ajatukseni jonkin vanhan tutun äärelle löytämisestä sai tutkimukseni tulosten valossa vahvistusta ja myös ymmärrystä, millaisia yhteneväisiä elementtejä vanhan rikossovittelutyöni ja sosiaaliasiavastaavatyön välillä on.

Sosiaaliasiavastaavien tehtäväkenttä on laaja, sillä useimmiten nimikkeenä tätä työtä tekevillä on sosiaali- ja potilasasiavastaava. Näin ollen toiminta-alueeseen liittyy myös terveydenhuolto. Koulun (2022, 52, 67, 144) tutkimuksen määritelmän mukaan sosiaaliasiavastaavien työ ei ole julkiseen asiamiestyöhön, kuten kuluttaja-asiamieheen tai eduskunnan oikeusasiamieheen, rinnastettavaa toimintaa. Sosiaaliasiavastaavan työssä on julkista asiamiestyötä paremmin sovittelun mahdollisuuksia, sillä työ tehdään lähellä asiakkaita ja palvelua toteutetaan matalalla kynnyksellä. Sosiaaliasiavastaavan toimet näyttävät myös ripeinä, jolloin tilanteisiin on mahdollista vaikuttaa nopeasti. Uudessa asiavastaavalaissa sekä sen esitöissä oli jätetty pois maininta sosiaaliasiavastaavan pyytamisestä sovittelijaksi ja työtehtävissä painotetaan entistä enemmän oikeusturvaan liittyvien virallisten menetelmien käyttöä ja niihin ohjaamista. En voi tämän maisterintutkielman tulosten pohjalta muuta kuin miettiä, että onko se oikea suunta. Voidaanko sillä tavoin turvata sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksiinsa pääseminen paremmin, vai olisiko sovittelu hyvin strukturoituna

toimintana se mahdollisuus oikeasti ratkaista asioita ja turvata asiakkaan oikeuksia. Sambou (2023, 26) tuo esiin tarvetta sovittelun mahdollisuuksien kehittämiseen hallintoasioiden käsittelyssä ja toteaa, että asiaa on tuotu esiin jo tuomioistuinlaitoksen kehittämiskomitean mietinnössä² sekä Marinin hallituksen ohjelmassa (Osallistava ja osaava Suomi, 2019, 88.) Hän toteaa, että Hallintosoittelun työryhmän muistiossa³ on linjattu, ettei hallintoasioiden soittelujärjestelmälle ole edellytyksiä. Kuitenkin työryhmä totesi, että lähtökohtaisesti soitteluä voisi ajatella tietynlaisiin yleishallinto-oikeudellisiin asioihin, kuten esimerkiksi osaan sosiaaliasiöista. Työryhmän mietinnön mukaan tällaisia asioita voisi löytyä esimerkiksi lastensuojelun ja vammais- palveluiden piiristä. Myös nämä näkökulmat puoltavat sosiaaliasiavastaavatyön kehittämistä, sillä he ovat soitteliöitä, jotka toimivat näillä mainituilla osa-alueilla.

Sosiaaliasiavastaavatyössä asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamistilanteeseen liittyvä epätavanomainen valta-asetelma on mietittävä erityisen tarkkaan soitteluä kehitettäessä. Julkisen sektorin toimintakentällä tapahtuvassa soitteluussa soitteliöiden tulee ymmärtää myös ”yleisen edun vaatimuksia” (Peltonen ym. 2012, 29). Tämän vuoksi soittelun rooli täytyy määrittää suhteessa sosiaalilainsäädännön sekä hallintomenettelyjen virallisiin prosesseihin entistä tarkemmin. Alunperin sosiaaliasiamiestyön perustamisen tarkoitus muun muassa on ollut kanteluiden ja muistutusten määrän vähentäminen (Nummela, 2005, 62). Myös Peltonen ym. (2019, 194) ovat todenneet, että kansainvälisesti vertailtuna Suomessa terveyteen ja hyvinvointiin liittyvien soittelumennettelyjen kehittäminen on vielä alkutekijöissään ja tuovatkin esille esimerkiksi ikääntyneiden palveluihin liittyvien kiistöjen soittelun kehittämistarvetta. Sosiaaliasiavastaavatyöhön liittyvää soitteluä ja Posion vuonna 2003 luomaa soittelumallia kehittämällä näihin asioihin voisi löytyä rakenne ja asiaan perehtyneet ammattilaiset soittelun hoitamiseksi. Sosiaaliasiavastaavien työkenttä on tiivisti kytköksissä hallinnollisten viranhaltijapäätösten prosesseihin. Hallinnollisissa asioissa soittelukäytäntöjen rakentamisen avuksi ajatuksia voi löytyä ympäristösoittelun urauurtavasta työstä. Esimerkkinä tästä toimii ympäristösoittelun ehdotus soittelun liittämisestä osaksi viranhaltijapäätökseen liittyvää valmistelutyötä. Voisiko uusi ennaltaehkäisevän soittelumallin luominen sosiaaliasiavastaatyöhön vastata näihin edellä mainittuihin tarpeisiin ja helpottaa myös oikeussuojakeinojen käyttämiseen liittyviä haasteita? Sen avulla voisi olla mahdollisuus luoda asiakkaille uusi väylä todellisen avun saamiseen jo ennen kuin asiasta tarvitsee kirjata muistutuksia, kanteluita tai oikaisuvaatimuksia.

² Tuomioistuinlaitoksen kehittämiskomitean mietintö, 2003

³ Hallintosoittelu-työryhmän muistio, 2021

LÄHTEET

- Asiakas- ja potilaslakiluonnos. 2018. Alustava luonnos 25.4.2018. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisu. Viitattu 14.3.2024. [db926037-5a82-429c-89cd-b6424adb6758 \(stm.fi\)](https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=c0734523-eba6-4198-ac66-159b9566a389)
- Attias, M. 2017. Naapurussovittelun käsikirja. Naapurussovittelun keskus. Verkojulkaisu. Viitattu 30.3.2024. https://www.naapurussovittelu.fi/wp-content/uploads/2020/04/Naapurussovittelun-k%C3%A4sikirja_uusi.pdf
- Attias, M. 2020. Identiteetit, konfliktit ja sovittelu. Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisuja. Punamusta Oy: Helsinki.
- Attias, M. 2022. Sovittelu väestön suhteiden rakentamisessa. Artikkeliteoksessa *Sovittelu ja sen sovellukset*. s. 39-55. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Attias, M. & Ervasti, K. 2022. Sovittelu ja sen kehitys suomalaisessa yhteiskunnassa. Artikkeliteoksessa *Sovittelu ja sen sovellukset*. s. 311-323. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Christie, N. 1977. Conflicts as property. Artikkeliteoksessa *British journal of criminology*. Oxford Journal. Viitattu 26.11.2023. <http://bjc.oxfordjournals.org/content/17/1/1.full.pdf+html>
- Christie, N. 2013. Words on words. Artikkeliteoksessa *Restorative justice*. 1:1. s. 15-90. <https://doi.org/10.5235/20504721.1.1.15>
- Dogan M. 2006. Sosiaaliammattien edistäminen asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistämisenä. Pro Gradu tutkielma. Kuopion yliopisto. Viitattu 15.5.2024. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=c0734523-eba6-4198-ac66-159b9566a389>
- Elonheimo, H. 2010. Nuorisoriikollisuuden esiintyvyys, taustatekijät ja sovittelu. Väitöskirja. Turun yliopiston julkaisuja. Viitattu 17.4.2024. <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/59505/AnnalesC299Elonheimo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ervasti, K. & Nylund, A. 2014. *Konfliktin ratkaisu ja sovittelu*. Edita: Helsinki.
- Ervasti, K. 2022. Sovittelun konfliktinratkaisumenettelyinä. Artikkeliteoksessa *Sovittelu ja sen sovellukset*. s. 311-323. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Flinck, A. 2013. *Rakennamme sovintoa. Opas rikosten ja riitojen sovitteluun. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen opas numero 23*. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy.
- Gade C.B.N. 2018. Restorative Justice: History of the term's international and Danish use. Teoksessa Nylund, Ervasti, Adrian (toim.). *Nordic Mediation Research*. Cham: Springer International Publishing and Open access, 27-40.
- Gellin, M. 2019. Restoratiivinen lähestymistapa ja sovittelu peruskoulukontekstissa. Kohti eheyttävän kohtaamisen toimintakulttuuria. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto: Rovaniemi.
- Gellin, M. 2022. Sovittelu varhaiskasvatuksessa, kouluissa ja oppilaitoksissa. Artikkeliteoksessa *Sovittelu ja sen sovellukset*. s. 273-292. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.

- Gellin, M., Jokinen, H. & Slögs, P. 2022. Sovittelu osana restoratiivista oikeutta. Artikkeliteoksessa *Sovittelu ja sen sovellukset*. s. 23-38. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Haavisto, V., Bergman-Pyykkönen, M. & Karvinen-Niinikoski, S. 2014. *Perheasioiden uudet tuulet*. Unigrafia: Helsinki.
- Haavisto, V. 2022. Perheasioiden sovittelevuus. Artikkeliteoksessa *Sovittelu ja sen sovellukset*. s. 93-108. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Hallintolaki 434/2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Hallintosääntö. 2024. Keski-Suomen hyvinvointialueen hallintosääntö. Astunut voimaan 1.1.2024. <https://www.hyvaks.fi/sites/default/files/2023-12/Keski-Suomen%20hyvinvointialueen%20hallintos%C3%A4%C3%A4nt%C3%B6%2C%208.%20vaihe.pdf>
- Hallintosovittelu-työryhmän muistio. Oikeusministeriö. Viitattu 12.5.2024. <https://www.lausuntopalvelu.fi/FI/Proposal/DownloadProposalAttachment?proposalId=808ae8e1-4382-47f2-ab1e-cdb391107561&attachmentId=15862>
- HE 137/1999. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihoitolain muuttamisesta ja eräiksi niihin liittyviksi laeiksi. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/1999/19990137>
- HE 300/2022. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2022/202203003>
- Hiekka, E. 2020. Sosiaaliasiamies ja rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaaliasiamiesten näkemyksiä työstään ja sen tulevaisuudesta. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportti 50. Viitattu 27.3.2024. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=fe0bfc03-6f18-4c5b-8f14-9c9ba958fbd1>
- Hiekka, E. 2024. Henkilökohtainen tiedoksianto. Sähköposti. Viitattu 26.4.2024.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. Kariston kirjapaino Oy: Hämeenlinna.
- Hietanen-Kunwald, P. 2022. Siviili- ja kauppaoikeudellisten asioiden sovitelevuus. Artikkeliteoksessa *Sovittelu ja sen sovellukset*. s. 109-123. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Iivari, J. 2010. Oikeutta oikeuden varjossa. Rikossovittelulain täytäntöönpanon arviointitutkimus. Raportti / Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL): 5/2010. Helsinki: Yliopistopaino.
- Jauhiainen, A. & Jokinen, H. 2022. Rikosten ja eräiden riita-asioiden sovittelevuus. Artikkeliteoksessa *Sovittelu ja sen sovellukset*. s. 145-161. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Jokinen, H. 2022. Parisuhdeväkivallan sovittelevuus. Artikkeliteoksessa *Sovittelu ja sen sovellukset*. s. 163-179. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Jämsä, V. 2010. Oikeusturvahavaintoja sosiaaliasiamiehen työssä. Artikkeliteoksessa *Pääseekö asiakas oikeuksiinsa. Sosiaali- ja terveyshuollon ulkopuoliset tekijät työryhmä raportti*. Raportti III. s. 42-53. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80172/e0478f47-54ae-4c65-a915-c35d9a979c11.pdf?sequence=1>

- Kekki, M. 2015. Tikku kynnen alla vai lastu laineilla? Sosiaaliasiamiestoiminta asiakkaan oikeuksien edistäjänä Itä-Suomen alueella. Maisterivaiheen tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 27.3.2024.
<http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20150701>
- Kumpula, T. 2020. Selvitys sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnasta. Asiamiestoiminnan tausta, nykytila ja tulevaisuus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:13. Viitattu 29.3.2024.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9874-2>
- Konttila, A. & Hiitelä, R. 2022. Vakavien väkivaltarikosten jälkikäsittely ja vankilasovittelu. Artikkeliteoksessa Sovittelu ja sen sovellukset. s. 191-218. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Koulu, R. 2022. Julkiset asiamiehet oikeuksiin pääsyn tukena. University of Helsinki Conflict Management Institute. <https://doi.org/10.31885/9789515150783>
- Kotkas, T. 2016. From Official Supervision to Self-monitoring: Privatizing Supervision of Private Social Care Services on Finland. Artikkeliteoksessa Social Policy & Administration. Vol 50. No 5. September 2016, p. 599-613. Viitattu 17.4.2024. DOI: 10.1111/spol.12149
- Laki avioliittolain muuttamisesta 411/1987.
<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870411>
- Laki hyvinvointialueesta 611/2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210611>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 812/2000.
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050272>
- Laki sosiaaliasiavastaavista ja potilasasiavastaavista 739/2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230739>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevan uudistuksen ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta 616/2021.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210616>
- Liebman, M. 2007. Restorative justice: how it works? Iso-Britannia: Athenaeum Press
- Linnanmäki, K. & Ervasti, K. 2022. Huolto- ja tapaamisriitojen sovittelu. Artikkeliteoksessa Sovittelu ja sen sovellukset. s. 77-92. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Liukkonen, M. 2010. Näennäisturva sosiaali- ja terveydenhuollossa. Artikkeliteoksessa Pääseekö asiakas oikeuksiinsa. Sosiaali- ja terveyshuollon ulkopuoliset tekijät työryhmä raportti. Raportti III. s. 54-63.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80172/e0478f47-54ae-4c65-a915-c35d9a979c11.pdf?sequence=1>
- McCold, & Wachtel. 2002. Restorative justice theory validation. Artikkeliteoksessa Restorative justice - Theoretical Foundation. Toim. Weitekamp, E.G.M &

- Kerner, H.J. s. 110-142. eKirja. <https://web-p-ebSCOhost-com.ezproxy.jyu.fi/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fNTEyMjM1X19BTg2?sid=ac5e4f5f-e7db-40fa-9ba7-e55fa8178012@redis&vid=0&format=EB&rid=1>
- Metteri, A. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Juvenes Print: Tampere. Viitattu 25.4.2024
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mäntyranta, T. & Kaila, M. 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Duodecim. 1507-1513.
<https://www.duodecimlehti.fi/xmedia/duo/duo97349.pdf>
- Nelson, W., Netting, E., Huber, R. & Borders, K. 2008. The Social Worker-Ombudsman Partnership: Using a Resident-Centered Model of Situational Conflict Tactics. Journal of Gerontological Social Work. 35:3. p. 65-81.
https://doi.org/10.1300/J083v35n03_06
- Niemi, P. 2013. "Hyvä, paha valta." Artikkeliteoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Toim. Laitinen, Merja & Niskala, Asta. Vastapaino: Tampere
- Niemivuo, M., Keravuori-Rusanen, M. & Kuusikko, K. 2010. Hallintolaki. WSOY :Helsinki.
- Nummela, T. 2005. Nuoralla tanssi - sosiaaliamiehet tuottamassa oikeushyvää. Licensiaattityö. Kuopion yliopisto. Viitattu 1.4.2024.
<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=c0734523-eba6-4198-ac66-159b9566a389>
- Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Väitöskirjatutkimus. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 1.4.2024.
https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf
- Osallistava ja osaava Suomi. 2019. Sosiaalisesti ja taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Antti Rinteen hallituksen ohjelma 6.6.2019. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:23: Helsinki.
- Pajukoski, M. 2010. Mitä oikeusturva on? Artikkeliteoksessa Pääseekö asiakas oikeuksiinsa. Sosiaali- ja terveyshuollon ulkopuoliset tekijät -työryhmä. Raportti III. Toim. Pajukoski, Marja. s. 20-41. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Yliopistopaino: Helsinki.
- Peltonen, L., Haavisto, V., Heinonen, H. & Elonheimo, H. 2022. Suomalaisen sovittelun tila ja mahdollisuudet. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:30. Verkkojulkaisu. Viitattu 30.3.2024.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163962/VNTEAS_2022_30.pdf?sequence=7
- Peltonen, L. & Kangasoja, J. 2022. Ympäristösovittelu. Artikkeliteoksessa Sovittelu ja sen sovellukset. s. 253-271. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otava: Keuruu.
- Perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Posio, S. 2003. Sosiaaliamies. Licensiaattityö. Turun yliopisto.
- Rasmussen K.B. (2018). When is restorative justice? Exploring the implications of restorative processes on interviews and observations in Northern Ireland,

- Norway, and Orlando, Florida. Teoksessa Nylund A., Ervasti K., Adrian L. (toim.) Nordic Mediation Research. Cham: Springer International Publishing and Open access, 145-179.
- Rauma-Sehm, C. 2022. Riita-asioiden tuomioistuin sovittelu. Artikkeliteoksessa Sovittelu ja sen sovellukset. s. 59-75. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Räty, T. 2010. Yksilöhuollon päätöksenteko ja asiakas. Artikkeliteoksessa Pääseekö asiakas oikeuksiinsa. Sosiaali- ja terveyshuollon ulkopuoliset tekijät työryhmä raportti. Raportti III. s. 54-63.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80172/e0478f47-54ae-4c65-a915-c35d9a979c11.pdf?sequence=1>
- Sambou, S. 2023. Sovittelun tilanne ja kehittämistarpeet oikeusministeriön hallinnonalalla. Sovittelutoimintaa edistävän työryhmän suositukset. Oikeusministeriön julkaisuja, mietintöjä ja lausuntoja 2023:18.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164965/OM_2023_18_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 30.11.2023
- Slögs, P. 2022. Naapurussovittelu. Artikkeliteoksessa Sovittelu ja sen sovellukset. s. 237-252. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Socom. 2024. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen sivusto. Viitattu 26.4.2024.
https://socom.fi/etela_karjalan_hva_sosiaali_ja_potilasasiavastaava/
- Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. 2001. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:11. Viitattu 12.5.2024.
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70025/lakipaketti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sosiaaliasiamiestoiminnan kehittäminen. 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:17. Helsinki.
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71188/Selv200817.pdf?sequence=1&isAllowed=y://>
- Taivalkoski, P. 2022. Artikkeliteoksessa Sovittelu ja sen sovellukset. s. 125-141. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Tuomioistuinlaitoksen kehittämiskomitean mietintö. 2003. Kehittämiskomitean mietintö 2003:3. Valtioneuvosto. Viitattu 12.5.2024
<http://urn.fi/URN:ISBN:952-466-132-2>
- Turkka, H. & Saarholm, J. 2022. Nuorisoriikosten sovittelu. Artikkeliteoksessa Sovittelu ja sen sovellukset. s. 181-198. Toim. Ervasti, K. & Attias, M. Otavan kirjapaino: Keuruu.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/23. Viitattu 9.5.2024.
https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi: Vantaa.
- Varhaiskasvatuslaki 540/2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180540>
- Zehr, H. 2014. The Little Book of Restorative Justice. Good Books: New York.

LIITTEET

Liite 1: Tiedote tutkimuksesta

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

19.12.2023



1. *Pyyntö osallistua tutkimukseen ”Sovittelun käytänteet osana sosiaaliasiavastavien tehtäviä”*

Sinua pyydetään mukaan Päivi Estolan Pro gradu tutkimukseen ”Sovittelun käytänteet osana sosiaaliasiavastavien tehtäviä”.

Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja siihen osallistumista. Liitteessä on kerrottu henkilötietojesi käsittelystä.

Sinua pyydetään mukaan tutkimukseen, jonka tavoitteena on tutkia, miten sovittelua hyödynnetään sosiaaliasiavastavatyössä ja millaisia kehittämisen tarpeita sosiaaliasiavastavat näkevät sovittelun menetelmän käytölle. Keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

- Millä tavalla sovittelua sovelletaan ja millaiseksi työmenetelmäksi sovittelu koetaan sosiaaliasiavastavatyössä?
- Kuinka sovittelun menetelmää tulisi kehittää vastaamaan paremmin sosiaaliasiavastavatoiminnan tarpeisiin?

Sinua pyydetään tutkimukseen, koska toimit hyvinvointialueella, jonka järjestämisvastuun alle asiavastavatyö 1.1.2024 jälkeen kuuluu.

Tutkittavien rekrytoimiseksi yhteysosoite (sähköposti) on otettu hyvinvointialueen verkkosivulta, osallistumispyyntö tutkimukseen lähetetään tähän osoitteeseen. Pyyntö lähetetään vähintään viiden eri hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaville. Haastattelupyyntö lähetetään myös Facebook-sivustolla toimivan sosiaalityön uraverkoston ryhmään, jolloin halukkaat voivat ilmoittautua haasteltaviksi.

Tutkimukseen osallistuminen edellyttää, että toimit tai olet vuoden sisällä toiminut sosiaaliasiamiehen (nyk. sosiaaliasiavastavan) työssä. Mukaan pyydetään yhteensä 8–10 tutkittavaa, jotka ovat täysi-ikäisiä.

Osallistuvista henkilöistä ei kerätä tietoja muista lähteistä.

Tämä on yksittäinen tutkimus, eikä sinuun oteta myöhemmin uudestaan yhteyttä.

2. Vapaaehtoisuus

Tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voit kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, keskeyttää osallistumisen tai peruuttaa jo antamasi suostumuksen syytä ilmoittamatta milloin tahansa tutkimuksen aikana. Tästä ei aiheudu sinulle kielteisiä seurauksia.

Keskeyttäessäsi tutkimukseen osallistumisesi tai peruuttaessasi antamasi suostumuksen, sinusta siihen mennessä kerättyjä henkilötietoja ja muita tietoja käytetään osana tutkimusaineistoa, kun se on välttämätöntä tutkimustulosten varmistamiseksi.

Jos haluat osallistua tutkimukseen (haastattelu) voit toimittaa osallistumissuostumuksen sähköpostitse: paivi.estola@gmail.com

3. Tutkimuksen kulku

Haastatteluissa tutkitaan haastateltavien näkemyksiä siitä, millä tavoin sovittelun menetelmiä hyödynnetään sosiaaliasiavastaavatyössä ja millaisia kehittämisen tarpeita sosiaaliasiavastaavat näkevät työmenetelmän kehittämiseksi. Haastattelut järjestetään tammikuu 2023 – maaliskuu 2024 välisenä aikana. Haastattelut järjestetään fokusryhmähaastatteluina ja haastattelutilanne kestää arviolta noin 90 minuuttia. Haastattelut tallennetaan äänitallenteiksi, jotka tutkija litteroi kirjalliseen muotoon. Tämän jälkeen äänitallenteet tuhotaan. Haastatteluun osallistuminen ei vaadi erityistä valmistautumista.

Haastattelut toteutetaan etänä käyttämällä Teams-sovellusta.

Haastateltavien nimiä (ml. muut tunnistetiedot kuten ikä, tehtävänimike) tai heidän työnantajinaan toimivia hyvinvointialueita ei julkaista osana tulosten raportointia.

4. Tutkimuksesta mahdollisesti aiheutuvat hyödyt

Tutkimukseen osallistumisesta ei ole sinulle itsellesi välitöntä hyötyä. Tutkimustuloksista saat kuitenkin halutessasi vertailutietoa siitä millaisia kokemuksia muilla, vastaavaa työtä tekevillä on sovittelun menetelmien käyttämisestä asiavastaavatyössä, suhteessa omiin kokemuksiisi.

Yleisesti tutkimus tuottaa uutta tietoa siitä, millaisia haasteita asioiden sovitteluun sosiaaliasiavastaavien työssä sisältää

5. Tutkimuksesta mahdollisesti aiheutuvat riskit, haitat ja epämukavuudet

Tutkijan käsityksen mukaan tutkimukseen osallistumisesta ei aiheudu sinulle mitään riskejä, haittoja tai epämukavuuksia.

6. Tutkimuksen kustannukset ja korvaukset tutkittavalle sekä tutkimuksen rahoitus

Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota, eikä tutkimukselle ole myönnetty erillistä rahoitusta.

7. Tutkimustuloksista tiedottaminen ja tutkimustulokset

Tutkimuksesta valmistuu yksi pro gradu -tutkielma, joka julkaistaan Jyväskylän yliopiston julkaisuarkistossa: <https://jyx.jyu.fi/>

8. Tutkittavien vakuutusturva

Jyväskylän yliopiston toiminta ja tutkittavat on vakuutettu.

Jyväskylän yliopiston vakuutukset korvaavat etänä suoritettavissa tutkimuksissa ainoastaan sellaiset vahingot, jotka liittyvät suoraan annettuun tutkimustehtävään ja jotka ovat sattuneet varsinaisen ohjeistetun tutkimustehtävän aikana. Vakuutus ei korvaa taukojen aikana sattuneita vahinkoja.

Jyväskylän yliopiston vakuutukset eivät ole voimassa etänä suoritettavissa tutkimuksissa, jos tutkittavan kotikunta ei ole Suomessa.

Vakuutus sisältää potilasvakuutuksen, toiminnanvastuuvakuutuksen ja vapaaehtoisen tapaturmavakuutuksen. Tutkimuksissa tutkittavat (koehenkilöt) on vakuutettu tutkimuksen ajan ulkoisen syyn aiheuttamien tapaturmien, vahinkojen ja vammojen varalta. Tapaturmavakuutus on voimassa mittauksissa ja niihin välittömästi liittyvillä matkoilla.

9. Lisätietojen antajan yhteystiedot

Lisätietoja tutkimuksesta antaa tutkimuksentekijä: Päivi Estola, maisteriopiskelija, sosiaalityö, Jyväskylän yliopisto, [*paivi.estola@gmail.com*](mailto:paivi.estola@gmail.com)

SUOSTUMUS HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN JA OSALLISTUMISEEN

Minua on pyydetty osallistumaan maisterin tutkielmaan, jonka tarkoituksena on selvittää so-
vittelun käytänteitä sosiaaliasiavastaavatyössä.

Olen lukenut ja ymmärtänyt saamani kirjallisen tiedotteen ja tietosuojailmoituksen. Olen saa-
nut riittävän selvityksen tutkimuksesta ja sen yhteydessä suoritettavasta henkilötietojen ke-
räämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä
ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani. Olen saanut riittävät tiedot oikeuk-
sistani, tutkimuksen tarkoituksesta ja sen toteutuksesta sekä hyödyistä ja riskeistä. Minua ei
ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin keskeyttää osallistumisen mil-
loin tahansa tai peruuttaa henkilötietojen käsittelyyn antamani suostumuksen. Peruuttaessasi
suostumukseni henkilötietojeni käsittelyyn, minusta siihen mennessä kerättyjä henkilötietoja
ja muita tietoja ei voida käsitellä osana tutkimusta, vaan ne hävitetään, mikäli niiden poista-
minen aineistosta on mahdollista. Keskeyttämisellä tai suostumuksen peruuttamisella ei ole
minulle haitallisia seurauksia.

Suostumuksen peruuttaminen: paivi.estola@gmail.com

Annan suostumuksen henkilötietojeni käsittelyyn:

Kyllä Ei

Päivämäärä

Allekirjoitus (tai muu aktiivinen toimi kuten sähköpostivastaus)

Tutkimuksen/selvityksen tekijä säilyttää suostumusta tietoturvallisesti niin kauan kuin henki-
lötietojen käsittely kestää.

Liite 2: Tietosuojailmoitus

19.12.2023

TIETOSUOJAILMOITUS

”Sovittelu ja sen käytänteet osana sosiaaliasiavastaavan tehtäviä”



Olet osallistumassa tutkimukseen. Tässä tietosuojailmoituksessa sinulle kerrotaan henkilötietojesi käsittelystä osana tutkimusta. Sinulla on lain mukaan oikeus saada nämä tiedot.

1. Rekisterinpitäjä(t)

Rekisterinpitäjä, pro gradu- tutkielman suorittaja ja yhteyshenkilö: Päivi Estola, maisteriopiskelija, paivi.estola@gmail.com. *Käsiteltäessä tutkittavien henkilötietoja rekisterinpitäjä on taho, joka on vastuussa tutkittavien henkilötietojen asiallisesta ja lainmukaisesta käsittelystä.*

Tutkimuksen ohjaaja: Apulaisprofessori, Johanna Kiili, Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, <https://www.jyu.fi/fi/henkilot/johanna-kiili>

2. Henkilötietojen käsittelijä(t)

Henkilötietojen käsittelijänä toimii tutkielman suorittaja.

Tutkimuksen toteutuksen aikana rekisterinpitäjä voi käyttää myös muita henkilötietojen käsittelijöitä, joita ei pystytä nimeämään etukäteen. Käsittelijöiden kanssa tehdään aina tarvittavat sopimukset ja niiden soveltuvuus henkilötietojen tietoturvalliseen käsittelyyn arvioidaan ennen sopimuksen tekoa. Rekisteröityä informoidaan käsittelijän käyttämisestä erikseen, jos muutos on merkittävä rekisteröidyn näkökulmasta.

Tutkimustiedon oikeellisuuden varmistamiseksi rekisterinpitäjä voi antaa tietoja käsiteltäväksi (ensisijaisesti ilman suoria tunnistetietoja) ns. tutkimuksen monitoroijalle tai verifioijalle määräjälle, mikäli tämä on välttämätöntä.-Nämä toimivat tutkimushenkilöstön valvonnassa ja heidän kanssaan tehdään tietojenkäsittelysopimukset.

3. Henkilötietojen muu luovuttaminen tutkimuksen aikana

Tietojasi käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä luovuteta sivullisille.

4. Tutkimuksessa ”Sovittelu ja sen käytänteet osana sosiaaliasiavastaavan tehtäviä” käsiteltävät henkilötiedot

Henkilötietojasi käsitellään tiedotteessa kuvattua tutkimustarkoitusta varten.

Tutkimuksessa Sinusta kerätään seuraavia henkilötietoja: osallistujan nimi, hyvinvointi-alueen nimi, jossa työskentelet, hyvinvointialueen sivulta löytyvä sähköpostiosoitteesi, äänitallenne sekä haastattelumuistiinpanot. Tietojen kerääminen perustuu tutkimussuunnitelmaan.

Tutkimuksessa ei käsitellä erityisiä henkilötietoryhmiä.

Kaikki tutkittavat ovat täysi-ikäisiä.

5. Henkilötietojen käsittelyn oikeudellinen peruste tieteellisessä tutkimuksessa

Yleisen edun mukainen tieteellinen tutkimus (tietosuoja-asetuksen artikla 6.1.e, erityiset henkilötietoryhmät 9.2.j)

6. Henkilötietojen siirto EU/ETA ulkopuolelle

Tutkimuksessa tietojasi ei siirretä EU/ETA-alueen ulkopuolelle.

7. Henkilötietojen suojaaminen

Henkilötietojen käsittely tässä tutkimuksessa perustuu asianmukaiseen tutkimussuunnitelmaan ja tutkimuksella on vastuuhenkilö. Tutkimuksessa toimitaan niin, etteivät Sinua koskevat tiedot paljastu ulkopuolisille. Tutkimustulosten (Pro Gradu) osalta pyritään siihen, ettei Sinua voida tunnistaa suoraan taikka välillisesti tutkimustuloksista. Osana Pro Gradua voidaan käyttää suoria lainauksia haastattelusta.

Suorat tunnistetiedot poistetaan suojatoimena aineiston litterointivaiheessa eli tutkittavaa koskeva äänitallenne tuhotaan. Myös sähköpostiosoitteet hävitetään, kun haastattelu on tehty. Tutkimustuloksista ei ilmene, minkä hyvinvointialueen työntekijää on haastateltu.

Haastatteluiden äänitallenteet tallennetaan sekä litteraatit tallennetaan yliopiston verkkolevylle (U-asema). Sähköpostiosoitteet osallistumispyyntöjä ja haastattelukutsuja varten säilytetään tutkijan tietokoneella niin kauan kuin haastattelu on tehty, jonka jälkeen ne poistetaan. Tutkija ei lähetä tutkittaville sähköpostia siten, että muiden tutkimuksiin osallistuvien tiedot näkyisivät vastaanottajakentässä, eikä muutoinkaan toimi niin, että ulkopuolisilla olisi pääsy tutkittavan tietoihin. Tutkija vastaa aineiston hallinnasta sen elinkaaren aikana ja tietojen hävittämisestä tutkimuksen päätyttyä.

Tutkimuksesta on tehty **erillinen tietosuojan vaikutustenarvio**/tietosuojavastaavaa on kuultu vaikutustenarvioinnista

Kyllä Ei, koska tutkija on tarkastanut, ettei vaikutustenarviointi ole pakollinen.

8. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY TUTKIMUKSEN PÄÄTTYMISEN JÄLKEEN

Tutkimusrekisteri hävitetään tutkimuksen päätyttyä arviolta 08/2024.

9. Rekisteröidyn oikeudet

Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa. Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin rekisterinpitäjä ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Oikeuksista voidaan poiketa myös, jos rekisteröityä ei pystytä tai ei enää pystytä tunnistamaan.

Profilointi ja automatisoitu päätöksenteko

Tutkimuksessa henkilötietojasi ei käytetä automaattiseen päätöksentekoon. Tutkimuksessa henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena ei ole henkilökohtaisten ominaisuuksiesi arviointi, ts. profilointi vaan henkilötietojasi ja ominaisuuksia arvioidaan laajemman tieteellisen tutkimuksen näkökulmasta.

Rekisteröidyn oikeuksien toteuttaminen

Jos sinulla on kysyttävää rekisteröidyn oikeuksista, voit olla yhteydessä graduntekijään paivi.estola@gmail.com.

Tietoturvaloukkauksesta tai sen epäilystä ilmoittaminen Jyväskylän yliopistolle <https://www.jyu.fi/fi/yliopisto/tietosuojailmoitus/ilmoita-tietoturvaloukkauksesta>

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu. Tietosuojavaltuutetun toimiston ajantasaiset yhteystiedot: <https://tietosuoja.fi/etusivu>

Liite 3: Haastattelurunko

HAASTATTELURUNKO

Haastateltavien taustatiedot

Kertoisitteko hieman itsestänne?

-koulutustausta, työhistoria, sosiaaliasiavastaavatyö

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinot ja niiden toimivuus

Kuinka sosiaalihuollon asiakkaan oikeussuojakeinot teidän näkemyksenne mukaan toimii?

-Esimerkiksi muistutus, kantelu, oikaisuvaatimus

Sovittelun määrittelyä

Miten määrittelisitte sovittelua sosiaaliasiavastaavien työn kontekstista käsin?

-Miten asemoituu suhteessa asiakkaan oikeussuojakeinoihin

-Koetaanko työmenetelmäksi, työtoteeksi, orientaatioksi

Sovittelun osa-alueet

Mitä sovittelun osa-alueita sosiaaliasiavastaavina tunnistatte työssänne?

-Vapaaehtoisuus, puolueettomuus, ratkaisukeskeisyys, restoratiivisuus, sovinnollisuus

Sovittelun edut ja hyödyt

Millaisissa tilanteissa sovittelusta voisi olla hyötyä?

-Esimerkkitapaukset/-tilanteet joissa käytetty / havaintoja, mikä oli toimivaa

-Esimerkkitapaukset/-tilanteet joissa voisi käyttää / havaintoja, miksi voisi olla hyödyllinen

Mitä etua sovittelulla on/voisi olla?

Sovittelun haitat ja rajoitteet

Millaisiin tilanteisiin sovittelu ei sovi?

-Esimerkkitapaukset/-tilanteet, joissa todettu, että ei ole toiminut / havaintoja, miksi ei toiminut

-Esimerkkitapaukset/-tilanteet, joissa voisi ajatella, että ei ole toimiva / havaintoja, miksi ei toimisi

Mitä haittoja sovittelulla voisi olla?

Kehittämisenäkökulma

Millä tavalla sovittelua tulisi kehittää sosiaaliasiavastaavatyössä?