

**HYVINKÄÄN SETLEMENTTIYHDISTYKSEN
ASIOINTIAPU
ASIAKKAAN OIKEUSTURVANA**

Anja Tauriainen & Sirja Tiainen
Opinnäytetyö, kevät 2008
Diakonia-ammattikorkeakoulu,
Diak Etelä, Järvenpää
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Anja Tauriainen & Sirja Tiainen. Hyvinkään Setlementtiyhdistyksen Asiointiapu Asiakkaan Oikeusturvana. Järvenpää, kevät 2008, 66 s., 7 liitettä.

Diakonia ammattikorkeakoulu, Diak Etelä, Järvenpää. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tilaaja on Hyvinkään Setlementtiyhdistys ry. Yhdistyksen toiminta perustuu vapaaehtoistyöhön. Asiointiapu on yhdistyksessä kehitetty toimintamuoto. Tutkimuksessa selvitettiin mitä Hyvinkään Setlementtiyhdistyksen asiakkaiden asiointiavun tarve kertoo sosiaalityön ja – palveluiden asiakkaiden kohtelusta.

Tutkimus oli kvalitatiivinen ja pohjautuu tapaustutkimusmetodiin. Teoreettinen viitekehys muodostuu sosiaalityön määritelmistä sekä asiakkaan asemaan liittyvään lainsäädäntöön.

Tutkimus on moniaineistoinen. Siihen kuului valmiina aineistona Hyvinkään Setlementtiyhdistyksen arkistoon asiointiavusta kerätyt dokumentit. Yhdistyksen keräämä aineisto koostui 20 asiakkaan asiointiapua koskevista tapausselostuksista, yhden asiakkaan neuvottelumuistioista ja yhden asiakkaan noin 500 asiakirjasta. Tutkimukseen kerättiin aineistoa sähköpostitse lähetetyillä lomakehaastatteluilla sosiaalityöntekijöille ja asiointiapua käyttäneille henkilöille.

Tutkimuksen aineiston valossa asiakkaan oikeusturvassa näyttäisi olevan puutteita, jotka ovat eniten vaikuttavina tekijöinä asiointiavun tarpeen taustalla. Tutkimuksen mukaan myös sosiaalityöntekijät kokevat, että asiointiavun käyttäminen lisäisi heidän oikeusturvaansa.

Asiointiaputoiminnan kehittämiseksi tulee luoda valintakriteerit asiointiavustajalle. Asiointiavustajille tulee järjestää koulutusta esimerkiksi lainsäädännöstä ja salassapitoasioista sekä tukea vapaaehtoistyössä jaksamiseen.

Asiasanat: sosiaalityö, vapaaehtoistyö, oikeusturva, lainsäädäntö, kvalitatiivinen tutkimus, tapaustutkimus, empowerment

ABSTRACT

Anja Tauriainen & Sirja Tiainen. Advocacy Assistance of Hyvinkää Settlement as Customers' Legal Protection, Spring 2008. 66 p., 7 appendices. Language: Finnish. Järvenpää, Spring 2008.

Diaconia University of Applied Sciences, Degree Programme in Social Services, Option in Social Services and Education. Degree: Bachelor of Social Services.

The study was ordered by Hyvinkää Settlement. Hyvinkää Settlement is an association whose operations are based on voluntary work. Advocate helps people to deal with authorities or official papers. Advocacy assistant is a person who, for example, goes to a meeting with a client, prepares a memo for a meeting and helps the client in dealing with a situation or in preparing an official paper. The aim of the study was to research how the needs of advocacy assistance customers describe the treatment of clients in social work.

The study was qualitative. The theory part of the study deals with the definitions of social work and legislation, which is relevant in customer cases.

The material of the study was multi-data. It consisted of materials such as memos, approximately 500 customer documents and 20 studies on customer cases. The method of collecting the information was questionnaires via email from social workers and customers.

The result of the study was that customers' lack of legal protection is the most effective issue behind the need for an advocate. Social workers considered that using advocacy assistance could improve both the customers' as well as their own legal protection.

In order to develop advocacy assistance, it is important to create a selection system for advocacy assistants. It is important to arrange training, for example in legislation and concealment of confidential information. It is also important to arrange support for voluntary advocates.

Key words: qualitative research, voluntary work, legal protection, legislation, social work, action research, empowerment

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	6
3 TUTKIMUSMETODI JA AINEISTON KERUU	7
4 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	9
5 TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	10
5.1 Asiointiapu	11
5.2 Setlementtityö ja sen historia	13
6 KÄYTETYT KÄSITTEET JA AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET.....	15
6.1 Käytetyt sosiaalityön käsitteet.....	16
6.2 Aikaisemmat tutkimukset	20
7 ASIAKKAAN OIKEUKSIEN LAINSÄÄDÄNNÖLLINEN PERUSTA.....	22
7.1 Lakien soveltamisesta	23
7.2 Perustuslaista.....	25
7.3 Hallintolaista	26
7.4 Julkisuuslaista	26
7.5 Sosiaalihuoltolaista ja -asetuksesta	27
7.6 Sosiaalihuollon asiakaslaista.....	28
7.7 Lastensuojelulaista	30
8 AINEISTON ANALYYSI.....	32
9 TUTKIMUSPROSESSI.....	35
10 TUTKIMUSTULOKSET	37
10.1 Tuloksia tapausselostusten ja viranomaisten näkökulmista.....	38
10.2 Muistioiden kertomaa.....	39
10.3 Hyvä asiointiavustaja	42
10.4 Yhteenveto tuloksista.....	43
11 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	44
12 POHDINTAA	49
LÄHTEET.....	54
LIITTEET.....	57
Liite 1. Tutkimuslupa	57
Liite 2. Tilastoja asiointiavusta.	58
Liite 3. Sanat marginaalissa	59
Liite 4. Kysely asiointiavusta viranomaisille	61
Liite 5. Nelikenttä viranomaiskyselyn vastauksista.....	63
Liite 6. Kysely asiointiapua käyttäneiden kokemuksista.....	64
Liite 7. Lopuksi	66

1 JOHDANTO

Tutkimuksen tilaaja on Hyvinkään Setlementtiyhdistys ry. Asiointiaputoiminta on osa yhdistyksen organisoimaa vapaaehtoistoimintaa, joka on syntynyt asiakkaiden tarpeista. Yhdistyksen asiointiaputoiminta ulottuu koko Etelä-Suomen läänin alueelle. Käytännön asiointiaputoiminnassa oli tullut vastaan tilanteita, joissa asiakkailta oli kielletty oikeus asiointiavustajaan. Suuria askarruttavia kysymyksiä olivat, miksi asiointiavustajaa ei sallittu ja mitkä olivat kieltäytymisen perustelut? Yhdistyksen puheenjohtajana Anja Tauriainen, tämän opinnäytetyön toinen tekijä, kysyi sähköpostilla Stakesin (Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus) erikoistutkija Vappu Karjalaiselta rajoittako jokin laki asiakkaan oikeutta tukihenkilöön. Vappu Karjalainen vastasi, ettei hänen tiedossaan ole lainsäädännöllistä estettä tukihenkilön käyttämiseen. Hän kertoi, että tukihenkilötoimintaa aikuisasiakkaiden kanssa on tutkittu vähän ja hän ehdotti aihetta opinnäytetyöksi.

Tutkimuksessa huomattiin, että lainsäädännön tuntemus ja soveltaminen olivat osittain puutteellisia sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon lainsäädäntöön ja toimeenpanoon vaikuttavat organisatoriset ja muut rakenteelliset seikat. Asiakkaisiin sovellettava lainsäädäntö ei rajoitu pelkästään päätöksenteon kohteena olevan etuuden tai palvelun normistoon, vaan siinä on otettava huomioon muun muassa hallintomenettelyyn ja perusoikeuksiin liittyviä säännöksiä. Sosiaalihuollon asiakas ei aina saa hänelle kuuluvaa etuutta tai palvelua ja joissain tapauksissa voidaan loukata hänen muita oikeuksiaan. Nämä seikat ilmenevät oikeuskäytännöstä ja eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuista. Oikeusturvavaje sosiaalihuollon toimeenpanossa johtuu osittain siitä, ettei sosiaalityöntekijöillä tai muilla päätöksentekijöillä ole kovin selkeää käsitystä siitä, mitä oikeusturvanormit heiltä edellyttävät. (Van Aerschot 2003, 619.)

Tutkimuksen raportissa tuodaan esille sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia. Mitä kertovat tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden vastaukset sosiaalityöstä? Heidän kommenttinsa, jotka herättivät tutkijoissa mielenkiintoa, olivat seuraavanlaisia: ”Nykyisin viranomaisten kanssa asioidessa asiakas jää aina kuulematta oikeasti.” ”Virallisen asiointiavustajan kanssa asioidessa asiakkaaseen suhtaudutaan enemmän vakavasti.” ”Ymmärretyksi tuleminen helpompaa kun paikalla on neutraali ulkopuolinen.” Mitä asiakkaat viestittävät kokemuksillaan?

Tutkimuksen asiakastapaukseksi valikoitui lastensuojeluun liittyvä tapaus. Lastensuojelutapaus ei ole tutkimuksen aineistossa useimmin esiintyvä, vaan yksittäinen tapaus. Tapaus valittiin tutkittavaksi, koska se oli tutkimuksen aikana käynnissä ja siitä saatiin monipuolista aineistoa. Käytännön asiointiaputoiminnan kautta voidaan sanoa, että myös muissa asiointiaputapauksissa on samoja puutteita asiakkaan oikeusturvassa kuin työhön valitussa tapauksessa.

Tutkimuksen kuluessa on todettu, että lainsäädännön tuntemuksessa on havaittu puutteita sekä sosiaalityössä olevilla että sosionomeiksi (AMK) valmistuvilla opiskelijatovereilla. On tärkeä huomata, että lainsäädäntö on yksi sosiaalityötä keskeisesti määrittävä tekijä, joten sitä ei voida sivuuttaa. Lainsäädäntö on kansalaisten oikeusturvan takaamisen kannalta keskeinen asia. Asiointiaputyön kehittämisen kannalta tärkeä näkökohta toiminnalle on se, että asiointiavustajan on tunnettava säädökset, joilla voi perustella asiakkaan oikeutta käyttää asiointiavustajaa.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Miksi asiointiapua tarvitaan? Käytännön asiointiaputyössä oli tullut esiin se, ettei viranomaisilla esimerkiksi ollut aikaa kuunnella, viranomaiset käyttivät ammattikieltä, lainsäädännön tulkinnassa oli havaittavissa puutteita, henkilökemiat työntekijöiden ja asiakkaiden välillä eivät aina toimi tai asiakkaat eivät osanneet tai uskaltaneet esittää näkemyksiään. Sosiaalityön lähtökohtana on aina ollut köyhien ja syrjäytyneiden auttaminen ja ainakin juhlapuheissa tämä on esillä edelleen. Sosiaalityön kehittämisen kannalta on tärkeää tuoda asiakkaan kokemuksia esille.

Tutkimuksella halutaan tuoda esiin, että sosiaalihuoltoa määrittävät muutkin lait kuin kiinteästi sosiaalihuoltoon liittyvät. Muita asiakkaiden oikeusturvan kannalta tärkeitä lakeja ovat esimerkiksi hallintolaki, perustuslaki ja julkisuuslaki. Tutkimuksen aikana on huomattu, että on tarpeen tuoda esiin myös lakien valmisteluun ja soveltamiseen liittyvää tietoa.

Selvitämme tutkimuksessamme, mitä asiointiavun tarve kertoo sosiaalityön ja -palveluiden asiakkaiden kohtelusta. Tutkimme asiaa pääasiallisesti asiointiapua käyttäneiden näkökulmasta. Pyrimme tuomaan työssämme esille, miten asiakkaan kohtaaminen ja kuuleminen toteutuu ensisijaisesti lainsäädännön ja toissijaisesti sosiaalityön lähtökohtien mukaisesti. Teimme myös sosiaalityöntekijöille lomakehaastattelun, jolla selvitimme, lisääkö asiointiavun käyttäminen heidän ja asiakkaiden oikeusturvaa. Käytössämme oli Hyvinkään Setlementtiyhdistyksen arkistoon kerätty kirjallinen materiaali asiointiavusta ajalta 1.1.2006 – 31.12.2007.

Opinnäytetyömme alkuvaiheessa tutkimuskysymyksemme olivat seuraavat: Mitä asiointiapu on? Onko asiointiavulle tarvetta? Millainen on asiointiavustajaksi sopiva henkilö? Työn alkuvaiheessa tarkoituksenamme oli selvittää, mitä asiointiapu on ja määrittellä käsitettä, mutta tämä olisi vaatinut kartoitusta ja sen aineiston keruuta. Oivalsimme, että meitä kiinnosti enemmän asiointiapuun liittyvät käytännöt, kokemukset merkitykset ja asiakastapauksen lainsäädäntö.

Osatyön esittelyn jälkeen saimme ohjaajaltamme neuvon muokata tutkimuskysymystä. Uudeksi tutkimuskysymykseksi muodostui tuolloin: Mitä asiointiavun tarve kertoo sosiaalityön ja -palveluiden asiakkaiden kuulluksi tulemisesta? Tämän kysymyksen pohjalta lähdimme työskentelemään. Kerätessämme aineistoa huomasimme, että kysymyksemme tarvitsi jälleen täsmentämistä. Lopulliseksi tutkimuskysymykseksi muodostui: *Mitä asiointiavun tarve kertoo sosiaalityön ja – palveluiden asiakkaiden kohtelusta?*

3 TUTKIMUSMETODI JA AINEISTON KERUU

Työ on moniaineistoinen ja tutkimusmenetelmänä on kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon keruuta, jossa tieto kootaan todellisissa tilanteissa ja tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. Teoreettisena perustana olemme käyttäneet tapaustutkimuksellista lähestymistapaa, joka kuuluu laadullisen tutkimuksen lajeihin. (Hirsjärvi 2005, 152-155.) Laadullinen tutkimusprosessi on pitkälti tutkijoiden omaan intuitioon, tulkintaan, järkeilykykyyn, yhdis-

tämis- ja luokitteluvalmiuksiin perustuvaa. Samasta aineistosta on monta tapaa tehdä päätelmiä, jopa ristiriitaisia toisiinsa nähden. (Metsämuuronen 2005, 197.) Työn aluksi teoreettisena perustana käytettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa, josta luovuttiin, koska tutkimustehtävä muuttui ajatuksesta tuottaa asiointiavulle malli.

Tapaustutkimus eli case study voidaan määritellä tutkimukseksi, jossa ilmiötä tarkastellaan siinä ympäristössä, missä se tapahtuu. Pyrkimyksenä tapaustutkimuksessa on intensiivisen ja yksityiskohtaisen tiedon tuottaminen tutkittavasta tapauksesta yrittämättä liiaksi yksinkertaistaa niitä. (Tapaustutkimus.) Tapaustutkimus voidaan myös määritellä yksinkertaisesti toiminnassa olevan tapahtuman tutkimukseksi ja sen luonteeseen kuuluu se, että tutkittavasta tapauksesta pyritään kokoamaan monipuolisesti ja monella tavalla tietoja. Pyrkimyksenä on ymmärtää ilmiötä entistä syvemmin. (Metsämuuronen 2005, 205–206.)

Tutkimuksen aineisto koostuu 20:n asiointiapua saaneen henkilön tapauselostuksista ja heidän asioihinsa liittyvä kirjallinen materiaali. Tapauselostukset ovat yhteenvedoja asiakastapauksen tilanteesta, tehdyistä toimista ja lopputuloksesta. Asiakkaiden kirjallinen materiaali koostuu päätöksistä, tehdyistä hakemuksista, valituksista ja kanteluista, lääkärin todistuksista, kirjeenvaihdosta eri viranomaisten kanssa ja niin edelleen. Aineistosta lähemmin tutkittavaksi valittiin yhden asiointiapua saaneen henkilön kirjallinen materiaali, jota on noin 500 sivua. Asiakkaan kirjallinen materiaali sisältää muistioiden lisäksi päätöksiä, erilaisia hakemuksia, valituksia, kanteluita, sairauskertomusten epikriisejä, lausuntoja eri viranomaisilta ja lääkärintodistuksia.

Aineistoa kerättiin strukturoiduin lomakehaastatteluin. Aineistoon kuuluvat lomakehaastattelujen vastaukset kolmelle asiointiapua käyttäneelle henkilölle ja seitsemän vastausta viranomaisille tehtyihin lomakehaastatteluihin.

4 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Hyvinkään Setlementtiyhdistyksen asiointiapua on annettu ja annetaan koko Etelä-Suomen läänin alueella. Tutkimukseen valittu asiakastapaus ja lomakehaastatteluihin vastanneet ovat siis koko läänin alueelta, eivätkä kohdistu Hyvinkään kaupunkiin.

Tätä tutkimusta on tehnyt kaksi tutkijaa. Tutkija 1 on käytännön asiointiaputyötä tekevä ja tutkija 2 ei ole asiointiaputoiminnassa mukana. Tutkija 2 tuo tutkimukseen ulkopuolisen näkökulman ja lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tutkija 1 on tutkimusta tehdessään tietoisesti pyrkinyt objektiivisuuteen asettautumalla tutkijan rooliin. Mikäli tutkimuksessa olisi ainoastaan tutkija 1:n näkemykset, olisi tutkimuksen analyysi voinut olla uhattuna.

Tutkimuksen aineisto on pieni, joten sen perusteella ei voida yleistyksiä tehdä. Aineistoon kuuluvilla tapauselostuksilla osoitetaan asiointiavun käyttäjämääriä ja asiakastapausten kohdentumisia eri viranomaisiin. Tapauselostukset vahvistavat tämän tutkimuksen lomakehaastattelujen tuottamia tuloksia. Tutkimus tuo esiin asiointiapua käyttäneiden henkilöiden ääntä. On tärkeää tuoda pienenkin ryhmän kokemuksia esiin.

Tutkimustuloksissa, johtopäätöksissä tai pohdinnassa esitettyä kritiikkiä ei ole suunnattu yksittäiseen organisaatioon tai keneenkään henkilökohtaisesti. Niitä tarkastellaan suhteessa lainsäädäntöön ja sosiaalityön periaatteisiin ja tuodaan esille esimerkkeinä tilanteissa, joissa asiakastapauksessa olisi voitu toimia toisinkin. Tarkoituksena tutkimuksessa on ollut kiinnittää huomiota toisin toimimisen mahdollisuuteen ja tuottaa tietoa, joka auttaa sosiaalityöntekijöitä näkemään asioita eri tavalla. Asiakkaan kannalta tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esiin hänen näkökulmaansa sosiaalityön asiakkaana.

Tutkijoilta eettisten ongelmien tunnistaminen ja välttäminen etukäteen vaatii ammattitaitoa ja ammattietiikkaa. Raja eettisen ja epäeettisen toiminnan välillä on kuin veteen piirretty viiva jolloin tutkijoilla tulee olla herkkyyttä tunnistaa oman tutkimustyönsä ongelmakohdat. Tutkimuksen eettisiä ongelmakohtia ovat tutkimuslupa, tutkimusaineiston keruuseen, osallistumiseen, tiedottamiseen ja hyväksikäyttöön liittyvät ongelmat. (Eskola & Suoranta 2003, 52-59.).

Tutkimuslupa (LIITE 1) saatiin Hyvinkään Setlementtiyhdistyksen hallitukselta. Jokaiselta asiointiapua käyttäneeltä henkilöltä on yhdistyksen asiointiavustaja pyytänyt lupaa käyttää heidän aineistoaan mahdollisessa tutkimustarkoituksessa. Jokainen asiakas on luvan yhdistykselle antanut. Tutkimuslupapyynnön yhteydessä on korostettu tietojen antamisen vapaaehtoisuutta ja sitä, ettei asiakasta voida tutkimuksen raportista tunnistaa. Tutkimukseen valitulta asiakastapauksen henkilöltä on erikseen pyydetty tutkimuslupa, joka on tutkijoiden käytössä.

Tietojen käsittelyssä ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti kaksi keskeistä asiaa. Täydellinen nimettömyys ei aina tule kysymykseen, esimerkiksi postikyselyissä. Tutkijoiden ei pidä luvata enempää kuin pystyvät käytännössä täyttämään. Tietoja julkistaessa luottamuksellisuuden ja anonymiteettisuojaan tulee säilyä. Mitä arkaluontoisemmasta asiasta kysymys sitä tiukemmin on suojattava anonymiteettiä. Periaatteena on oltava, että henkilöllisyyden paljastuminen tehdään mahdollisimman vaikeaksi. (Eskola & Suoranta 2003, 57.) Tutkimuksen tietojen käsittelyssä on noudatettu luottamuksellisuuden ja anonymiteetin periaatteita. Tutkimusraportista ei tule esiin kenenkään henkilöllisyys tai asuinpaikkakunta. Tämä on ollut ehdoton edellytys tämän työn tekemisessä.

Lomakehaastattelut tehtiin sähköpostitse ja ne hävitetään työn valmistumisen jälkeen. Haastattelulomakkeen alussa selvitettiin tutkimuksen tarkoitusta ja tuotiin esille, että vastaajan anonymiteetti säilyy ainoastaan tutkijoiden tiedossa. Haastattelulomakkeessa kerrottiin myös, että vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaamalla lomakehaastatteluun vastaaja antoi samalla tutkimusluvan. Tapaustutkimuksen anonymiteetti ja tunnistettavuus on häivytetty työstä. Ihmisarvon kunnioittamisen periaatetta noudatimme työsämme vapaaehtoisuuteen nojaten.

5 TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Hyvinkään Setlementtiyhdistys ry on perustettu vuonna 1998. Yhdistyksen tarkoituksena on edistää ihmisenä kasvamista, täydentää kunnallisia palveluita tuoden yhtä välittävää ihmiskontaktia virallisen avun rinnalle ja ennaltaehkäistä syrjäytymistä. Toiminta perustuu vapaaehtoistyölle. (Tauriainen 2006, 2.)

Setlementtityö Hyvinkään Setlementtiyhdistyksessä on siltojen luomista, yhteistyön edistämistä ja yhdessä oppimista. Toiminnan arvopohjana ovat vilpittömyys ja avoimuus, luottamuksellisuus, suvaitsevaisuus, ihmisen arvostaminen ja tasa-arvon vaaliminen. (Tauriainen 2006, 2.)

5.1 Asiointiapu

Asiointiaputoiminta on syntynyt Hyvinkään Setlementtiyhdistyksen Ystävääpurinkitoiminnan ohessa. Ystävääpurinkiin alkoi tulla erilaisia avunpyyntöjä, jotka koskivat yhä enemmän tilanteita, joissa ihmisillä oli vaikeuksia selviytyä asioinneistaan viranomaisien kanssa joko suullisesti tai kirjallisesti. Ystävääpuringin perinteinen tehtävä on ollut ja edelleenkin on välittää vapaaehtoisia ystäviä avuksi tai seuraksi. Ystävät toimivat esimerkiksi ulkoiluseurana, keskusteluseurana, saattajana kaupassa, pankissa, sairaalassa, laboratoriossa, röntgenissä tai tuuraajana omaishoitajan asioinnin aikana. Asiointiaputoiminta poikkeaa luonteeltaan perinteisestä ystävätoiminnasta siinä, että asiakas tarvitsee apua esimerkiksi sosiaalitoimistossa asioinnissa tai apu kohdistuu asiakirjojen tai hakemusten laadinnassa avustamiseen. Asiointiaputoiminta on esimerkiksi asiakkaan tukena olemista poliisikuulustelussa, kouluneuvotteluissa, sosiaalitoimen palavereissa, sairaalassa neuvotteluissa, lääkärin vastaanotolla tai edunvalvojan luona. (Tauriainen 2006, 15.)

Käytännön asiointiaputoimintaa on ollut esimerkiksi valitusten tekeminen tai niissä ohjaaminen, lomakkeiden täyttäminen, edunvalvonnan vuosi-ilmoitusten tekemisessä avustaminen, erilaisissa palavereissa ja neuvotteluissa mukana oleminen, tiedon hankkiminen asiakkaalle hänen asiassaan tai ohjaaminen oikean viranomaisen luo. Asiointiapu on asiakkaalle maksutonta. Asiakkaalta ei ole veloitettu kopio- postitus- tai puhelinkuluja. Toiminta on ollut sekä tukihenkilötoimintaa että sosiaalista asianajoa. Asiointiavulla pyritään siihen, että asiakas tulee kohdelluksi asiallisesti ja oikeudenmukaisesti. Tarkoituksena ei ole toimia viranomaista vastaan. Asiointiavun ajatuksena on, että se lisää sekä asiakkaan että viranomaisen oikeusturvaa. Ajatuksena on myös se, että toimintatapa vähentää kantelujen ja valitusten tarvetta.

Asiointiavustaja kirjaa asiat palavereissa muistiin asiakasta varten ja on asiakkaan tukena. Asiointiapu ei puutu keskustelujen kulkuun kuin pyydettyä. On huomattavaa, että tilanteet voivat olla erittäin tunnepitoisia asiakkaalle, joka usein myös on kriisissä. Ihmisen asioiden käsittelykyky ja eteenpäin vieminen kriisin keskellä on usein heikentynyt, eikä hän välttämättä tilanteiden jälkeen muista, mitä palavereissa on puhuttu tai sovittu. Asiointiavustajan laatima kirjallinen dokumentti varmistaa, että asiakas tietää palaverin kulun ja sen mitä on sovittu. Asiointiavustajan ei tarvitse olla sosiaalialan ammattilainen vaan varustettu tavallisen ihmisen taidoin. Hänen tulee olla kärsivällinen, objektiivinen, puolueeton, kuuntelutaitoinen ja kyetä kirjaamaan asioita. (Tauriainen 2006, 16.) Tämä oli ajatus asiointiavustajalta vaadittavista perustaidoista tutkimusta aloitettaessa.

Ollessaan hädässä ihminen tarvitsee erityisesti hyvää kohtelua ja huomioimista. Asiakkaalla tulee olla todellinen mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa oman asiansa hoitamiseen. Hänen on saatava oma äänensä kuuluviin. Asiointiapu on setlementtitoiminnan historiallista taustaa vasten luonteva osa setlementtityötä, rinnalla kulkemista. Asiointiavustaja ei tee hyväntekeväisyystyötä, vaan toimii yhdessä asiakkaan kanssa hänen asiassaan muutoksen aikaansaamiseksi ja hänen omien voimavarojensa eheyttämiseksi ja kehittämiseksi.

Hyvinkään Setlementtilyhdistyksen arkistosta löytyy kirjallista materiaalia asiointiavusta ajalta 1.1.2006 – 31.12.2007. Arkistoituna on tapausselostuksia, jotka ovat yhteenvetoja tapauksista. Niissä kerrotaan aihe, viranomainen, asiakkaan sukupuoli ja ikä, sovitut asiat ja tapahtumat yleisluonteisesti. Joissain selostuksissa on liitteenä muistioita viranomaiskäynneillä käydyistä keskusteluista. Lisäksi selostuksen liitteinä on tapauksista tehtyjä asiakirjoja, esimerkiksi valituksia, kanteluita ja tai hakemuksia. Tähän kappaleeseen on koottu tärkeimmiksi katsottuja tilastotietoja Hyvinkään Setlementtilyhdistyksen asiointiavusta. Loput asiointiavusta laaditut tilastot ovat tutkimuksen liitteenä (LIITE 2).

TAULUKKO 1. Taulukkoon on koottu Hyvinkään Setlementtilyhdistyksen asiointiapua ajalla 1.1.2006 – 31.12.2007 käyttäneet henkilöt. Yhteensä asiakkaita oli 20, joista naisia oli 12 ja miehiä 8.

1.1.2006-31.12.2007	Kpl	Keski-ikä
Naisia	12	52,3 v
Miehiä	8	44,1 v
Yhteensä	20	59,0 v

TAULUKKO 2. Taulukkoon on koottu tiedot asioiden kohdistumisesta viranomaisittain, yhteensä 15 eri viranomaista. Tapausselostuksista (N20) poimitujen tietojen mukaan asiakkaat tarvitsivat asiointiapua seuraavissa viranomaisissa toimimiseen ajalla 1.1.2006 – 31.12.2007. Yhteensä 79 asiointiapua.

Viranomainen	Kpl
Sosiaalitoimi	22
Perusturvalautakunta	12
Lääninhallitus	10
Edunvalvoja	6
Terveystieteiden tutkimuskeskus	6
Maistraatti	5
Kela	3
Hallinto-oikeus	3
Koulu	3
Poliisi	3
Asianajaja	2
Opintotukilautakunta	1
Työhallinto	1
Vakuutusyhtiö	1
Verohallinto	1

5.2 Setlementtityö ja sen historia

Tunteakseen nykyisyyttä on tunnettava hieman historiaa. Setlementtitoiminnalla on kunniaakkaat juuret, joiden pohjalta toimitaan edelleen. Setlementit ovat antaneet paljon käytännön sosiaalityölle. Tänä päivänä setlementtitoiminta edustaa yhteisöllisyyttä. Setlementtiliikkeen yhteisöllisyys nousee historiasta, arvopohjasta, toiminta-ajatuksesta ja käytännön toimintastrategioista. (Sternberg 2004, 7)

Kirkkoherra Samuel Barnett perusti ensimmäisen setlementin, Toynbee Hallin, Lontoon East Endiin 1884. Setlementtiatee perustui käsitykseen siitä, että persoonallinen kosketus on se voima, joka auttaa toinen toisensa tukemisessa. Ensimmäisen kerran setlementtiateen toi Suomeen opettaja Alli Trygg-Helenius, joka oli tutustunut siihen vuonna 1887 opintomatallaan Englannissa. Hän perusti Suomen ensimmäisen setlementin Helsinkiin 1890, mutta sen toiminta loppui taloudellisiin vaikeuksiin. (Pirilä 1999, 23, Roivainen 2001, 9.)

Suomalaisen setlementtityön varsinaisena uranuurtajana pidetään teologian tohtori Sigfrid Sireniusta. Hän perusti vuonna 1918 Teollisuusseutujen evankelioimisseuran. Vuonna 1948 setlementtiliike järjestyi uudelleen ja perustettiin Kristillisyhteiskunnallinen työkeskusliitto, jonka nimi muutettiin Suomen Setlementtiliitto ry:ksi

vuonna 1983. Suomalaisen setlementtityön toiminta-ajatus on nykyään: ”Setlementtityö on monialaista ja kokonaisvaltaista tukea ihmisenä ja lähimmäisenä kasvamiseen”. (Setlementtikalenteri 2006, 2.)

Setlementtitoimintaa ohjaavat humanistiset perusarvot. Perustehtävinä ovat yksilön elämänhallinnan edistäminen, elämän kestävän oppimisen mahdollistaminen, ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja lähimmäisyyden edistäminen sekä yhteisöllisyyden toteutumista ja yhteiskunnallista vaikuttamista edistävien toimintamuotojen kehittäminen. (Setlementtikalenteri 2003, 3.) Puoluepoliittisesti sitoutumaton, ekumeenisen kristillisen perustansa tunnustava setlementtiliike pyrkii toiminnassaan tukemaan ihmisenä ja lähimmäisenä kasvamista sekä elämän eheytymistä. Setlementtityön perusarvot ovat ihmisten arjessa toteutuva lähimmäisenrakkaus, yhteisöllisyys ja erilaisten ihmisten välinen yhteistyö. Setlementtityö ei saa olla itseisarvo, vaan lähtökohtana tulee aina olla kansalaisten tarpeet. (Setlementtikalenteri 2002, 2.)

Setlementtityössä toimitaan sosiaalityön empowerment perinteen pohjalta, jossa tärkeintä on rohkaista ihmisiä toimimaan itse. Setlementtitoiminta ei ole pelkästään palvelun tuottamista tai hyväntekeväisyyttä. (Roivainen 2001, 10.) Työssä nähdään vahvasti se, että jokaisella ihmisellä on omia voimavaroja ja osaamista, mutta ihminen ei aina kykene käyttämään niitä. Osa ihmisistä tarvitsee tukea ottaakseen käyttöönsä osaamisensa ja voimavaransa. Käytännön setlementtityön toimintaperiaatteina ovat yksilön oikeuksien kunnioittaminen, erilaisuuden hyväksyminen, luottamus ihmisen ja hänen yhteisönsä kykyyn ratkaista omia ongelmiaan, paikallisuus, tasa-arvo ja usko henkilökohtaiseen ystävyteen ja yhteyteen yli kaikenlaisten rajojen sekä sitoutuminen erityisesti heikommassa asemassa olevan ihmisen tilanteen parantamiseen. (Sternberg 2004, 11-12.)

Jane Addams (1860 - 1935) oli amerikkalaisen setlementtiliikkeen johtohahmo, sosiaalityöntekijä, sosiaalityön uranuurtaja, sosiologi ja aktiivinen yhteiskunnallinen vaikuttaja. Hän vaikutti sosiaalityön ammatillistumisen kannalta keskeisenä aikana. Setlementtiliikettä voidaan pitää yhteiskunnallista näkökulmaa korostaneen sosiaalityön suuntauksena ja Addamsia sosiaalityön keskeisenä kehittäjänä. (Jane Addams setlementtiliikkeen suurnainen 2005, 6.) Addams käytti empowermentin käsitteisiin liittyviä toimintatapoja aikana jolloin käsitettä ei ollut vielä ”keksitty”.

Tärkeää myös Jane Addamsille oli, ettei setlementtityö ollut holhoavaa auttamista ja hyväntekeväisyystyötä. Hän pyrki setlementin kautta paitsi auttamaan ja opettamaan, myös itse ymmärtämään paremmin köyhien elinolosuhteita. Setlementin olemassaolon ydin olikin demokratian tasa-arvoistaminen ja sosiaaliseen epäoikeudenmukaisuuteen puuttuminen. Hän ymmärsi, että setlementtiliikkeen tavoitteiden saavuttaminen riippui aktiivisesta vaikuttamisesta myös yhteisöstä ulospäin. Hän oli tiiviissä yhteistyössä yliopistomaailmaan ja kuului Chicagon sosiologiseen koulukuntaan. Addams sai Nobelin rauhanpalkinnon yhdessä kirjailija Nicholas Murray Butlerin kanssa tunnustuksena työstään. (Jane Addams setlementtiliikkeen suurnainen 2005, 5-6.)

6 KÄYTETYT KÄSITTEET JA AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Kohtaan 6.1 on koottu työssä käytetyt käsitteet. Alkuperäisenä ajatuksena työssä oli, että sosiaalityöhön liittyvät käsitteet olisivat olleet pääasiallisena viitekehyksenä työssä. Tutkimuksen kuluessa lähtökohta muuttui siten, että lainsäädäntö muodostui tärkeimmäksi viitekehykseksi. Sosiaalityön käsitteet valittiin siten, että lähdekirjallisuutta lukiessamme keräsimme lainauksia, joita pidimme työmme kannalta oleellisina. Näistä kohdista tehtyjä muistiinpanoja aloimme kutsua lähdekoosteiksi. Olimme sopineet, että lähdekoosteita lukiessamme merkitsemme työmme kannalta oleelliseksi katsomamme sanat paperin marginaaliin. Näistä sanoista kokosimme ensimmäisen listan, jota aloimme kutsua työnimellä: ”sanat marginaalissa”. Listaa muokkasimme siten, että kokosimme ensin eri aihealueittain asioita yhteen, kuten esimerkiksi lainsäädäntöön ja oikeusturvaan sekä sosiaalityöhön liittyviä työmme kannalta oleellisina pitämiämme asioita. Useiden yhtenvetovaiheiden jälkeen syntyi lopullinen ”sanat marginaalissa” kooste, jossa on lähdekirjallisuudesta poimimistamme sanoista lukumääräisesti eniten esiintyneet sanat. Valitsemamme lähdekirjallisuus ohjasi käsitteiden muodostumista ja korosti lainsäädännön osuutta työssämme. Tutkimuksemme käsitteiden muodostumisen kannalta ”sanat marginaalissa” on tärkeä kuvaaja, joten viimeisin versio siitä laitettiin liitteeksi työhön (LIITE 3). ”Sanat marginaalissa” koosteen taustalla on runsaasti lähdekirjallisuutta, joka työn alkuvaiheen tutkimuksessa käytiin läpi. Sosiaalityön käsitteet ja lainsäädäntö päätettiin esittää työssä erillisinä lukuina, koska näin ne ovat löydettävissä

työstä helpommin. Tuloksia kohdassa viittaamme työn keskeisiin käsitteisiin ja lainsäädäntöön.

Varsinaista aiempaa tutkimusta asiointiavusta ei ole. Työn kohtaan 6.2, aikaisemmat tutkimukset valintaan vaikuttivat ”sanat marginaalissa” viimeiseen koosteeseen kerätyt käsitteet. Esimerkiksi oikeusturvan ja lainsäädännön liitimme oikeus – käsitteen alle. Oikeusturva ja lainsäädäntö käsitteet olivat hakusanoina, kun etsimme aikaisempia tutkimuksia. Oikeusturvan puute tuli esiin sekä asiointiavusta kerättyä aiempaa aineistoa tutkittaessa että toisen tutkijan asiointiavustajana toimimisen kautta syntyneenä mielikuvana asiasta.

6.1 Käytetyt sosiaalityön käsitteet

Sosiaalityö- käsitettä alettiin käyttää 1950-luvulla (Toikko 2005, 5). *Sosiaalihuoltolaisissa sosiaalityöllä* tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta (Sosiaalihuoltolaki 1982/710, 18§). Sosiaalityö edistää, ylläpitää kansalaisten ja yhteisöjen hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta. Työn tavoitteena on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen omaehtoisen toiminnan tukeminen. Lähtökohtana on sosiaalisten ongelmien ehkäiseminen sekä tuen tarpeessa olevien kansalaisten voimavarojen vahvistaminen. (Sosiaalityöstä 2007.)

Sosiaalityön ydin on työntekijöiden ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa. Ilman asiakaskontakteja ei sosiaalityötä olisi olemassa. (Juhila 2006, 11-12.) Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiseen vaikuttaa vahvasti myös lainsäädäntö ja sen tulkinta. Sosiaalityöllä vaikutetaan paljon yksilön oikeusturvaan.

Empowerment on käsite, joka on syntynyt 1960-luvulla Yhdysvalloissa vähemmistöjen sortoa ja epätasa-arvoa koskevassa keskustelussa. (Järvikoski ym. 1999, 109). Suomeksiempowerment -käsitteellä on monia erilaisia merkityksiä ja tulkintoja kuten esimerkiksi valtauttaa, voimistaa ja vahvistaa. Siitonen (1999) puhuu voimaantumisesta. Ihmisestä itsestään lähtee voimaantuminen ja siihen vaikuttaa se jos työntekijä uskoo

asiakkaansa mahdollisuuksiin. Perusolettamuksena asiakastyön taustalla on vahva näkemys siitä, että lähes kaikki asiakkaat ovat luovia, aktiivisia ja heillä on kykyjä löytää ratkaisuja ongelmiinsa. (Peavy 2006). On tärkeää, että ihmiset saavat päättää omasta toiminnastaan, hyödyntää ja laatia itselleen tehtäviä, hyödyntäen kokemustietoaan ja asiantuntijatietaaan tuossa prosessissa (Nylund 1999). Asiakkaiden muutoshalukkuus perustuu tunteeseen, että elämässä on jatkuvuutta, ennustettavuutta ja omaan elämäänsä voi vaikuttaa (Mönkkönen 2007, 143-144).

Osallistavaksi, participatory, voidaan kuvata sosiaalityötä, joka perustuu toisen tiedon ja erot lähtökohdakseen ottavaan kumppanuussuhteeseen. Osallistaminen on siinä molemminpuolista ja pyrkimyksenä on asiakkaan täysivaltainen kansalaisuus. Asiakkaat osallistavat sosiaalityöntekijät omaan tietoonsa ja sosiaalityöntekijät pyrkivät tukemaan asiakkaidensa elämänpoliittisia ratkaisuja. Kun sekä sosiaalityöntekijät että asiakkaat ymmärretään täysivaltaisiksi kansalaisiksi osallistavassa sosiaalityössä, niin tällöin he ovat asettuneet samalle viivalle. Osallistavassa sosiaalityössä ei tule vastakkainasetteluja, kuten auttaja-autettava, kontrolloija-kontrolloitava tai tietäjä-tietämisen kohde, vaan kansalaisuus tulee aina ennen asiakkuutta. (Juhila 2006, 118-119.) Osallistavan sosiaalityön ja empowermentin käsitteiden katsotaan tässä työssä liittyvän yhteen.

Peruseriaatteena modernissa sosiaalihuollossa on asiakkaan tukeminen omatoimisuuteen eli siihen, että asiakas auttaa itse itseään. Asiakkaan omat voimavarat ja niiden tunteminen ovat tässä keskeisessä roolissa. Työntekijän tulee tietää, mitä asiakas osaa, jaksaa, mihin hän kykenee ja mitä hän pystyy oppimaan. Käytännön asiakastyössä omatoimisuuden tukeminen on hienovaraista ja tilanneherkkyttä vaativaa työtä. (Kettunen & Ihalainen & Heikkinen 2001, 39). Asiakkaan voimaantumisen tärkeä näkökulma on se, että uskoko työntekijä asiakkaansa mahdollisuuksiin. Jos työntekijä ei usko, niin se heijastuu asiakkaalle hänen sanattomassa ja sanallisessa viestinnässään. Ihminen ei kykene uskomaan omiin vaikuttamiskykyihinsä, mikäli hän jää sivuun omaa itseään koskevasta päätöksenteosta. Siihen miten kansalainen ymmärtää oman asemansa ja liikkuma-alansa, vaikuttaa hänen käsitykseensä asiakkaan roolista ja demokratian malleista. Perustuslain soveltaminen ei ole vain eduskunnan asia eikä kuntalain soveltaminen vain kunnanvaltuutettujen tehtävä. Nämä lait antavat julkista valtaa käyttävälle sosiaalityöntekijälle oivallisen mahdollisuuden hyödyntää niitä suoraan tai tulkintaperusteena asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden tukemisessa. *Lainsäädäntö ei siis estä*

tai rajoita, vaan tukee ja mahdollistaa osallistumista ja antaa välineitä syrjäytymisen ehkäisemiseen. Asiakkaan osallistumisen tukeminen on virkavelvollisuus. (Niiranen 2002, 63, 71-72.)

Asiakaslähtöisyys on asiakkaiden tarpeista ja tilanteista liikkeelle lähtemistä sekä asiakkaan osallisuuden ja oman asiantuntijuuden kunnioittamista. (Juhila 2006, 250). Asiakaslähtöisessä työskentelyssä ensi vaiheessa yhdessä asiakkaan kanssa kartoitetaan hänen tarpeensa ja voimavaroinsa mahdollisimman laaja-alaisesti. Tällä pyritään ymmärtämään asiakasta, jotta häntä voidaan tukea mahdollisimman tehokkaasti. Asiakaslähtöisesti työskenneltäessä on selvitettävä kuinka asiakas itse kokee avuntarpeensa. (Niiranen 2002, 45.)

Asioiden ajo käsitteenä liittyy myös oikeudelliseen kieleen ja prosesseihin. Sosiaalityöntekijä ei ole lainoppinut, mutta hänen työnsä kuitenkin kytkeytyy oikeuksiin ja niiden toteutumiseen. Sosiaalipalvelujen kohteena oleva asiakas tarvitsee asioiden ajoa silloin kun he eivät saa kansalaisina lain perusteella heille kuuluvia sosiaalipalveluita. Asioiden ajon tavoitteen sosiaalityössä on määritellyt Malcolm Payne (1997, 266), jonka mukaan siinä edustetaan valtaa vailla olevia asiakkaita valtaa pitäviä yksilöitä ja valtarakenteita vastaan. Sosiaalityössä työntekijän tulisi olla viestinviejä asiakkaan puolesta. Ihmiset, jotka eivät syystä tai toisesta jaksais taistella omasta puolestaan, saisivat äänensä kuuluvien sosiaalityöntekijän huolenpidon kautta. (Juhila 2006, 79-182.) Asiointiapuotoiminnan voidaan katsoa olevan sosiaalisen työn tarkoittamaa asioiden ajoa.

Vuorovaikutus käsitteenä on laava. Se sisältää yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus voi olla valtaa ja vallankäyttöä, yhteistyötä tai sosiaalisesti jaettuina yhteisiä sopimuksia ja sääntörakennelmia. Sosiaalialan työntekijät puhuvat yhteistyöstä, asiakaslähtöisyydestä, dialogisuudesta ja voimaantumisen, mutta vivahde-eroja ei aina ole helppo tavoittaa, eikä sitä mitä nuo työtapoihin viittaavat vuorovaikutusta kuvaavat termit edellyttävät. Asiakassuhteessa on merkityksellistä pyrkiä vastavuoroisuuteen. Vastavuoroisuus asiakassuhteessa tarkoittaa, että suhde nähdään molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena, siinä ei mennä joko työntekijän tai asiakkaan ehdoilla vaan yhdessä molempien ehdoilla (Mönkkönen 2007, 15, 87.)

Kuulluksi tuleminen on kuuntelemista ja kuulemista silloin kun kukaan muu ei kuule, se merkitsee ihmisen aitoa hyväksymistä. (Arki, arvot, elämä, etiikka 2005, 15). Luottamus syntyy kuulluksi tulemisesta ja ymmärtämisestä. Luottamus sosiaalihuollon alalla tarkoittaa, että sosiaalityöntekijä toimii asianmukaisesti ja luotettavasti omassa roolissaan. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan luottamus syntyy vuorovaikutuksen tuloksena, jossa pyritään yhdessä asiakkaan hyvään tekemättä mitään osapuolia loukkaavaa. Eitoivottuja ratkaisuja tehtäessä on asiakkaalla oltava luottamus ja varmuus työntekijäänsä. (Särkelä 2001, 34.)

Valta sosiaalityössä tarkoittaa, että sosiaalityöntekijälle tulee lainsäädännön kautta oikeus toimia. Käytännössä sosiaalityöntekijän konkreettinen valta tarkoittaa esimerkiksi oikeutta harkinnanvaraisten etuuksien myöntämiseen tai oikeutta tehdä asiakkaan tahdonvastaisia toimenpiteitä. Sosiaalityöntekijällä on myös tulkintavaltaa, joka tarkoittaa, että hänellä on mahdollisuus tehdä asiakkaasta ja hänen tilanteestaan tulkintoja. Jos sosiaalityöntekijän asiakkaastaan tekemä tulkinta on negatiivinen, on hänellä mahdollisuus saada muut henkilöt ja jopa asiakas itsensäkin näkemään asiakkaan tilanne oman tulkintansa kautta. (Valta ja vallan käyttö.)

Valta voi myös olla näkymätöntä, jolloin toinen osapuoli voi huomaamattomasti ohittaa eli ignoroi toisen toiminnan tai puheen. Vastaaminen on sosiaalisen vuorovaikutuksen yksi tärkeistä elementeistä. Ignoroinnissa vallan muotona käytetään vastaamattomuutta eli siinä toisen puheeseen vastataan puhumattomuudella. (Mönkkönen 2007, 113.) Huolenpitosuhteeseen kietoutuva, tukahduttava eli repressiivinen valta on vakava asia, koska se kohdistuu ihmisiin, jotka ovat avun ja tuen tarpeensa vuoksi haavoittuvimmillaan. Huolenpidon valta saattaa olla myös selväpiirteistä kontrollia. Huonoimmillaan se on riippuvuutta, ihmisarvon ja toimijuuden riistämistä. Huolenpidon valta voi olla myös kätkeytyneenä paremman tietämisen ja asiakkaiden hyväksi toimimisen puolesta. Tällä tavoin toimiessaan sosiaalityöntekijät sivuuttavat ja eivätkä kuuntele asiakkaiden omia tietoja, toiveita ja näkemyksiä. (Juhila 2006, 173.)

6.2 Aikaisemmat tutkimukset

Ellen Vogtin sosiaalityön pro gradu – tutkielma, Salaisuuksien vankina, salassapito sosiaalityöntekijän arjessa, on vuodelta 2001. Tutkimukseen oli haastateltu 10 sosiaalityöntekijää. Sen yleisenä tuloksena oli, että sosiaalityöntekijöille salassapito asioilla ja salaisuuksilla oli suuri merkitys. Vogtin tutkimukseensa haastattelemat sosiaalityöntekijät puhuivat yleisellä tasolla myös lainsäädännön roolista työssään. *Työntekijät kokivat lainsäädännön olevan työnsä reunaehtona, mutta tarkkaa lainsäädännön tuntemusta ja lain tulkinnan taitoa he eivät kokeneet omaavansa. Sosiaalityöntekijöiden mielestä ei ollut työn laadun ja perustehtävän toteuttamisen kannalta merkittävää vaikka he eivät osanneet vastata tarkkoihin lainsäädäntöä koskeviin kysymyksiin.* (Vogt 2001, 45.)

Vogtin työhönsä haastattelemat sosiaalityöntekijät kertoivat, että epävarmuutta lainsäädännön tulkinnasta tuntiessaan he pyrkivät tarkastamaan tietonsa todenperäisyyden turvautumalla joko esimiestensä, työtovereiden tai kunnan normiohjuksen apuun. Lain soveltamisessa oli kysymys työyhteisön kollektiivisesta tulkinnasta. Sosiaalityöntekijöistä useimmat pitivät lainsäädäntöä vaikeahkona, toimeentulotukilainsäädäntö teki poikkeuksen. Kunnan omaa normiohjausta pidettiin selkeänä ja kunnalliset käsikirjaohjeet olivat ahkerassa käytössä. Niiden tuella työtä toteutettiin ja lainsäädännön tulkintaa opeteltiin. Aineistossa oli selkeästi nähtävissä myös se, että sosiaalityöntekijät erityistä epävarmuutta kokiessaan tai halutessaan varsinaista tietoa ja selkeää apua yksittäisen lainkohdan tai tilanteen tulkintaan he ottivat yhteyttä kunnan lakimiehiin. (Vogt 2001, 47.)

Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset on Anna Metterin kirjoittama seuranta ja tutkimustyön loppuraportti vuodelta 2004. Tutkimushanke tuo näkyviin sosiaaliturvan ja hyvinvointipolitiikan muutosten seurauksia. Erityisesti raportista käy esille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tarvitsevien kansalaisten kohtuuttomia tilanteita. Raportti tuo esille myös 1990-luvun muutosten aiheuttamat seuraukset etuus- ja palvelujärjestelmälle. Tietoja raporttiin on kerätty 1997 – 2001 välisenä aikana kyselyillä ja ryhmähaastatteluilla. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset raportissa todetaan, että *hyvinvointivaltion lupaus on kirjattuna lakeihin ja säädöksiin. Se antaa ihmisille tietyn odotusvaruuden. Lainsäädäntömme ideologia lähtee jokaisen*

ihmisen selviytymismahdollisuuksien turvaamisesta ja tasapuolisuudesta, tasa-arvosta. (Metteri 2004, 22.)

Anna Metterin raportista käy ilmi, että *järjestelmä tunnustaa harvoin tekemänsä virheen*, jolloin kohtuuttomuutta kokeneet kansalaiset ovat tilanteessa yksin, eivätkä tule autetuiksi. Kohtuuttomuuden kokemukseen liittyy usein kokemus menetetyistä ihmisarvosta. Asiakas – työntekijä - vuorovaikutuksessa esiin tulevat työntekijöiden asenteet ja suhtautumistavat, jotka muokkaavat palvelujärjestelmän asiakkaan minäkuvaan hänen ollessaan elämäntilanteestaan johtuen riippuvainen palvelujärjestelmän tuesta. Kohtuuttomuuden kokeneet ihmiset ovat menettäneet normaalina pitämänsä asiakkaan ja hyvinvointivaltion kansalaisen identiteetin ja roolin. Nykyistä enemmän palvelujärjestelmien toiminnassa ja kohtelussa tulisi ottaa huomioon ihmisten kokemusten erilaisuus ja ainutlaatuisuus sekä elämäntilanteiden erilaistuminen. (Metteri 2004, 64-71.)

Suullisen päätöksentekokäytännön Metteri näkee muodostuneen joissakin organisaatioissa toimintatavaksi, joka ehkäisee valitusten tekemisen. Suullisiin päätöksiin ei anneta valitusosoitusta, ainoastaan kirjallisiin. Metteri toteaaakin, että *toiminnan ohjauksen ja lainmukaisen menettelyn ohjeistaminen kuuluvat kuntatyönantajan vastuulle.* (Metteri 2004, 81.)

Kohtuuttomat tapaukset osoittavat Metterin mukaan sen, että kunnalliseen sosiaalityöhön on tullut vahvoja kontrollityön ja byrokratian piirteitä, joiden seurauksena tuen määrä asiakkaille on hävinnyt. Auttamistyön etiikka, ihmisestä välittäminen, ihmisarvon tunnustaminen ja kunnioittava kohtelu ovat joutuneet kadoksiin. *Hyvinvointipolitiikan toteutumiseen on meillä kehittynyt hallinnollinen kaksinaismoraali; yhtäällä ylläpidetään hyvinvointivaltion ja oikeusvaltion kulissia ja toisaalla sallitaan lainrikkomukset sosiaali- ja terveydenhuollossa ilman sanktioita.* (Metteri 2004, 129-130.)

Metteri esittää raportissaan, että etsivää työtä tulisi kehittää systemaattisesti palvelujärjestelmän osana, yhteistyössä julkisen sektorin ja järjestöjen kanssa, jotta heitteille jätettyjä ei tapahtuisi. *Palvelunkäyttäjät tarvitsevat yhä useammin tietoa, ohjausta ja neuvontaa sellaiselta henkilöltä, jolla on mahdollisuus sekä asiakkaan kanssa yhdessä että muiden osapuolten kanssa tarkastella arkista selviytymistä, elämäntilanteensa kokonaisuutta ja sovittaa yhteen asiakkaan etuuksia ja palveluja.*(Metteri 2004, 142-145.)

Helena Ylikylä-Leivan vuonna 2003 ilmestyneessä selvityksessä, Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeudellisesta asemasta, *kerrotaan asiakkaiden kohtaamista oikeudellisista ongelmista ensiasteen päätöksenteossa*. Selvitys sisältää myös Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry:n vuosina 2001- 2003 toteutetun projektin tuloksia asiakkaan oikeuksien toteutumisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Aineistona selvityksessä on käytetty hallinto-oikeuksien ja lääninoikeuksien ratkaisuja. Selvityksessä käydään läpi asiakkaiden kannalta keskeisempiä perusoikeuksia. (Eri projektista 2003.)

Asiakkaan asialla. Mitä asiakkaat kertovat yhteydenotoillaan? On Lilli Autin ja Marja-Terttu Soppelan selvitys Helsingin sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuonna 2006. Selvityksessä asiakkaat kertoivat, ettei heidän yksilöllisiä elämäntilanteitaan huomioida riittävästi tehdyissä päätöksissä. Asiakkaat toivat esille vaikeuden tavoittaa tai tavata työntekijöitä. Selvityksestä ilmeni, että asiakkaiden ohjaaminen ja neuvonta heidän asioidensa hoitamisessa oli puutteellista. He toivat myös esille työntekijöiden tönkeyn kielenkäytön ja asiakkaiden syyllistämisen heidän vaikeista elämäntilanteistaan. Tämä selvitys vuonna 2006 oli kuudes sosiaaliasiamiesten kokoama palaute asiakkaiden yhteydenotoista. Vuoden 2005 koskeva selvitys päättyi koosteeseen asiakkaiden esittämistä toiveista ja odotuksista sosiaalihuoltoa kohtaan. Toiveet ja odotukset ovat pysyneet samanlaisina vuonna 2006. *Asiakkaat toivovat: kohtaamista, kuuntelemista, kiireettömyyttä, kunnioitusta, kokonaisvaltaista tilannearviota ja kanssakulkemista. Todellisen, asiakaslähtöisen työtavan ja toiminnan arvioinnin tulee sisältää nämä kaikki elementit, jotta asiakkaan asema vahvistuisi sosiaalihuoltoa toteutettaessa ja kehitettäessä.* (Autti & Soppela 2007, 34.)

7 ASIAKKAAN OIKEUKSIEN LAINSÄÄDÄNNÖLLINEN PERUSTA

Lähtökohtaisesti voidaan todeta, että Suomessa on lainsäädännöllä turvattu sosiaalihuollon asiakkaiden asema hyvin. Sosiaalityötä säätelevät useat eri lait. Tämän opinäytetyön tekijät eivät ole lakiasioiden asiantuntijoita, mutta tutkimusta tehtäessä vahvistui alkuperäinen oletus, että lainsäädännön tuntemisessa sosiaalialalla on puutteita.

Lakien tuntemisen ja lainsäädännön soveltamisen puutteista kertovat Ellen Vogtin Sallisuusien vankina tutkimukseen haastatellut sosiaalityöntekijät. Helena Ylikylä-Leivan selvitys Asiakkaiden kohtaamista oikeudellisista ongelmista ensiasteen päätöksenteossa tuo esille myös sosiaalialan työntekijöiden puutteelliseen laintuntemukseen. Lisäksi lainsäädännön tulkintaongelmat ovat tulleet esiin asiointiavusta käytössä olevasta aineistosta. Lain säädökset eivät näytä toteutuvan aina niin kuin lakipykälissä lukee. Mistä tämä johtuu? Onko sosiaalialan koulutuksessa liian vähän kiinnitetty huomiota lainsäädännön opettamiseen? Eikö koulutuksessa tule esiin lainsäädännön valmistelu tai lakien soveltaminen?

Tässä kappaleessa tuodaan esille lakien taustalla vaikuttavia tärkeitä asioita kuten, lakien valmistelutöistä hallituksen esitykset ja lakien soveltamiseen liittyviä asioita. Työssä keskitytään pääasiallisesti niihin lakeihin, joiden suhteen tutkimusaineiston perusteella näyttäisi tulkintaongelmia esiintyvän. Työhön on valittu myös sosiaalityön kannalta tutkijoiden mielestä tärkeitä lakikohtia, jotka eivät suoraan tule tuloksissa esiin, mutta ovat tärkeitä sekä yleisesti sosiaalityössä että valitun asiakastapauksen kannalta.

7.1 Lakien soveltamisesta

Kappale lakien soveltamisesta on otettu työhön mukaan, koska tutkimuksen kuluessa havaittiin, etteivät sosiaalityöntekijät tai esimerkiksi tulevat sosionomit näytä tietävän asiasta juuri mitään. Sosionomille ja sosiaalityöntekijälle on tärkeää tietää asioista, jotka ovat lainkäytön ja lakien säätämisen taustalla. Päätöksiä tehdessään sosiaalityöntekijällä on mahdollista tarkastella tulkinnanvaraisiksi kokemissaan lakikohdissa lainsäätäjän tarkoitusta lakien esivalmisteluaineistosta, kuten esimerkiksi hallituksen esityksistä.

Lakien soveltamiseen käytettäviä *oikeudellisia tulkintaperusteita* löydetään oikeuslähteistä. Oikeuslähteet jaetaan vahvasti velvoittaviin, heikosti velvoittaviin ja sallittuihin. (Tuori 2003, 44.)

Suomalaisessa oikeuskäytännössä *vahvasti velvoittavia oikeuslähteitä* ovat perustuslaki, tavallinen laki ja tavanomainen oikeus eli maantapa. Vahvasti velvoittaviin oikeuslähteisiin kuuluu myös eurooppaoikeudellinen normisto. (Tuori 2003, 44-47.)

Heikosti velvoittavia oikeuslähteitä ovat lainvalmisteluaineisto, esimerkiksi hallituksen esitykset ja tuomioistuinten ennakkoratkaisut. Lainvalmisteluaineiston avulla voidaan saada tietoa lainsäätäjän tarkoituksesta säädöksen taustalla ja siihen perustuu sen asema oikeuslähteenä. (Tuori 2003, 44-45.)

Sallittuja oikeuslähteitä ovat sellaiset, joita voidaan käyttää, kun tulkintaratkaisuun ei voida päätyä velvoittavien oikeuslähteiden avulla. Näitä lähteitä ovat lainopillinen kirjallisuus, historiallinen oikeus ja meidän oikeusjärjestelmäämme lähellä olevat oikeusjärjestykset. (Tuori 2003, 46-47.)

Tavallisimmin oikeuslähteitä tarkastellaan oikeudellisen ratkaisutoiminnan näkökulmasta. Oikeudellinen ratkaisutoiminta ja tulkinta sisältyvät oikeuslähteiden aineistoon. Käytettäviä oikeuslähteitä ovat; eurooppaoikeudellinen normisto, Euroopan neuvoston ihmisoikeussopimus, Euroopan yhteisöjen tuomioistuimen ja Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen ratkaisuksista ilmenevät yleiset oikeusohjeet, kansallinen lainsäädäntö, tavanomainen oikeus eli maantapa, lainvalmisteluaineisto, prejuridikaatit eli tuomioistuinratkaisut ja muu aineisto eli lainopillinen kirjallisuus ja muut tulkintaperusteet. (Siltala 2001, 88.)

Oikeudellisia ratkaisuja tehtäessä on käytössä *etusijajärjestystä osoittavia periaatteita.* Näitä periaatteita ovat muun muassa, ylemmänasteinen normi syrjäyttää alemmanasteisen, erityislaki syrjäyttää yleislain ja myöhempi laki syrjäyttää aikaisemman. (Siltala 2001, 93.)

Oikeusturva on Suomessa subjektiivinen oikeus, josta on säädetty perustuslain 21 §:ssä. Subjektiivinen oikeus tässä tarkoittaa, ettei se ole viranomaisen harkinnassa. Julkisen vallan käyttämisen tulee perustuslain 3 §:n mukaan perustua lakiin ja kaikessa julkisessa toiminnassa on tarkoin lakia noudatettava. (Perustuslaki 1999.) Henkilöllä on oikeus saada asiansa asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä käsiteltäväksi riippumatto-

massa tuomioistuimessa. Oikeuslaitoksen tehtävänä on taata oikeusturvan saaminen. (Oikeusturvasta.) Julkista valtaa käyttävät valtio, kunnat ja niiden virkamiehet.

7.2 Perustuslaista

Kansalaisten oikeuden huolenpitoon makrotasolla, yleisenä universaalina periaatteena, määrittelevät *perustuslaissa* säädetyt oikeudet ja julkisen vallan velvollisuudet. Ihmisten ollessa toistensa kanssa tekemisissä universaalit oikeudet muuttuvat mikrotason sosiaaliin käytäntöihin. Näissä mikrotason sosiaalisissa käytännöissä kohtaavat sosiaalityöntekijä ja asiakas. Julkista valtaa käyttävät valtio, kunta ja kuntayhtymät, jotka antavat perusteet ja välineet lakien toteuttamiselle. (Juhila 2006, 165.)

Suomen *perustuslakiin* on kirjattu sosiaalityön näkökulmasta merkittävimmäksi kohdaksi 19 §, sosiaaliset oikeudet (731/1999). Laki takaa kansalaisille oikeuden perustoi-meentuloturvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana myös lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. (Ylikylä-Leiva 2003, 33-34.)

Perustuslain 21 §:ssä taataan jokaisen oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivassa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa ja saada sekä oikeuksiaan että velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistui-men tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Tässä pykälässä kansalaisille turvataan oikeus hyvään hallintoon ja oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin. (Perustuslaki 1999.) Pykälä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että sosiaalihuollon asiakkaalla on aina oikeus saada kirjallinen päätös asiassaan.

7.3 Hallintolaista

Hallintolain (434/2003) tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa (1§). Hallintoasiassa hallintolain mukaan saa käyttää asiamiestä ja avustajaa. Päämiehen on kuitenkin tultava henkilökohtaisesti paikalle, jos se on tarpeen asian selvittämiseksi. Asiamiehen on esitettävä valtakirja tai muulla luotettavalla tavalla osoitettava olevansa oikeutettu edustamaan päämiestä. (12 § 1 mom.) Jos asiamies tai avustaja on tehtäväänsä sopimaton, viranomainen voi kieltää tätä esiintymästä asiassa siinä viranomaisessa. Kiellosta on ilmoitettava päämiehelle ja varattava tälle tilaisuus uuden asiamiehen tai avustajan hankkimiseen. (12 § 2 mom.) Viranomaisen antamasta esiintymiskielloa koskevasta päätöksestä saa hakea erikseen muutosta valittamalla. (Hallintolaki 2003.)

Hallintolain 13 §:n 1 momentissa säädetään, ettei asiamies tai avustaja saa luvattomasti ilmaista päämiehen hänelle asian hoitamista varten uskomaa luottamuksellista tietoa. Asiamiehen tai avustajan tehtävänsä hoitamista varten muutoin saamia tietoja koskevaan salassapitovelvollisuuteen ja hyväksikäyttökieltoon sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia (621/1999) silloinkin, kun tietoja on saatu muulta kuin asiaa käsittelevältä viranomaiselta. (Hallintolaki 2003.)

7.4 Julkisuuslaista

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999), jäljempänä *julkisuuslaki*, jonka tarkoitus ilmenee sen 3 §:stä. Julkisuuslain tarkoituksena on *toteuttaa avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa viranomaisten toiminnassa* sekä antaa yksilöille ja yhteisöille mahdollisuus valvoa julkisen vallan ja julkisten varojen käyttöä. (Julkisuuslaki 1999).

Velvollisuus asiakirjan salassapitoon eli asiakirjasalaisuus sekä vaitiolovelvollisuus eli velvollisuus olla ilmoittamatta salassa pidettäviä asioita, ovat salassapidon sääntelyn kaksi erilaista ulottuvuutta. *Julkisuuslakiin* on omaksuttu yleiskäsitteeksi sekä asiakirjasalaisuus että vaitiolovelvollisuus. Kielto näyttää tai luovuttaa salassa pidettäviä asiakirjoja tai sen kopioita sivulliselle sisältyy asiakirjasalaisuuteen. Virkamiehen tai muun

vaitiolovelvollisen käyttäytymistä koskee vaitiolovelvollisuus. (Wallin & Konstari 2000, 122-123.)

Asianosaisen oikeudesta tiedonsaantiin säädetään *julkisuuslain 11 §:ssä*. Asianosaisella on oikeus saada tieto käsittelevältä tai käsitelleeltä viranomaiselta muunkin kuin julkisen asiakirjan sisällöstä silloin kun se voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsitteelyyn. Asianosaiseksi tässä katsotaan hakija, valittaja sekä muu, jonka etua tai velvollisuutta asia koskee. Oikeudesta saada itseään koskevasta asiakirjasta säädetään *julkisuuslain 12 §:ssä*. Jokaisella on oikeus, ellei julkisuuslain 11 §:n 2 ja 3 momentissa säädettyin rajoituksin tai jollei laissa toisin säädetä, saada tieto itseään koskevista tiedoista, jotka sisältyvät viranomaisten asiakirjoihin. (Julkisuuslaki 1999.)

Julkisuuslain 13 §:ssä tarkoitettu asia on käsiteltävä viivytyksettä. Tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa viranomaisen saatua asiakirjaa koskevan pyynnön. Pykälässä on viranomaisille annettu kuukauden määräaika, mikäli pyydettyjä asiakirjoja on paljon tai niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai jos niihin rinnastettava syy aiheuttaa sen, että asian käsitteleminen ja ratkaiseminen vaativat tavanomaista suuremman työmäärän tai erityistoimenpiteitä. (Julkisuuslaki 1999.)

7.5 Sosiaalihuoltolaista ja -asetuksesta

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 39 §:ssä määritellään, että sosiaalihuoltoa on toteutettava ensisijaisesti sellaisilla toimintamuodoilla, jotka mahdollistavat itsenäisen asumisen ja luovat taloudelliset ja muut edellytykset selviytyä päivittäisistä toiminnoista omatoimisesti. Lisäksi asiakkaan kannalta tärkeä näkökohta tässä pykälässä on se, että toteutettaessa sosiaalihuoltoa on yksilön ja perheen ongelmat otettava huomioon. (Sosiaalihuoltolaki 1982.) Jo vuoden 1982 sosiaalihuoltolaissa korostetaan asiakasmyönteisyyttä sosiaalihuollon palveluita järjestettäessä.

Sosiaalihuoltoasetuksen (607/1983) 5 §:ssä on säädetty sosiaalihuollon asiakkaan mahdollisuudesta osallistua ja vaikuttaa sosiaalihuollon ja sen eri toimintayksiköissä annet-

tavan huollon suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asetuksen 6 §:ssä on säädetty, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huomioitava asiakkaan yksilölliset olosuhteet ja erityistarpeet sekä otettava huomioon ja turvattava asiakkaan läheiset ihmissuhteet. Sosiaalihuoltoasetuksen 6 §:n 2 momentissa on säädetty huoltosuunnitelman laatimisesta. Huoltosuunnitelma on tarvittaessa laadittava yhdessä asiakkaan kanssa, hänen sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi ja avun saannin turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltoasetus 1983.) Sosiaalihuollon asiakkaan yksilöllistä huomioimista ja yhteistyötä asiakkaan kanssa on korostettu Sosiaalihuoltoasetuksessa jo vuodesta 1983 lähtien.

7.6 Sosiaalihuollon asiakaslaista

Käsitlemme lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sen säätämisen taustalla vaikuttavia hallituksen esityksen perusteluja. Lain pykälistä olemme käsitelleet niitä, joiden soveltamisessa tutkimuksessa havaittiin puutteita. Hallituksen esityksestä olemme poimineet asiointiapua saaneiden henkilöiden asioiden kannalta oleellisimmiksi katsotut asiat. Kappaleessa on ensin kerrottu voimassa olevat pykälät ja niiden jälkeen hallituksen esityksen perusteluja niiden säätämisen taustalta.

Lailla sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), jäljempänä asiakaslaki, tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lain 4 ja 5 §:n mukaan asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, yksityisyyttään ja vakaumustaan kunnioittaen. Asiakkaalle on selvitettävä ymmärrettävästi hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset seurauksineen, joilla on merkitystä hänen asiassaan. (Asiakaslaki 2000.)

*Hallituksen esityksen (HE 137/1999) yleisissä perusteluissa sosiaalihuollon asiakaslaikiin sen tarkoituksiksi on kirjattu tavoitteeksi asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan yhteistyön ja vuorovaikutuksen selkiennyttäminen ja yhtenäistäminen. Esityksen perusteluissa todetaan, että *asiakas on sosiaalihuollossa yhä tärkeämpi itseään koskevaan päätöksentekoon osallistuva yksilö ja hänen tarpeensa, mielipiteensä ja kokemuksensa on otettava huomioon. Tavoitteena* lailla on esityksen perustelujen mukaan *asiakkaan**

aseman vahvistaminen ja oikeuksien turvaaminen hänen ollessaan sosiaalihuollon käyttäjänä. Yhtenä taustana asiakaslain tarpeelle katsottiin olevan asiakkaiden koulutustason nousun ja asiakkaiden halun tulla kuulluksi. Esityksessä korostetaan asiakkaan oikeutta hyvään ja ihmisarvoiseen kohteluun sosiaalihuollossa. (HE Asiakaslaiksi 1999.)

Asiakkaan oikeutta saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista on perusteltu asiakaslain hallituksen esityksen 5 §:ssä. Pykälän perustelussa on ajateltu, että sosiaalihuollon henkilöstöllä on velvollisuus selvittää erilaiset toimenpidevaihtoehdot asiakkaalle. Keskeiseksi edellytykseksi esityksen perusteluissa on katsottu, että *asiakkaan oikeus tietoon on sekä edellytys että keino hänen osallistumismahdollisuuksiensa lisäämiseen.* (HE Asiakaslaiksi 1999.)

Päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä on *asiakaslain hallituksen esityksen 6 §:n* sisältönä. Säännöksen tarkoituksena on asiakkaan oikeusturvan parantaminen. Perusteluissa kiinnitetään huomiota siihen, että *myös kunnan sosiaalihuoltoa koskee yleislainsäädäntö sosiaalihuollon erityislainsäädännön rinnalla.* Perustelussa on tuotu esiin asiakkaan oikeusturvan kannalta keskeinen hallintomenettelylaki, jonka merkitys on suuri tilanteissa, joissa asiakas ei saa vaatimaansa palvelua kokonaan tai osittain. (HE Asiakaslaiksi 1999.)

Asiakaslain 8 §:ssä säädetään, että *ensisijaisesti asiakkaan toivomukset ja mielipiteet huomioidaan ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan* sosiaalihuoltoa toteutettaessa. *Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen on asiakkaan oikeus.* Ensisijaisesti asiakkaan etu otetaan huomioon käsiteltäessä ja ratkaistaessa hänen asioitaan. (Asiakaslaki 2000.)

Hallituksen esityksen perusteluissa sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:lle korostetaan asiakkaan oikeutta määrätä itse omista asioistaan mahdollisimman pitkälle sosiaalihuoltoa toteutettaessa. Itsemääräämisellä tarkoitetaan ihmisen omasta elämästä määräämistä ja elämäänsä koskevien päätösten toteuttamista. Esityksessä henkilön katsotaan olevan itsemääräävä ymmärtäessään asiansa kannalta erilaiset vaihtoehdot, osatessaan arvioida niiden mahdolliset seuraukset ja kyetessään päättämään asiassa tarvittavan ratkaisun. Perusteluissa todetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden *edellyttävän yhteistyötä ja*

vuorovaikutusta sosiaalihuollon järjestäjän ja asiakkaan kanssa. Lähtökohtaisesti kaikissa tilanteissa sosiaalihuoltoa toteutettaessa tulee pääsääntönä olla asiakkaiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen. (HE Asiakaslaiksi 1999.)

7.7 Lastensuojelulaista

Kappaleessa käsitellään 1.1.2008 voimaan tullutta uutta *lastensuojelulakia* (417/2007) niiltä osin kuin tutkimuksen asiakastapauksessa on lain soveltamisessa tullut esiin ristiriitaisuuksiksi tulkittuja asioita. Vanhasta lastensuojelulaista mainitaan (683/1983) uutta lastensuojelulakia vastaavat pykälät asianomaisissa säädöskohdissa, mikäli ne ovat siihen sisältyneet. Luvussa käsitellään hallituksen esitystä (HE 252/2006) uuden lastensuojelulain taustalla niissä tapauksissa, joissa halutaan tuoda esille lainsäätäjän ajatukset lain taustalta ja, joita olisi voinut tämän tutkimuksen asiakastutkimuksessa ottaa huomioon. Uuden lastensuojelulain 33 § on otettu mukaan uudistuksena, joka sekä sosiaalityöntekijöiden että tulevien sosionomien olisi hyvä huomioida asiakkaan oikeusturvaa merkittävästi lisäävänä pykälänä.

Lastensuojelulain 1 §:ssä säädetään lain tarkoitus. Tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. (Lastensuojelulaki 2007.)

Lapsen ja nuoren *mielipiteistä ja toivomuksista* on säädetty *lastensuojelulain 5 §:ssä*. Lapselle on turvattava oikeus saada itseään koskevassa lastensuojeluasiassa tietoa ja annettava mahdollisuus mielipiteensä esittäminen siinä. Vastaava säännös vanhassa lastensuojelulaissa sisältyi 10 §:n 1 momenttiin. (Lastensuojelulaki 2007.)

Lapsen *mielipiteen selvittämisestä ja kuulemisesta* säädetään *lastensuojelulain 20 §:ssä*. Lapsen toivomukset ja mielipide on lastensuojelua toteutettaessa selvitettävä hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla. *Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti, ilman tarpeettoman haitan aiheuttamista lapsen ja hänen vanhempinsa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille.* (Lastensuojelulaki 2007.) Hallituksen esi-

tyksessä katsottiin, että säännöstä asiallisesti lähinnä vastaava pykälä sisältyi vanhan lastensuojelulain 10 §:n 1 momenttiin. (HE Lastensuojelulaiksi 2006.)

Hallituksen esityksen perusteluissa 20 §:ään mainitaan, että jo vanhan lastensuojelulain mukaan oli otettava huomioon lapsen omat toivomukset ja mielipide. Uuden lastensuojelulain perusteluissa *mainitaan myös lapsen oikeudesta olla ilmaisematta mitään käsitystä asiasta*. Lapsen tilanteen selvittelyssä on valittava tapa, joka on lapselle mahdollisimman myönteinen, turvallinen eikä siitä aiheudu hänelle tarpeetonta haittaa tai haittaa hänen läheisille ihmissuhteille. *Esityksessä esimerkkinä on, että lapsen mielipide ja toivomukset voitaisiin selvittää hänen turvalliseksi kokemassaan tai haluamassaan paikassa*. Lapsen kuulemisesta aiheutuvien ristiriitatilanteiden varalta voi olla perusteltua tallentaa ne kuva- tai äänitallenteeseen. Nämä tallenteet ovat dokumentointia, joka palvelee sekä viranomaisen että lapsen oikeusturvaa. (HE Lastensuojelulaiksi 2006.)

Asioiden kirjaamisesta on säädetty *lastensuojelulain 33 §:ssä*. Lastensuojelun työntekijöiden on merkittävä lapsen tai nuoren lastensuojeluasiaa koskeviin asiakirjoihin viireilletulosta lähtien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä tarpeelliset tiedot toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta. (Lastensuojelulaki 2007.) *Vastaavaa säännöstä ei sisälly vanhaan lastensuojelulakiin*, mutta säännös on erittäin tarpeellinen sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän oikeusturvan kannalta. (Lastensuojelulaki 1983.)

Hallituksen esityksessä 33 §:n perusteluissa viitataan siihen, että jo sosiaalihuollon asiakaslaissa säädetään sosiaalihuoltoon liittyvistä päätöksistä ja sopimuksista, palvelu- ja huoltosuunnitelmasta sekä tietojen antamisesta. Perustelussa mainitaan, että lastensuojeluasiakirjoihin sovelletaan lisäksi julkisuuslain ja henkilötietolain säännöksiä. Mainituissa laeissa ei kuitenkaan yksityiskohtaisesti kuvata asiakirjojen sisältöä tai asiakasasiakirjojen ylläpitovelvollisuuden alkamista. *Pykälän säätämisen taustalla ovat lastensuojelun asioiden kirjaamisen käytännöissä esiintyneet vakavat puutteet*. Lapsen ja perheen oikeusturvan kannalta asiakkuuden alkaminen ja tehdyt toimenpiteet tulisi kirjata huolellisesti, jotta esimerkiksi muutoksenhaun yhteydessä toiminnan asianmukaisuutta voitaisiin arvioida. (HE Lastensuojelulaiksi 2006.)

8 AINEISTON ANALYYSI

Aineistoa voidaan analysoida monin tavoin. Periaatteena on valita sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksen tutkimustehtävään. Analyysitavat on jaettu kahdella tavalla; selittämiseen sekä ymmärtämiseen. (Hirsjärvi 2005, 212.) Tässä tutkimuksessa käytetään ymmärtämiseen tähtäävää laadullista analyysia ja päätelmien tekoa.

Aineiston analyysi, keruu ja käsitteellisyys limittyvät laadullisessa tutkimuksessa toisiinsa ja niiden analyyttinenkin erottaminen toisistaan on hankalaa. Grönfors (1985, 22-37) esitti, että laadullinen tutkimus kannattaa nähdä abduktiona eli päättelyprosessina, jossa induktio on aineistolähtöinen ja deduktio on teorialähtöinen, ja nämä vuorottelevat johtopäätösten tekemisessä. (Koskinen 1995, 2.)

Laadullisia menetelmiä käytettäessä tutkimuskohteet näyttäytyvät tutkijalle useimmiten kielessä. Arkinen elämä on suurelta osin kielellistä kommunikaatiota, eri muodoissa kirjoitettua ja puhuttua kieltä. Kiinnostavaa on, miten kieltä käytetään erilaisissa sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa, mitä sillä kuvataan ja kerrotaan sekä mitä sen käyttäminen saa aikaan. Kielen avulla ihminen tulkitsee toimintaansa ja antaa merkityksiä (A.Eskola 1984a,61) Inhimillinen ymmärrys, ilman kielen käyttöä lienee mahdotonta. (Eskola, Suoranta 2003, 142-143.)

Tutkimusaineiston valmista aineistoa ovat asiointiapuaineiston 20:stä eri tapauksesta kertynyt kirjallinen materiaali. Tapausselostukset ovat asiakastapauksista kirjoitettuja yhteenvetoja tehdyistä toimenpiteistä. Kirjallinen materiaali (LIITE 2, taulukko 1) koostuu tapausselostuksista ja niihin liittyvistä muistiinpanoista, asialistoista, muistioista, valituksista, päätöksistä, oikaisuvaatimuksista, lääkärinlausunnoista, sairauskerromusten epikriiseistä, opettajien lausunnoista ja niin edelleen. Alkuperäinen aineisto on tutkijoiden käytettävissä.

Asiointiavun kirjallisesta aineistosta ja tapausselostuksista tutkittavaksi valittiin yhden henkilön tapauksesta koostuva kirjallinen aineisto, jota on noin 500 sivua. Asiakastapaus valittiin, koska tutkija 1 on siinä henkilökohtaisesti mukana, tapaus on vireillä tutkimuksen aikana ja tapauksen neuvotteluista on tehty muistioita sekä siitä on eniten kir-

jallista materiaalia. Tutkimuksessa käytetään jatkossa ilmaisia tutkija 1 tarkoitettaessa asiointiavustajana toiminutta tutkijaa ja tutkija 2 tarkoitettaessa toiminnan ulkopuolella olevaa tutkijaa. Tutkija 2:n näkemykset tuovat tutkimukseen ulkopuolisen näkökulmaa ja lisäävät tutkimuksen luotettavuutta.

Valitun asiakastapauksen aineistosta valittiin tarkemmin tutkittaviksi kuusi muistiota lainsäädännön ja työhön valittujen sosiaalityön käsitteiden näkökulmista. Muistiot valittiin, koska tutkija 1 on ollut asiointiavustajana asiassa, hän on ollut neuvotteluissa mukana ja hän on kirjoittanut muistiot. Valintaan vaikutti myös se, että asiakastapauksessa viranomaiset ovat pääosin olleet samoja neuvotteluissa, joista muistiot on tehty. Neljä muistioista on tehty lastensuojeluasiaan liittyvissä erilaisissa neuvotteluissa sosiaalitoimen kanssa ja kaksi muistioista on koosteita asiakkaan asianajajalle. Muistiot on tutkija 1 tehnyt neuvottelutilanteissa kirjaamalla käsin ylös läsnä olleiden puheen ja tehdyt päätökset sellaisina kuin ne ovat tapahtuneet, eikä niihin sisälly tutkija 1 henkilökohtaisia mielipiteitä tai kommentteja. Käsinkirjoitetut kirjaukset on tutkija 1 mahdollisimman pian neuvottelun jälkeen kirjoittanut puhtaaksi. Aineiston käsittely aloitettiin siitä, että tutkija 1 kävi muistiot ensin läpi, jonka jälkeen hän muokkasi ne sellaiseen muotoon, ettei asiakkaan tai sosiaalitoimiston työntekijöiden henkilöllisyyttä ja tapahtumapaikkakuntia voida tunnistaa. Muistioiden muokkaamisen jälkeen tutkija 1 lähetti muistiot sähköpostilla tutkija 2:lle, jolla ei ollut tapauksesta ennakkotietoja.

Muistioista molemmat tutkijat etsivät tahoillaan kohtia, joissa katsoivat olevan epäkohtia. Kumpikin valitsi kohtia, joissa näytti olevan ristiriitaisuutta lainsäädännön ja tai valittujen sosiaalityön käsitteiden kanssa. Poimituista kohdista poistettiin tässä vaiheessa ne, joihin ei löytynyt suoraa vertailukohtaa lainsäädännöstä tai sosiaalityön periaatteista. Ajanpuutteen vuoksi ei poistettuja ongelmakohtia voitu tarkemmin tutkia, vaikka rajaamisen seurauksena on jotakin olennaista saattanut jäädä huomioimatta.

Kooste kohdista kuvattiin kahtena taulukkona. Ensimmäiseen taulukkoon koottiin kohdat kerätystä aineistosta ja toiseen taulukkoon näitä vastaavat ilmaiset, jotka esiintyvät lähdekirjallisuudesta tehdyissä lähdekoosteissa (LIITE 3). Lähdekoosteet ovat lähdekirjallisuutta ensimmäistä kertaa luettaessa niistä koottuja tekstilainauksia, jotka herättivät tutkijoiden mielenkiinnon, koska niiden katsottiin olevan työn aihepiirin kannalta tärkeitä. Näiden lähdekoosteiden marginaaleihin merkittiin niitä ensimmäistä luettaessa

huomiota herättäneet ja merkitykselliseltä vaikuttaneet sanat. Marginaaliin merkityistä sanoista koottiin ensin sanalistat, joista taulukkoon valittiin ne sanat, joita lukumääräisesti useimmin oli esiintynyt. Näistä kahdesta taulukosta teemoitimme yhdistelemällä sanoja seuraavat käsitteet: asiakaspalvelu ja asiakaslähtöisyys, sosiaalialan auttamistyö, sosiaalityön teoriat, lainsäädäntö sekä valta, vallan käyttö ja ignorointi. Muistioista kerätyt ongelmakohdat koottiin näiden asiasanojen alle, jonka jälkeen niitä verrattiin lainsäädäntöön ja sosiaalityön käsitteisiin.

Viranomaishaastattelusta (LIITE 4) analysoitavaksi työhön valittiin kysymykset 9 ja 10, koska ne vastasivat lopulliseksi muodostuneeseen tutkimuskysymykseen, vaikka haastattelut oli laadittu ja tehty alkuperäisen tutkimuskysymyksen mukaan. Kysymyksessä 9 selvitettiin viranomaisen näkemystä siitä, voisiko asiointiapu lisätä heidän tai heidän asiakkaidensa oikeusturvaa. Kysymyksellä 10 haluttiin saada selville viranomaisten ajatuksia ja ehdotuksia asiointiaputoiminnasta.

Viranomaishaastattelujen vastausten analysoiminen aloitettiin antamalla vastaajille (V) tunnukset; V1, V2, V3, V4, V5, V6 ja V7. Sen jälkeen jokaisesta vastauksesta etsittiin suoraan kysymykseen vastausta. Kysymys 9 sisälsi työhön liittyvän keskeisen oikeusturva – teeman. Jokaisen viranomaisen vastaus koottiin asianomaisten kysymysten alle yhteen ja näin saatiin muodostettua lopullinen vastaus kysymyksiin. Kysymykseen 10 analysoinnissa kerättiin suoraan vastauksista viranomaisten ehdotukset ja ajatukset. Analysointia helpotti se, että vastaukset löytyivät suoraan kysymyksen alta. Vastauksista koottiin nelikenttä (LIITE 5). Nelikentästä näkyvät viranomaisten näkemykset asiointiavun käyttämiseen liittyvistä vahvuuksista ja mahdollisuuksista että heikkoudet ja uhat. Vastauksissa tuli esiin enemmän vahvuuksia ja mahdollisuuksia kuin heikkouksia ja uhkia. Nelikenttä auttaa asiointiavun toiminnan käytännön kehittämistä, koska siitä on helposti nähtävissä asiaan liittyvät tärkeät näkökulmat kokonaisuutena.

Asiointiapua käyttäneiden lomakehaastattelusta analysoitiin kysymykset 9 ja 10 (LIITE 6). Vastausten analysoiminen aloitettiin siitä, että vastaajille annettiin tunnukset: vastaaja 1 (V1), vastaaja 2 (V2) ja vastaaja 3 (V3). Kaikki haastatteluun vastanneet olivat naisia. Asiointiaputapaukset kohdistuivat toimeentulotukeen, lastensuojeluun ja terveydenhuoltoon. Analysointivaiheessa huomattiin, että kysymykset asiointiapua käyttäneille olivat olleet liian laajoja. Analysoinnin helpottamiseksi olisi lomakehaastattelua

laadittaessa tullut laatia täsmällisiä yksittäisiä kysymyksiä ilman, että yhteen kysymykseen oli liitetty useita kohtia. Ongelmana kysymysten analysointivaiheessa oli se, että esimerkiksi kysymykseen 9 löytyi vastauksia kohdasta 10 ja päinvastoin. Analysoitaessa kysymykset pilkottiin alakohtiin ja nämä alakohdat merkittiin kirjaintunnuksin a, b ja c. Ensivaiheen analyysissä teemoina kysymykseen 9 käytettiin: asiointiavun saamisen merkitys, auttoiko asiointiapu ja ratkesiko asia. Sen jälkeen valittujen teemojen alle koottiin niihin liittyvät käsitykset. Lopuksi muodostettiin valittujen teemojen mukaisesti vastaus kysymykseen.

Analysointi asiointiapua käyttäneiden haastattelun kysymykseen 10 aloitettiin poimimalla vastauksista yksittäiset kysymykseen vastaavat sanat. Vastausta haettiin kysymykseen, millainen on hyvä asiointiavustaja. Näin muodostui vastauksista kerättyjen yksittäisten sanojen lista, josta oli mahdotonta muodostaa vastausta. Analyysiä jatkettiin etsimällä yksittäisiä sanoja yhdistävät kysymykset: millainen on hyvä asiointiavustaja ja tulisiko asiointiavustajan olla sosiaalialan ammattilainen. Vastauksista poimitut sanat järjestettiin näiden kysymysten alle. Vastauksia luettiin useita kertoja kysymys kysymykseltä ja alakohta alakohdalta. Vastausten erottamiseksi laitettiin alakohdille omat koodivärit. Valittujen kysymysten avulla ei vielä kukaan saatu muodostetuksi vastausta. Analysointia jatkettiin muodostamalla teemat, jotka olivat: asiointiavustajan tehtävät ja henkilökohtaiset ominaisuudet sekä avustajan merkitys asiakkaalle. Edelleenkin analysointia jatkettiin, koska jäi vastauksia, jotka eivät sopineet valittuihin teemoihin. Muodostettiin uudet teemat: asiointiavustajan käytännön tehtävät, asiointiavustajan ammattitaito ja asiointiavustajan henkilökohtaiset ominaisuudet. Vastauksena kysymykseen, millainen on hyvä asiointiavustaja, muodostui asiointiavustajan muotokuva.

9 TUTKIMUSPROSESSI

Hyvinkään Setlementtiyhdistyksen hallitukselta saatiin tutkimuslupa (LIITE 1) opinnäytetyölle 24.10.2006. Tutkimuslupaan sisältyi lupa käyttää yhdistyksen asiointiapu-toimintaan liittyvää arkistoitua materiaalia. Yhdistyksellä on asiointiapua käyttäneiltä henkilöiltä suostumus heistä kerätyn materiaalin käyttämiseen tutkimustoiminnassa.

Lomakehaastattelu asiointiavusta viranomaisille (LIITE 4) suunniteltiin syyskuun 2007 alussa, jolloin tutkimuskysymys käsitteli asiointiavun tarvetta. Viranomaisille suunnatulla lomakehaastattelulla haluttiin tuolloin selvittää heidän mielipiteitään asiointiavusta. Tutkimuskysymyksen muututtua päätettiin kuitenkin käyttää työssä sopivia kohtia tehdyistä lomakehaastatteluista. Ensimmäinen versio alkuperäisen tutkimuskysymyksen mukaisesta lomakehaastattelusta viranomaisille testattiin koevastaajalla, jonka kommenttien perusteella lomake muokattiin lopulliseen muotoonsa. Koevastaaja toivoi, että lomakehaastattelun alkuosassa kerrotaan, kenelle haastattelut lähetetään ja miksi juuri heille, lisäksi hän toivoi asiointiapukäsitettä havainnollistettavaksi esimerkillä. Koevastaaja ehdotti myös lomakehaastatteluun lisättäväksi kysymyksen, minkälaisissa asioissa asiointiapua voisi käyttää ja helpottaisiko asiointiavun käyttö viranomaisen työkiireitä.

Lomakehaastattelut lähetettiin sähköpostitse 16:sta viranomaiseksi katsotulle taholle, ensisijaisesti sosiaalityöntekijöille ja lautakuntien luottamushenkilöille. Sähköposti valittiin lähetysmuodoksi, koska se mahdollisti kustannustehokkaan ja nopean lähetystavan. Sähköpostin etuna on se, että osoitteiden hakeminen on helpompaa kuin perinteisessä postissa ja lisäksi jää pois useita perinteisen postituksen työvaiheita, kuten kirjekuoriin laittaminen, postimerkkien liimaaminen ja osoitteiden kirjoittaminen. Vastauksia saapui määräaikaan, 28.9.2007, mennessä kahdeksan. Vastauksista hylättiin yksi, koska siinä ei vastattu suoraan esitettyihin kysymyksiin. Vastaajista seitsemän oli naisia ja yksi mies.

Lomakehaastattelu asiointiapua käyttäneille (LIITE 6) laadittiin syyskuun 2007 alussa. Haastattelulla haluttiin selvittää asiointiapua käyttäneiden kokemuksia ja ajatuksia asiointiavusta ja asiointiavustajasta. Haastattelulomakkeen ensimmäinen versio laadittiin alkuperäisten tutkimuskysymysten ja tutkija 1 käytännön asiointiaputyöstä saamien kokemusten pohjalta. Lomakehaastattelut lähetettiin tuolloisesta tutkimusaikataulusta ja kustannussyistä johtuen sähköpostitse. Sähköpostitse toteutettu haastattelu rajasi lähetettävien haastattelujen määrän viiteen, koska 20:stä asiointiapua käyttäneestä asiakkaasta viidellä oli sähköposti käytössään. Lomakehaastattelut (N5) lähetettiin asiointiapua käyttäneille 17.9.2007. Määräaikaan, 28.9.2007, mennessä vastauksia saapui kolme. Vastaajat olivat kaikki naisia. Haastattelulomakkeen valmistumisprosessin kuvailuun ei paneuduta tässä tarkemmin, koska tutkimuskysymyksen muututtua suurin osa

alkuperäisten kysymysten vastauksista jäi käyttämättä. Tehdyn haastattelun vastauksista analysoitiin kysymykset 9 ja 10, koska ne kuvaavat asiointiapua saaneiden kokemuksia sekä heidän mielikuvaansa hyvästä asiointiavustajasta. Kysymyksellä 9 selvitettiin, mitä asiointiavun saaminen merkitsi vastaajalle, auttoiko asiointiapu ja ratkesiko asia. Kysymyksellä 10 selvitettiin vastaajan näkemystä hyvästä asiointiavustajasta ja asiointiavun tarpeellisuudesta.

Tapausselostuksia käytettiin tutkimuksessa taustoittamaan asiointiavun käyttäjämääriä ja asiointien kohdistumista viranomaisittain sekä asioittain. Ne eivät kerro asiakkaiden kokemuksista, mutta niistä voidaan päätellä mihin viranomaisiin ja millaisiin asioihin tapaukset ovat kohdistuneet.

10 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset kappaleessa tutkimuksen tulokset esitellään tutkimuksen aineiston ja sen analyysin perusteella muodostuneista kolmesta eri näkökulmasta. Yksi tärkeä osuus tulosten muodostumisessa on ollut, luetuista lähdekirjoista tehtyjen lähdekoosteiden lukemisen aikana marginaaliin merkittyjen sanojen osuus. Marginaaliin merkityt sanat ovat ohjanneet työtä ensisijaisesti lainsäädännön puutteisiin ja toissijaisesti valittuihin sosiaalityön käsitteisiin. Sosiaalityön käsitteiden osuus on tuloksissa jäänyt vähäisemmäksi. Luku on jaettu neljään alakappaleeseen, joiden näkökulmina ovat: viranomaisten näkökulma lomakehaastattelujen vastausten pohjalta ja tapausselostukset, asiakastapausten muistioista esille tulleet näkökulmat ja asiointiapua käyttäneiden lomakehaastattelujen vastaukset sekä yhteenveto tuloksista. Tutkimuksen raportin luettavuuden kannalta päädyttiin jokainen näkökulma käsittelemään tulokset kappaleessa omana alalukunaan. Tutkimustulosten erottelulla halutaan tuoda esiin sitä, kuinka sosiaalityössä asioita voidaan katsoa eri näkökulmista ja kuitenkin kaikki näkökulmat voivat olla läsnä samanaikaisesti. Erottelulla halutaan korostaa myös sitä, että tutkimuksen eri aineistot tuottavat samankaltaisia tuloksia peilaten asioita eri kulmilta.

Tutkimustulosten jokainen alakappale tuo esille puutteita oikeusturvassa. Tutkimustulos, puutteista oikeusturvassa, tuli esiin tutkimuksen omasta aineistosta, asiakastapauksen muistioiden ja aineistoon kuuluvien tapausselostusten kautta. Puutteet oikeusturvassa olivat vaikuttavana tekijänä asiointiavun tarpeen ja sosiaalityön asiakkaiden kohtelun taustalla. Tutkittujen sosiaalihuollon asiakaslain ja uuden lastensuojelulain hallituksen esityksissä oli perusteluna lakien tarpeellisuudelle huomioitu oikeusturvan puute. (HE Asiakaslaiksi 1999, HE Lastensuojelulaiksi 2006).

10.1 Tuloksia tapausselostusten ja viranomaisten näkökulmista

Tapausselostusten mukaan asiointiapua oli saanut 20 henkilöä, joille oli yhteensä annettu apua kirjallisesti (LIITE 2, taulukko1) 79 eri asiassa. Sosiaalitoimen asiointiin oli kirjallisesti asiointiapua annettu 34 kertaa. Sosiaalitoimen asiointeina tässä huomioitiin sosiaalitoimi ja perusturvalautakunta. Kirjallisista tapauksista suuri osa oli kohdistunut asiointeihin sosiaalitoimessa.

Asiointiavustajaa oli tarvinnut perusturvaa koskevissa kirjallisissa asioinneissa 16 asiakasta 20:stä. Ensiasteen sosiaalitoimea koskevia oikaisuvaatimuksia oli tapausselostusten mukaan 12 kaikista 61:stä kirjallisesti annetusta asiointiavusta (LIITE 2, taulukko 1). Ensiasteen oikaisuvaatimuksina otettiin huomioon tutkimuksessa sekä toimeentulotuesta että lastensuojelu asioista perusturvalautakunnalle tehdyt oikaisuvaatimukset. Toimeentulotukea koskevia ensiasteen oikaisuvaatimuksia tapausselostusten mukaan oli kahdeksan 61:stä kirjallisesti annetusta asiointiavusta ja lastensuojelua koskevia ensiasteen oikaisuvaatimuksia oli neljä. Hallinto-oikeuteen tehtyjä valituksia kirjallisesti annetusta asiointiavusta oli kolme ja ne kaikki koskivat sosiaalitoimea. Sosiaalitoimea koskevana muutoksenhakuasioina hallinto-oikeudelle huomioitiin toimeentulotukea ja lastensuojelua koskevista asioista tehdyt valitukset hallinto-oikeudelle.

Hallintokanteluita lääninhallitukselle oli tehty 11 ja eduskunnan oikeusasiamiehelle yksi kaikista 61:stä kirjallisesti annetusta asiointiavusta. Tehdyt hallintokantelut koskivat sosiaaliasioita. Hallintokantelulla tarkoitetaan ylemmälle tai valvovalle viranomaiselle tehtyä ilmoitusta siitä, että henkilö katsoo, että hänen asiassaan on menetelty tai toimittu lainvastaisesti, virheellisesti tai epäasianmukaisesti. Tehtävien laiminlyönnistä tai vi-

ranomaisen toimimattomuudesta voi kannella. Kantelu voi koskea palvelujen laatua tai asiakkaan kohtelua tai hallintopäätöstä. (Hallintokantelu 2008.)

Tutkimuksen tuloksena viranomaisille tehdyn lomakehaastattelun vastausten perusteella on viranomaisten näkemys, että asiointiavun käyttäminen voisi lisätä sekä heidän että heidän asiakkaidensa oikeusturvaa. Tutkimuksessa ei selvitetty sitä, mitä puutteita he katsovat olevan joko omassa tai asiakkaidensa oikeusturvassa.

Viranomaiset esittivät vastauksissaan asiointiaputoiminnan kehittämisen kannalta tärkeitä näkökohtia, jotka on tarpeen huomioida tuloksissa. Vastaja katsoivat asiointiaputoiminnan olevan hyvä kolmannen sektorin toimintamuoto, jota tulisi toteuttaa hyvässä yhteistyössä kunnan kanssa. Lisäarvoa asiointiaputoiminnalle katsottiin tulevan siitä, että asiointiavustaja olisi hyvin koulutettu ja työssään tuettu.

10.2 Muistioiden kertomaa

Tutkitun asiakastapauksen neuvotteluista tehtyjen kuuden muistion perusteella oli nähtävissä puutteita sekä lainsäädännön soveltamisessa että ristiriitaisuuksia työhön valittujen keskeisten sosiaalityön käsitteiden soveltamisessa. Muistiot käsitelivät huostaanoton purkamista ja lapsen kotiuttamista, kotisijoituksen ehtoja, huoltosuunnitelman neuvottelua ja kaksi koostetta asianajajalle. Tässä kappaleessa käsitellään asiakastapauksen muistioista poimittuja yksittäisiä tutkijoiden epäkohdiksi tulkitsemia kohtia. Esimerkit on valittu siten, että ne asiayhteydestään irrotettuina tuovat mahdollisimman selkeästi esiin joko epäkohdan lainsäädännön tulkinnassa tai on tulkittavissa ristiriitaisina työhön valittujen sosiaalityön keskeisten käsitteiden kautta.

Neuvotteluissa sosiaalityöntekijä on aina tehtäviensä tuomilla valtuuksilla ja hänellä on koulutus työhönsä. Sosiaalityöntekijän on työssään otettava huomioon sekä lainsäädäntö että sosiaalityön eettiset periaatteet. Asiakasta on kannustettava ja vahvistettava omassa asiassaan toimijana siten, että hänet huomioidaan ensisijaisesti asiakkaana. Sosiaalityöhön kuuluu olennaisena osana asiakaslähtöisyys, joka tarkoittaa, että työtä tehdään asiakkaan tilanteen kohentamiseksi. Sosiaalihuollon asiakaslain (4 §), yleisesti asiakas-

lähtöisyyden, osallistavan sosiaalityön ja empowerment käsitteiden kuvaamaa ei ole tilanne, jossa sekä asiakas että sosiaalityöntekijä korottivat neuvottelussa ääntään. Sosiaalityöntekijä sanoi: ”Et kyllä keskeytä puhettani!”

Lähtökohtana sosiaalityössä on kannustaa ja vahvistaa sekä asiakkaan selviytymistä että osallistumista omassa asiassaan. Sosiaalityöntekijän on tehtävä yhteistyötä asiakkaan kanssa ja hänen tulee ehdottomasti työssään noudattaa lakeja, jotka takaavat asiakkaalle oikeusturvan. Asiakkaalla on lain suoma oikeus käyttää avustajaa. Sosiaalityöntekijän on tunnettava muutkin lait kuin sosiaalityöhön liittyvät lait, sillä asiakkaan oikeusturvaa säätelevät muutkin lait. Lapsen kohdalla oikeusturvan täytyminen on yhtä tärkeää kuin aikuistenkin. Asiakkaan on kaikissa tilanteissa saatava hyvää ja asiakaslähtöistä kohtelua asioidessaan sosiaalihuollossa. Sosiaalityöntekijän on jo ammattinsa puolesta oltava vuorovaikutustaitoinen ja kykenevät ihmissuhdetyöhön. Tapausesimerkki kertoo, että lain soveltamisessa ja sosiaalityön käytännöissä on puutteita asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Sekä hallintolain (12 §), sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n hallituksen esityksen perustelut että sosiaalihuollon asiakaslain (4 §) ja empowermentin, osallistavan sosiaalityön ja asioiden ajon tarkoituksen vastaista toimintaa kuvaa tilanne:

Muut henkilöt poistuivat huoneesta puhuttelun jälkeen. Poliisiin puhuttelun jälkeen sekä lapsella ja vanhemmalla oli mielikuva hyvin ja asiallisesti sujuneesta asioinnista. Lapsikin oli sieltä poistumassa muiden mukana, mutta sosiaalityöntekijät eivät häntä sieltä päästäneet, koska halusivat pitää puhuttelun. Lapsi ilmoitti sosiaalityöntekijöille, ettei halua jäädä puhutteluun, koska halusi ehtiä kouluun. Vanhempi oli sanonut, että lapsella on oikeus avustajaan, mutta hänen vaatimuksensa oli evätty sillä perusteella, että sosiaalityöntekijöillä on oikeus kuulla lasta, eikä lapsella ole avustajaan oikeutta. Vanhempi kuuli poistuessaan sosiaalityöntekijän sanat: ”nyt sinä olet tehnyt rikoksen ja meillä on oikeus siirtää sinut takaisin sijoituspaikkaan”. Tilanteen jälkeen lapselle oli tunne ahdistavasta, painostavasta ja pelottavasta tilanteesta.

Sosiaalihuollon asiakaslain 5 §:ssä, sosiaalihuoltolain 39 §:ssä ja sosiaalihuoltoasetuksen 5 §:ssä on kaikissa säädetty asiakkaan oikeudesta saada selvitys toimenpidevaihtoehtoista. Asiakaslain 8 §:ssä on säädetty asiakkaan osallistumisesta. Sosiaalityössä asiakkaan on tultava kuulluksi oman asiansa asiantuntijana. Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja olla täysivaltaisena osallistujana asiassaan. Sosiaalihuollon palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa asiakkaan toivomukset ja mielipide on huomioitava. Perusteltujen vastausten saaminen on myös asiakkaan oikeus. Asiakkaan kaikkia ehdotuksia sosiaalityössä ei tarvitse eikä voikaan hyväksyä, mutta kielteisetkin vastaukset on kyettävä perustelemaan. Vastaamattomuus on asiakkaan kannalta hänen sivuttamistaan eli ignorointia. Tapausesimerkissä asiakkaan kohtelusta tulee esiin se, ettei asiakasta ole

huomioitu lainsäädännön eikä sosiaalityön käsitteiden edellyttämällä tavalla. Esimerkinä edellisten lainkohtien ja sosiaalityön käsitteiden vastaiseksi toiminnaksi tulkittiin esimerkki, jossa:

Vanhempi ehdotti neuvottelussa useita kertoja, että lapsi tulisi kesäksi kotiin sijoitettuna. Perusteluinaan hän esitti, että lapsi ehtisi sopeutua koulun vaihtoon ja kotiympäristöön rauhassa ennen koulun alkamista. Sosiaalityöntekijä ei vastannut suoraan kysymykseen. Neuvottelun lopussa hän on todennut, ”ettei huostaanoton purkamiseen tähtäävää yhteistyötä vanhemman ja sosiaalityön välillä ollut aloitettu”.

Esteeksi luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiselle tulkittiin ristiriidat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä sekä näkymättömän vallan käyttäminen. Nämä seikat käyvät ilmi seuraavasta esimerkistä:

Sosiaalityöntekijä oli kertonut neuvottelussa, että lapselle järjestetään tarpeen mukaista terapiaa, jonka tarpeen määrittelee sosiaalitoimi. Terapian tarpeesta oli käyty aiemmissa neuvotteluissa vanhemman pyynnöstä keskustelua, joissa vanhempi oli perustellut tarvetta erikoislääkärin lausunnolla. Samasta aiheesta puhuttiin nytkin. Sosiaalityöntekijä toisti aiemmissa tapaamisissa esiin tulleen sosiaalitoimen kannan, ettei lapsella ole tarvetta terapiaan, koska heidän asiantuntijanaan käyttämänsä yleislääkäri on niin sanonut. Vanhempi toisti usein aiemmin esittämänsä näkökannan, ettei tämä yleislääkäri ole lasta koskaan tutkinut.

Laissa lapsen kuuleminen on säädetty hänen oikeudekseen, mutta pakko se ei ole. Lapsen ja nuoren mielipiteistä ja toivomuksista on säädetty uuden lastensuojelulain 5 §:ssä ja sen 20 §:ssä säädetään lapsen mielipiteen selvittämisestä ja kuulemisesta. Jo vanhassa lastensuojelulaissa säädökset sisältyivät lain 10 §:n 1 momenttiin. Lastensuojelulaissa ei ole määritelty lapsen mielipiteen ja toivomusten selvittämistä pakoksi, eikä siinä ole rajattu keinoja miten, missä ja milloin kuuleminen tapahtuu. Asiakastapauksessa lapsen kieltäytyessä tulemaan huoltosuunnitelman neuvotteluun, ei mitään laillista estettä olisi ollut sille, että huoltosuunnitelman neuvottelussa sovitun mukaisesti lasta olisi myöhemmin kuultu erikseen hänen oman sosiaalityöntekijän toimesta asiointiavustajan ollessa mukana. Tapaukseen sisältyvät myös empowermentin ja osallistavan sosiaalityön käsitteiden vastainen toiminta. Tapausesimerkki kertoo, ettei lainsäädäntö, asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan valtautuminen ole toteutuneet parhaalla mahdollisella tavalla. Seuraava esimerkki on kuvaus, jossa edellä kerrotut asiat eivät asiakkaan kohdalla toteudu.

Lapsi oli kieltäytynyt tulemasta järjestettyyn huoltosuunnitelman neuvotteluun. Neuvottelun alussa oli sovittu, että lapselle järjestetään aika omalle sosiaalityöntekijälle kuulemista varten, johon hän menee asiointiavustajan kanssa. Neuvottelussa tehdyn huoltosuunnitelman mitätöi myöhemmin suullisesti lapsen oma sosiaalityöntekijä, joka ei kyseisessä neuvottelussa ollut itsekään läsnä. Perusteluiksi mitätöimiselle esitettiin se, ettei lapsi ollut neuvottelutilanteessa paikalla.

Hallintolain perusteella asiakkaalla on oikeus käyttää avustajaa, mikäli hän kokee avustajaa tarvitsevansa. Tutkimuksen tuloksena voidaan todeta, että asiointiavustaja voidaan rinnastaa hallintolain tarkoittamaan avustajaan. Tapausesimerkki kertoo, ettei asiakkaan oikeusturva ole toteutunut siten kuin olisi pitänyt. Hallintolain 12 §: vastaisiksi toiminnaksi tulkittiin esimerkki:

Sosiaalityöntekijä kieltää asiakkaan oikeuden asiointiavustajaan sanoen: ” Huoltosuunnitelmaa ei voida tehdä seuraavalla kerralla, jos avustaja on mukana.”

Tiedonsaannin vaikeus eli julkisuuslain soveltamisen puutteet tulivat esille tutkitusta asiakastapauksesta. Muistioista tulkittiin, että asiakas oli useita kertoja esittänyt pyynnön saada kopiot hänen asiassaan tehdyistä lastensuojeluilmoituksista. Sosiaalityöntekijä oli luvannut postittaa kopiot asiakkaalle, mutta näin ei ollut tapahtunut. Ensimmäinen merkintä pyynnöstä saada kopiot lastensuojeluilmoituksista oli toukokuulta 2007. Pyydettyjen kopioiden saaminen kesti päivää vaille kuusi kuukautta. Asiakas sai kopiot marraskuussa 2007. Julkisuuslain säädökset asiakkaan oikeudesta saada tietoja eivät toteutuneet hänen kohdallaan. Julkisuuslaissa viranomaisille säädetty pisin asiakirjojen toimittamisaika on yksi kuukausi, jonka kuluessa asiakkaan on ne saatava. Tiedon saaminen on olennainen osa luottamuksen rakentamisessa ja kehittämisessä asiakkaan ja hänen asioitaan käsittelevän sekä ratkaisevan sosiaalialan työntekijän välillä. Asiakirjojen panttaaminen ei edistä avoimuutta eikä yhteistyötä, vaan saa ihmisen luonnollisesti epäilemään, etteivät asiakirjat ole kunnossa. Asiakastapauksessa eivät hänen oikeusturvansa ja lainsäädännön soveltaminen ole toteutuneet parhaalla mahdollisella tavalla. Ongelmat tiedonsaannissa heikentävät asiakkaan oikeusturvaa myös siten, ettei hän esimerkiksi voi kumota tai oikaista lautakunta- tai hallinto-oikeus käsittelyjen asiakirjojen mahdollisesti sisältämiä virheellisiä tietoja, mikäli hänellä ei itsellään alkuperäisiä asiakirjoja ole.

10.3 Hyvä asiointiavustaja

Lomakehaastattelujen vastausten perusteella asiointiavun tarve kertoo sosiaalityön ja –palveluiden asiakkaiden näkökulmasta siitä, etteivät he ole aina tulleet kuulluiksi, hyvin kohdelluiksi tai kohdatuksi. Asiointiapua käyttäneiden asiakkaiden lomakehaastattelu-

jen vastausten perusteella muodostui hyvän asiointiavustajan muotokuva. Asiakkaat kuvasivat asiointiavustajaa ammattitaidon, henkilökohtaisten ominaisuuksien ja käytännön tehtävien näkökulmista. Asiakkaiden mielestä hyvä asiointiavustaja auttaa asiakasta saamaan hyvää kohtelua sosiaalityössä ja – palveluissa. Asiakkaat odottavat asiointiavustajan olevan ammattitaitoinen, asiansa osaava, neutraali ja viranomaistahoihin kuulumaton. Hyviksi asiointiavustajan henkilökohtaisiksi ominaisuuksiksi asiakkaat kuvasivat rauhallisuuden, rehellisyyden, hyvän ihmistuntijan, puolueettomuuden ja asiallisuuden. Asiointiavustajan tehtävinä asiakkaat näkivät, että hän on kirjaaja, todistaja ja viranomaiskielen tulkki. Lisäksi asiakkaat odottavat asiointiavustajaa käyttäessään, että hän helpottaa asioitten eteenpäin viemistä, auttaa heidän kuulluksi ja ymmärretyksi tulemistaan, valaa heihin rohkeutta, auttaa heitä hillitsemään tunteitaan sekä auttaa tulemaan vakavasti otetuksi.

10.4 Yhteenveto tuloksista

Tutkimuksen valossa ei voida tehdä mitään yleistyksiä, koska tutkimusaineisto on pieni. Tulokset ovat suuntaa antavia ja kertovat tämän tutkimuksen vastaajien kokemuksista. Aineiston asiakkaiden kokemukset ovat tärkeitä ja ansaitsevat tulla huomioiduksi. Tutkimuksen tulokset vastaavat tutkimuskysymykseen eri näkökulmista.

Tutkimuksen lomakehaastatteluun vastanneiden sosiaalialan viranomaisten mukaan asiointiavun käyttäminen voi lisätä sekä asiakkaiden että heidän omaa oikeusturvaansa. Tapausselostusten perusteella asiointiapua käyttäneet asiakkaat ovat kokeneet tarvinneensa asiointiavustajaa tehdessään ensiasteen valituksia ja perusturvaa koskevia hakeuksia sekä asioidessaan sosiaalitoimessa. Asiakkaan oikeusturvassa näyttää tutkittujen muistioiden perusteella olevan puutteellisuuksia kuten esimerkiksi päätösten perustelemisessa ja tiedonsaannissa. Asiointiapua käyttäneiden kokemuksen mukaan he tarvitsevat asiointiavustajaa viranomaiskielen tulkiksi ja tullakseen kuulluksi. Hallintolain tulkittamisen kautta voidaan tuloksena todeta, että asiointiavustaja voidaan rinnastaa hallintolain tarkoittamaan avustajaan.

11 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Mitä sosiaalityössä on sellaista, että asiakas tarvitsee asiointiavustajaa? Tutkimuksesamme asiakkaat kuvasivat asiointiavustajan roolin monipuolisena. Asiakkaat odottavat asiointiavustajan olevan läsnäolija, kuuntelija, asioiden tarkentaja, rohkaisija, tukija, selvittelijä ja tunteiden hillitsijä. Asiakkaiden kuvaamista ominaisuuksista suurin osa on sosiaalityöntekijän ammattitaitovaatimuksiin kuuluvia. Vastauksesta tulkittiin, että asiakkaan odotukset asiointiavustajasta ovat samalla hänen kokemuksiaan kohtaamiensa sosiaalityöntekijöiden ammattitaidossa esiintyvistä puutteista. Kiireisessäkin sosiaalityössä tulee kiinnittää huomiota asiakkaiden kohtaamiseen. Tätä näkökulmaa tulisi painottaa sekä sosiaalityöntekijöiden että sosionomien perus- että lisäkoulutuksessa. Asiointiaputoiminnan yhtenä ulottuvuutena tulisi olla se, että asiakkaan kokemukset tuotaisiin sosiaalitoimen tietoon. Mikäli sosiaalitoimessa ei tiedetä kuinka asiakkaat ovat kokeneet sosiaalitoimen palvelut, niin eivät he voi vaikuttaa omaan toimintaansa parantavalla tavalla.

Sosiaalialan viranomaiset näkivät, että asiointiavun käyttäminen voisi lisätä sekä heidän että asiakkaiden oikeusturvaa. Tuloksesta pääteltiin, että sosiaalialan viranomaisten mielestä sekä heidän että asiakkaiden oikeusturva on jonkin verran puutteellinen. Tämä tutkimustulos on erittäin merkittävä asiointiavun kehittämistyön ja tarpeen perustelemisen kannalta. Tutkimustulos vahvistaa asiointiaputoiminnan perustana olevaa ajatusta siitä, että toiminnalla voidaan lisätä sekä asiakkaan että viranomaisen oikeusturvaa.

Todennäköisimmäksi syyksi kieltää sosiaalitoimen asiakkaalta asiointiavustajan käyttäminen tulkittiin olevan sosiaalityöntekijöiden puutteellinen tietämys hallintolaista ja asiointiaputoiminnasta. Hallintolaki säättää asiakkaan oikeudesta käyttää avustajaa ja on asiakkaan oikeusturvan kannalta merkitsevä tekijä. Asiointiavustaja täyttää hallintolain määrittelemät avustajan kriteerit ja näin ollen asiointiavustajan salassapitovelvollisuuden määrittelee hallintolaki. Tiedottamista asiointiaputoiminnasta ja asiointiavustajasta tulee kehittää ja siinä tulee korostaa, että hallintolain säädökset velvoittavat asiointiaputoimintaa.

Tapausselostusten mukaan asiointiapua asiakkaat olivat tarvinneet apua perusturvaansa liittyneissä kirjallisissa asioinneissa ja perusturvalautakunnalle tehdyissä oikaisuvaatimuksissa. Tutkimuksen tulos on samansuuntainen kuin Helena Ylikylä-Leivan tulos, kun hän selvitti asiakkaiden kohtaamia oikeudellisia ongelmia ensiasteen päätöksenteossa, kuten on kyseessä esimerkiksi perusturvalautakunnalle tehtävissä oikaisuvaatimuksissa. Asiakkaiden kannalta tärkeiden peruspalveluiden tulisi toteutua ilman, että asiakkaan on niistä valitettava. Kun on kyse peruspalveluista, ei ole hyväksyttävää, että oikeusturvaa ja perusturvaa saadakseen asiakkaan on tarkistutettava päätöksensä ylemmissä tuomioistuimissa tai valvontavirnaomaisissa. (Ylikylä-Leiva 2003, 145.) Asiointiapuvalla on tärkeä merkitys asiakkaan oikeusturvan saavuttamisesta perusturvaa ja oikaisuvaatimuksia koskevissa asioissa. Asiointiaputoiminnassa tulee kiinnittää huomiota siihen, että asiointiapuvastajien taidot vastaavat vaatimuksia, joita hakemusten ja oikaisuvaatimusten tekeminen edellyttää. Sosiaalitoimessa tulee päätöksen tekoon ja perusteleamiseen kiinnittää huomiota. Olisi hyvä kiinnittää huomiota päätösten tekemiseen ja perusteleamiseen sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa ja lisäkoulutusta tulisi asiasta järjestää. Koulutuksissa tulisi ottaa huomioon vaikka esimerkein, mitä asiakkaalle aiheutuu työntekijän virheellisestä päätöksestä.

Lainsäädäntö turvaa asiakkaan asemaa ja oikeuksia sosiaalityössä. Kuitenkaan meillä ei näin ole, sillä sosiaaliasioita koskevia erilaisia muutoksenhakuja tehdään paljon. Vuonna 2006 eduskunnan oikeusasiamiehelle jätettiin laillisuusvalvonta-asioiden kanteluita 4 241. Eduskunnan oikeusasiamies ratkaisi 4 100 laillisuusvalvonta-asiaa vuonna 2006, joista suurin osa koski sosiaaliturvaa. Ratkaistuja sosiaaliturva-asioita oli yhteensä 726, joista sosiaalihuoltoa koski 418 asiaa ja sosiaalivakuutusta 308 asiaa. (Eduskunnan oikeusasiamiehen toimintakertomus vuodelta 2006.) Tilastokeskuksen mukaan hallinto-oikeudet käsittelevät vuonna 2006 eri viranomaisten päätöksistä tehtyjä valituksia ja hallintoriita-asioita 22 720, mikä on 236 asiaa enemmän kuin vuonna 2005. Sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevien asioiden osuus ratkaistuista asioista oli 28 % eli 6 361 asiaa. (Tilastokeskus 2007.)

Tutkimuksen tuloksissa tuli esiin, että asiakkaat kokivat tarvitsevansa sekä oikaisuvaatimusten että hallintokanteluiden tekemiseen asiointiapua. Tilastotiedot eduskunnan oikeusasiamiehelle ja hallinto-oikeuksille lähetetyistä asiamääristä voivat kertoa sosiaalitoimen asiakkaiden kohtelusta sitä, etteivät he koe saavansa oikeudenmukaista ja lail-

lista kohtelua. Sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa tulisi kiinnittää huomiota sosiaalityön päätösten vaikutuksesta lisääntyneisiin valitusmääriin. Asiointiapu voisi ennen valitusten tekemistä pyytää sosiaalityöntekijältä perustellumpaa päätöstä tai koettaa ilmeisen virheellisessä lainsoveltamistilanteessa pyytää asiavirheen oikaisua, jotta valitusta ei tarvitsisi tehdä. Asiointiavustajan tulee sosiaalitoimen tekemissä oikeissa päätöksissä selvittää asiakkaalle tilanne ja koettaa saada asiakas luopumaan ilmeisen turhista valituksista ja kanteluista. Vuorovaikutustaidoissa, ihmissuhdetaidoissa ja asiakkaan kuulemisessa nähtiin parantamisen varaa tutkitussa asiakastapauksessa. Edellä kuvatut tekijät nähtiin tutkimuksessa olevan vaikuttavina tekijöinä asiakkaan kanteluiden ja oikaisuvaatimusten tekemisen sekä hänen tyytymättömyyteensä. Tyytymätön asiakas tuottaa kaksinkertaisen työn. Sosiaalihuollon palvelukulttuurissa päätösten viivästymistä ei pidetä riittävän tärkeänä asiana tai ongelmana. Vaikeiden asioiden ja kielteisten päätösten riittävä selittäminen ja perustaminen edellyttävät hyvää ammattitaitoa ja vuorovaikutustaitoja. Asiakas yleensä ymmärtää, ettei hänellä ole oikeutta johonkin etuuteen, kun se selvitetään ja perustellaan hänelle. Huonoa kohtelua asiakkaiden on vaikeampi ymmärtää ja hyväksyä. Huonon kohtelun jälkeen asiakkaalle jää tunne, etteivät hänen asiansa ja tarpeensa tullut kuulluksi eikä käsitellyksi. Asiakslaki tuli tarpeeseen, koska se korostaa asiakkaan huomioon ottamista ja hyvää kohtelua. (Nummela 2007, 19-20.) Sosiaalityössä tulee kiinnittää huomiota vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitoihin sekä asiakkaan kuuntelemiseen. Kantelut voivat olla yksi merkki siitä, että jotain voisi olla vialla sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidoissa sekä asiakkaan kuuntelemisessa. Asiointiapua käyttäneet asiakkaat kertoivat, että odottavat asiointiavustajan auttavan heitä tulemaan kuulluksi ja ymmärretyksi. Asiointiavulla voidaan auttaa asiakasta tulemaan kuulluksi.

Tulkintaeroja lainkäytön soveltamisessa tuli tutkimuksessa esiin. Tämä tulkittiin johtuvan sosiaalityöntekijöiden puutteellisesta lainsäädännön tuntemuksesta. Lakeja sovelletaan vasta päätöksenteon yhteydessä. Suomessa ajatellaan, että valitusoikeudella taataan kansalaiselle oikeusturvaa, mutta sosiaaliasioissa valitukset koskevat usein perustarpeisiin liittyviä asioita. Perusasioiden ollessa kyseessä on kohtuutonta, että asiakas hänelle kuuluvat oikeutensa saadakseen joutuu hakemaan oikeutta valitusmenettelyn kautta. Mikäli suomalainen virkamies ei ole täysin varma asiastaan, niin hakijalle tehdään kielteinen päätös vetoamalla valitusoikeuteen. Suomalaisten ja saksalaisten viranomaisien suhtautumisesta kansalaisiin on Turun kauppakorkeakoulun lehtori Pertti Widén toden-

nut, että suomalainen virkamies katsoo tehtäväkseen estää ja kieltää varmuuden vuoksi kaikki, mikä vain jonkin pykälän perusteella on mahdollista. Saksalainen virkaveli katsoo tehtäväkseen löytää keinot kansalaisten tarpeiden tyydyttämiseksi. (Widén 2007, 15.) Sekä sosiaalityöntekijöiden että sosionomien koulutuksessa tulisi enemmän kiinnittää huomiota lainsäädännön opettamiseen.

Tutkimuksessa asiointiapua käyttäneet toivat esiin, että tarvitsevat viranomaiskielen tulkkia. Tutkimuksen tapausselostusten mukaan asiointiapua käyttäneet olivat useimmiten apua tarvinneet sosiaalitoimissa asiointeihin. Viranomaiskielen käyttäminen tulkittiin vallan käyttämiseksi, koska asiakkailta oli kokemus siitä, etteivät he ymmärrä sitä. Valta ja sen käyttäminen ovat sosiaalityössä välttämättömästi läsnä, koska jo lainsäädäntö tuo sitä työhön. Sosiaalityössä on tärkeää, että työntekijä tunnistaa ja tunnustaa vallan läsnäolon. Jan Fook on pohtinut valtaa sosiaalityössä ja todennut, että sekä tieto että valta ovat yhteydessä toisiinsa. Valta kontrolloida, miten asiat ovat, on hänen mukaansa niillä, jotka kontrolloivat sitä tapaa kuinka asiat nähdään. (Fook 2002, 37.) Voidakseen tunnistaa ja tunnustaa vallan ja sen käyttämisen on työntekijöiden saatava koulutusta siihen. Refleктоivan työotteen käyttäminen voisi auttaa myös tunnistamaan vallan käyttötilanteita työssä. Asiointiaputoiminnalla voidaan vallan käyttämiseen puuttua siten, että tulkitaan sosiaalityöntekijän puhe asiakkaalle. Valta ja sen käyttäminen olisivat mielenkiintoinen lisätutkimuksen aihe.

Tapausselostuksista näkyi, että saadakseen oikeusturvaa tai etuutensa oli asiointiapua käytetty. Muutoksenhaku aiheuttaa kustannuksia asiakkaalle, kuten esimerkiksi puhelini-, kopio- ja postituskuluista, asiamiehen palkkiosta, matkakustannuksista tai lääkärinlausuntojen hankkimisesta. Nämä kustannukset saattavat muodostua ylivoimaiseksi esteeksi muutoksenhauille, koska ne jäävät asiakkaan kustannettaviksi, vaikka objektiivisesti arvioiden muutoksenhakuun ei alun perin selvään asiaan olisi pitänyt turvautua. Kaikkein selkeimmin oikeudenvastaisten päätösten kyseessä ollessa asiakkaan tulisi muutoksenhakuvaiheessa vaatia, että viranomaisen veloitetaan maksamaan heille muutoksenhausta aiheutuneet kustannukset. Nykyisin tilanne on sellainen, ettei kunnille aiheudu haitallisia seurauksia siitä, että niiden päätöksistä valitetaan hallinto-oikeudelle. Perustuslain mukaan virkamies vastaa virkatoimiensa lainmukaisuudesta, jos hän toimii lain tai virkavelvollisuuksiensa vastaisesti tai laiminlyö velvollisuuksiaan, syyllistyy hän virkavirheeseen. Virkavirheestä voidaan määrätä rangaistusseuraamus. (Ylikylä-Leiva

2003, 102, 143.) Heikommassa taloudellisessa asemassa olevilla henkilöillä ei ole välttämättä mahdollisuutta muutoksen hakemiseen. Asiointiaputoiminta mahdollistaa heikommassa taloudellisessa tilanteessa olevien oikeusturvaa, koska asiakkailta ei peritä kopio-, posti- tai puhelinmaksuja. Asiointiaputoiminnalla voidaan lisätä vähävaraisten asiakkaiden oikeusturvaa muutoksenhakuasioissa. Asiointiaputoimintaan rahoitusta tulisi saada valtiolta ja toiminta tulisi ulottaa valtakunnalliseksi. Lainsäädännöllä kunnille tulisi säätää sanktioita lainvastaisista toimista ja velvoittaa maksamaan muutoksenhakuun syntyneet kulut asiakkaille.

Puutteita tiedonsaannissa tuli esiin tutkimuksessa. Asiakkaalla oli hankaluuksia saada asiaansa koskevia asiakirjoja. Tämä tulkittiin asiakkaan näkökulmasta hänen oikeusturvansa puutteeksi ja sosiaalityöntekijän kannalta puutteelliseksi lainsäädännön tuntemiseksi. Hallinto-oikeudessa asiakkaalle on tärkeää, että hän voi tarkastaa ovatko oikeudessa esitetyt asiakasmerkinnät alkuperäisiä. Oikeudessa ei voida pitää faktoina niitä perusteita, joita ei voi toteen näyttää. Useimmat lastensuojeluviranomaiset eivät edes tiedä, että asiakaskertomuslehdet ovat asianomaisjulkisia. (Suomela 2002, 43, 51.) Keinoja asiakkaan oikeusturvan parantamiseksi ovat: kaikki neuvottelut nauhoitetaan tai niistä tehdään asiakirjat heti, jotka asiakas tarkastaa paikan päällä, kuten poliisikuulusteluissa tehdään. Asiointiavustajan käyttäminen lisää oikeusturvaa, koska hän tekee muistiot neuvotteluista. Asiakkaan tiedonsaantioikeuden parantamiseksi tulisi sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien koulutuksessa opettaa julkisuuslakia.

Sosiaalityössä tulisi huomioida asiakkaan osallistumismahdollisuudet. Tutkimuksessa esiintyi viitteitä asiakkaan kokemuksesta, ettei hänellä ollut osallistumismahdollisuuksia. Viitteitä näkyi siinä, ettei osallistavan sosiaalityön tai empowermentin keinoja käytetty riittävästi asiakkaan asiassa. Sosiaalialan eettiset ohjeet korostavat asiakkaan aivnutlaatusuutta. Sosiaalialalla on erityinen suhde etiikkaan ja ihmisoikeuksiin, ammatitietikka ohjaa sosiaalialan työntekijän valintoja työssä. Ammatillisella tasolla eettisyys merkitsee kykyä pohtia ja myös kyseenalaistaa jatkuvasti omaa ammatillista toimintaa ja päätöksentekoa, sen oikeudenmukaisuutta ja päätöksenteon perusteita. Ammatitietikka merkitsee halua ja kykyä nähdä ja kuulla arjen toiminnoissa erilaisia vaihtoehtoja sekä halua ja kykyä mahdollistaa asiakkaan omien näkemysten esille tuominen. (Arki, arvot, elämä, etiikka 2005, 5-6.) Sosiaalityöntekijöiden tietoisuutta asiakkaiden kokemuksista tulee lisätä. Asiakas ei aina osaa eikä uskallakaan kertoa kokemuksistaan. So-

siaalityöntekijöiden on vaikea muuttaa toimintatapojaan, mikäli he eivät saa tietää asiakkaan kielteisistä kokemuksista. Asiointiaputoiminta voisi toimia asiakkaiden äänenä heidän kokemuksistaan sosiaalityöntekijöiden suuntaan.

Jatkotutkimusaiheita syntyi tutkimuksen aikana muutamia. Vapaaehtoisille asiointiavustajille tulisi määrittellä valintakriteerit, järjestää koulutusta ja työnohjausta. Toimintamallin kehittäminen asiointiaputoiminnalle ja käsitteen asiointiapu määrittelemisen ovat myös eräs jatkotutkimuksen aihe. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityön ammattilaiset kokivat, että asiointiapu voisi lisätä heidän ja heidän asiakkaidensa oikeusturvaa. Olisi kiinnostavaa tutkia, missä sosiaalialan ammattilaiset kokevat oikeusturvan puutetta tai miten he määrittelevät oikeusturvan. Sosiaalialan ammattilaiset toivat esiin, että asiointiaputoiminnalle toisi lisäarvoa, jos asiointiavustaja olisi koulutettu. Tulisi tutkia minkälainen koulutus tulisi asiointiavustajalla olla. Toivomuksena sosiaalialan ammattilaisilta tuli, että asiointiaputoiminta tulisi järjestää yhteistyössä kunnan kanssa. Kiinnostavaa olisi tutkia, mitä yhteistyöllä tarkoitetaan. Erilaisten rahoitusjärjestelmien selvittäminen asiointiavulle olisi tärkeää, jotta toiminta voisi laajentua valtakunnalliseksi.

12 POHDINTAA

Tutkimustyön tekeminen on ollut haastavaa ja antoisaa. Asioita on tutkittu laajasti ja sosiaalityön tuntemus ja lainsäädännön tuntemus ovat lisääntyneet. Työn kuluessa on päästy katsomaan sekä asiakkaan että sosiaalialan ammattilaisten maailmaan. Lähdekirjallisuus on tuonut esille erilaisia katsantokantoja sosiaalityöhön. Parityönä tutkimuksen tekeminen on ollut hyvä ratkaisu, koska näin on pystytty pohtimaan asioita yhdessä. Etuna parityöskentelyssä on ollut myös se, että epätoivon hetkillä on ollut toinen henkilö, jolle on voinut asiasta puhua.

Sosionomiksi valmistuville tutkimus asiointiavun asiakkaan kokemuksista tuo työvälineeksi asiakkaan näkökulman. Tulevassa työssä asiakasnäkökulman tiedostaminen antaa mahdollisuuden ymmärtää asiakasta kokonaisvaltaisemmin. Asiakkaan oikeuden-

mukaiselle ja asiakaslähtöiselle kohtelulle on myös avaimena asiakasnäkökulman tiedostaminen.

Sosionomi (AMK) koulutukseen Järvenpään Diakonia-ammattikorkeakoulussa tulisi lisätä muunkin lainsäädännön opetusta kuin sosiaalialaan kiinteästi liittyvää. Olisi hyvä, jos koulutuksessa tutustuttaisiin myös lainsäädännön valmisteluun ja lakien soveltamiseen. Opetuksessa tulisi käyttää lakialan asiantuntijoita. Tutkimusopetukseen liittyneiden seminaarien yhteydessä tämä työ ja sen lakisidonnaisuus sekä näkökulmat herättivät keskustelua siitä, tarvitseeko sosionomin tuntea esimerkiksi julkisuuslakia tai hallintolakia. Tämän keskustelun seurauksena päätettiin, että tähän työhön kerätyt lakiosuudet oli syytä pitää työn lopullisessa versiossa mukana.

Sosiaalityön käsitteiden ja käytännön sosiaalityön yhdistäminen voi olla haasteellista. Työntekijöitä kuormittavat kiire ja isot haastavat asiakasryhmät. Kiireestä seuraa, ettei asiakkaalle ole niin paljon aikaa kuin esimerkiksi osallistavan sosiaalityön käytännöt vaatisivat. Sosiaalityöntekijöiden paineet voivat aiheuttaa heidän loppuun palamista, koska he eivät voi toteuttaa työtään ammattieettisten vaatimusten mukaisesti. Työnjohdon tulisi mahdollistaa inhimilliset ajankäyttöresurssit sosiaalityöhön.

Asiointiapu tuo sosiaalityön ja palveluiden käyttäjille erityisesti ristiriitatilanteissa mahdollisuuden saada näyttöä mahdolliseen oikeudenkäyntiin asiassaan. Näyttö syntyy asiointiavustajan neuvotteluista tekemistä muistioista ja tilanteesta läsnäolosta. Yleinen asetelma neuvotteluissa on, että viranomaisia on aina vähintään kaksi läsnä ja viranomaisille riittää hallinnollisissa oikeuskäsittelyissä takuiksi perusteluilleen virkavastuunsa pohjalta esittämät seikat tutkimuksistaan, muuta näyttöä ei heiltä ole vaadittu. Tästä seuraa, että virkamies voittaa, eikä asiakkaalla juurikaan ole mahdollisuutta voittaa hallinto-oikeuksissa. (Suomela 2002, 36.)

Päätösten tekemiseen ja perustelemiseen tulisi sosiaalityössä kiinnittää enemmän huomiota. Ne tulisi tehdä ja perustella vastaanottaja huomioiden. Päätöksentekijän tulisi kysyä asiakkaalta, mikäli hän ei ymmärrä asiakkaansa sanomaa. Tulisi siis kiinnittää huomiota päätösten yksilöllisyyteen ja ymmärrettävyyteen asiakkaan näkökulmasta käsin. Asiakkaidenkin tulisi rohkeammin ottaa yhteyttä päätöksentekijään, ellei hän ymmärrä mitä sillä tarkoitetaan tai se on hänen mielestään virheellinen. Turun kauppakor-

keakoulun lehtori Pertti Widén on todennut, ettei Suomi vieläkään ole demokratia. Meillä ei koskaan kysytä siltä, jota asia koskee, vaan päätökset tehdään hänen päänsä yli. Meillä Suomessa on aina joku joka tietää paremmin, mikä on parasta jollekin toiselle. Suomalainen tekee pienimmistäkin asioista kirjallisen anomuksen, joka lähetetään jonnekin ja sitten odotetaan vastausta. Perusteluja esittämättä suomalainen tavallisesti saa vastaukseksi ”ei oo, ei tuu” ja sen suomalainen hyväksyy sanoen ”no, ei sitten”. Tätä toimintamallia on meillä totuttu pitämään hyvänä tapana saada asioita tehokkaasti eteenpäin. (Widén 2007, 14.)

J.P. Roos on antanut neuvon siitä, kuinka asiakkaan tulisi toimia lastensuojelutapauksen ristiriitatilanteessa. Hänen mukaansa työntekijät ovat näissä tilanteissa yleensä vahvempia, koska heitä on paikalla kaksi asiakasta vastaan ja heidän sanansa painaa enemmän, koska he vahvistavat toistensa kertomuksen. Roos on tehnyt huomion, että asiakkaan sana on lähempänä totuutta, kun käytettävissä on riippumatonta todistusaineistoa, kuten esimerkiksi nauhoituksia. Tämän johdosta J.P. Roos on antanut asiakkaille kriisitilanteeseen neuvoksi:

että heidän tulisi ottaa aina mukaansa avustaja, joka nauhoittaa käydyt keskustelut, ja että he nauhoittavat kaikki olennaiset tapaamiset ja puhelinkeskustelut. Ilman näyttöä jälkikäteen valittaminen ei kannata. Olen nykyään sitä mieltä, että jos perheellä on ongelmia, en suosittele yhteydenottoa lastensuojeluun, koska seuraukset voivat olla pahempia kuin itse ongelma. (Roos 2006, 200-201.)

Neuvo on mielestämme todella radikaali ja ilmentää sosiaalityön asiakkaan tuntemaa epäluottamusta. Sosiaalityöntekijöillä ei varmastikaan ole tarkoituksena tuottaa ongelmia ihmisten elämään, vaan kyseessä täytyy olla väärinymmärryksistä johtuvia syyseuraus asioita. Ensin tulisi tutkia mahdollisimman tarkasti ja laaja-alaisesti asioita eri puolilta ennen toimenpiteisiin ryhtymistä. Asiointiapua käyttänyt henkilö toi vastauksessaan esiin seuraavaa: ”Viranomaisen luokse ei milloinkaan pidä mennä yksin, jos asiassa on vähänkään epäselvyyttä”. Asiakkaan toteamus on samantyyppinen kuin Roosin neuvo. Asiakkaan luottamuksen takaisin saaminen kestää pitkään. Asiointiavulla on mahdollista palauttaa asiakkaan luottamusta sosiaalityöhön. Asiointiavustajan on oltava puolueeton suhteessaan sosiaalityöntekijöihin ja asiakkaaseen. Hänen on uskallettava puolustaa sosiaalityöntekijöitä huomattaessaan asiakkaan toimivan omaa etuaan vastaan, esimerkiksi vastustaessaan sosiaalityöntekijöiden toimia, jotka ovat hänen parhaakseen.

Yllättävää tutkimuksessa oli se, että myös viranomaiset katsoivat asiointiavun käyttämisen voivan lisätä oikeusturvaa ja että he toivat esille kehittämisehdotuksia. Tutkimusta aloitettaessa ennako-oletuksena oli käytännön asiointiaputoiminnan perusteella syntynyt oletus siitä, että sosiaalityön ammattilaiset vastustavat asiointiapua. Oli erittäin tärkeää huomata, että oletus oli virheellinen. Asiointiaputoiminnassakaan ei tule unohtaa refleктоivan työotteen käyttämistä. Tällä voidaan ehkäistä turhien ennakkoluulojen syntyminen.

Asiointiavustajaksi ei voi valita ketä tahansa, kun otetaan huomioon tutkimuksessa esiin tulleet asiointiapua käyttäneiden ja sosiaalialan ammattilaisten odotukset. Valinnassa tulee kiinnittää huomiota henkilön koulutukseen ja taustaan sekä hänen asenteeseensa viranomaisia kohtaan. On hyvä jos asiointiavustajalla on omakohtaisia kokemuksia, negatiivisiakin, asioinneistaan viranomaisten kanssa, mutta niiden on oltava käsiteltyjä. On vaarallista, jos asiointiavustaja siirtäisi käsittelemättömiksi jääneet negatiiviset kokemukset asiakkaalle ja estäisi asiakkaan edun toteutumisen. Asiointiavustajan tulee kannustaa ja auttaa asiakasta luottamaan viranomaisiin, eikä vahvistamaan mahdollista asiakkaan negatiivista kokemusta entisestään. Tutkimuksen alkuvaiheessa ajatuksena oli, että kuka tahansa maallikko voisi toimia asiointiavustajana. Tämä ajatus on kumoutunut ja asiointiavustajan valintakriteereihin on paneuduttava tarkoin, jotta toiminnalle saavutettaisiin lisäarvoa ja luotettavuutta.

Ellei asiointiavustaja ole tasapainossa oman elämänsä kanssa, ei hän kykene toimimaan asiakkaan parhaaksi. Asiointiavustajille tulee järjestää työhjoausta ja opettaa refleктоivaa työotetta, jotta voitaisiin ennaltaehkäistä avustajien uupuminen. Asiointiaputoimintaa johtavan henkilön tulee seurata tarkasti asiointiavustajien tilannetta ja puuttua asioihin heti huomattaessaan ongelmia esiintyvän. Asiointiaputehtävien jakamisessa tulee huomioida asiointiavustajien kyvyt ja koulutus, jotta voidaan saavuttaa paras mahdollinen lopputulos asiakkaan asiassa.

Asiakas ja työntekijä voivat joskus kokea olevansa asiassa vastakkaisilla puolilla pöytää, vaikka heidän tulisi kokea olevansa samalla puolen pöytää. Tällaiseen tuntemukseen hyvä asiointiavustaja voi vaikuttaa toiminnallaan. Ennen neuvotteluja asiointiavustajan tulee rohkaista asiakasta olemaan tilanteessa niin avoin kuin mahdollista. Neuvottelun kuluessa asiointiavustajan tulee uskaltaa puuttua tilanteisiin, esimerkiksi asiakkaan tai työntekijän kiihtyessä ja palauttaa tilanne normaaliksi tai ehdottaa taukoa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman (KASTE 2008-2011) yksi päätavoitteista on kuntalaisten osallisuuden lisääminen ja syrjäytymisen vähentäminen. Ohjelmassa mainitaan, että ihmisten vaikuttamismahdollisuudet omaan elämäänsä, lähiyhteisöjen toimintaan, sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen sekä yhteiskunnalliseen ja kunnalliseen päätöksentekoon ovat tärkeitä inhimillisesti, palveluiden toimivuuden ja demokratian kannalta. Tavoitteiden toteuttamiseksi tarvitaan ratkaisuja, joilla asiakkaan ääni tulee paremmin kuulluksi. (KASTE – ohjelma 2008.) Voisiko asiointiapu olla ratkaisu, jolla ihmisten kuulemista ja osallisuutta voitaisiin lisätä?

Asiakkaat toivovat: kohtaamista, kuuntelemista, kiireettömyyttä, kunnioitusta, kokonaisvaltaista tilannearviota ja kanssakulkemista. Asiakslähtöisen työtavan ja toiminnan arvioinnin tulee sisältää nämä kaikki tekijät, jotta asiakkaan asema vahvistuisi sosiaalihuoltoa toteutettaessa ja kehitettäessä. (Autti & Soppela 2007,34.) Asiakkaiden toivomukset ovat samanlaisia kuin asiointiavun käytännön työssä ja tässä tutkimuksessa on käynyt ilmi. Asiointiapu on työtä asiakkaan aseman vahvistamiseksi

Asiointiaputoiminta on setlementtitoiminnan alkujuurille palaava toimintamuoto. Setlementtityössä nähdään vahvasti se, että jokaisella ihmisellä on omia voimavaroja ja osaamista. Ihminen ei aina kykene käyttämään niitä. Osa ihmisistä tarvitsee tukea ottaakseen osaamisensa ja voimavaransa käyttöön. Asiointiaputoiminnan periaatteet ovat samat kuin käytännön setlementtityön periaatteet: yksilön oikeuksien kunnioittaminen, erilaisuuden hyväksyminen sekä luottamus ihmisen ja hänen yhteisönsä kykyyn ratkaista ongelmia. Asiointiavustaja on silta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä.

LÄHTEET

- Arki, arvot, elämä, etiikka 2005. Talentian eettiset ohjeet. Viitattu 31.1.2008.
http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf
- Asiakaslaki 2000. Finlex. Viitattu 15.1.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaalihuollon%20asiakkaan%20asemasta%20ja%20oikeuksista>
- Autti, Lilli, & Soppela, Marja-Terttu 2007. Asiakkaan asialla. Mitä asiakkaat kertovat yhteydenotoillaan? Selvitys Helsingin sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuonna 2006. Viitattu 3.1.2008.
www.hel.fi/wps/wcm/resources/file/ebbd790be50f96c/asiakkaan_asialla_07.rtf
- Eduskunnan oikeusasiamiehen toimintakertomus vuodelta 2006, 2007. Viitattu 17.2.2008.
<http://www.oikeusasiamies.fi/dman/Document.phx/ea/suomi/toimintakertomukset/2006-fi?folderId=ea%2Fsuomi%2Ftoimintakertomukset&cmd=download>
- Eri projektista 2003. Sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyö yhdistys YTY ry. Viitattu 25.1.2008. <http://www.sosteryty.fi/?alue=projektit&sivu=paattyneet>
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Fook, Jan 2002. Social work. Critical Theory and Practice. London: Sage Publications.
- Hallintokantelu 2008. Länsi-Suomen lääninhallitus. Viitattu 10.2.2008.
<http://www.laaninhallitus.fi/lh/lansi/home.nsf/suomi/kantelu>
- Hallintolaki 2003. Finlex. Viitattu 8.1.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki>
- HE Asiakaslaki 1999. Hallituksen esitys 137/1999. Finlex. Viitattu 19.1.2008.
- HE Lastensuojelulaki 2006. Hallituksen esitys 252/2006. Finlex. Viitattu 6.1.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2006/20060252>
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Jane Addams (1860-1935) settlementiliikkeen suurnainen 2005. Yhdysside 4 / 2005.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Julkisuuslaki 1999. Finlex. Viitattu 8.1.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>
- KASTE –ohjelma 2008. STM. Viitattu 18.2.2008. // <http://www.stm.fi/Resource.phx/hankk/hankt/sote/index.htx.i1049.pdf>
- Kettunen, Terttu & Ihalainen, Jarmo & Heikkinen, Hannele 2001. Monimuotoinen sosiaaliturva. Helsinki: WSOY.
- Koskinen, Ilpo 1995. Laadullisen tutkimusprosessin rakenteesta. Teoksessa Jaakko Leskinen (toim.) Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Helsinki: Ykköspaino Oy. 2.
- Lastensuojelulaki 1983. Finlex. Viitattu 17.1.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1983/19830683>
- Lastensuojelulaki 2007. Finlex. Viitattu 11.1.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki>

- Metteri, Anna 2004. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: Edita.
- Metsämuuronen, Jari 2005. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki : Methelp.
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki; Edita.
- Niiranen, Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössä. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.). Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi.45, 63, 71-72.
- Nummela, Tuija 2007. Sosiaalihuollon kohtaamaton asiakas. Talentia - lehti 4/07. Oikeusturvasta. Laki24. Viitattu 21.1.2008 <http://www.laki24.fi/ihpe-oikeusturva-oikeusjarjestelma.html>
- Perustuslaki 1999. Finlex. Viitattu 8.1.2008. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>
- Roivainen, Irene 2001. Yhteisöt hyvinvoinnin tuottajina. Setlementtijulkaisuja 10. Helsinki: Yliopistopaino.
- Roos, J.P. 2006. Miksi Suomessa ei saa muutoksia väärin päätöksiin? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.). Vääräyskirja. Helsinki: Kela. 200-201.
- Setlementtikalenteri 2002. Setlementtinuorten liitto ry.
- Setlementtikalenteri 2003. Setlementtinuorten liitto ry.
- Setlementtikalenteri 2006. Setlementtinuorten liitto ry.
- Siltala, Raimo 2001. Johdatus oikeusteoriaan. Helsinki: Helsingin Yliopiston, oikeustieteellinen tiedekunta.
- Sosiaalihuoltoasetus 1983. Finlex. Viitattu 7.1.2008. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830607?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltoasetus>
- Sosiaalihuoltolaki 1982. Finlex. Viitattu 7.1.2008. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
- Sosiaalityöstä 2007. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Viitattu 10.1.2008. <http://www.stm.fi/Resource.phx/vastt/sospa/shtyo/index.htm>
- Sternberg, Synnöve 2004. Mahdollistava yhteisöllisyys, sukellus setlementtityöhön. Setlementtijulkaisuja 12. Helsinki: Suomen Setlementtiliitto ry.
- Suomela, Anu 2002. Missä viipyvät huostaanottoperheiden ihmisoikeudet. Teoksessa Roos, J.P. (toim.) Huostaanottokirja. Jyväskylä: Design Nurmisaari.29-47.
- Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.
- Tapaustutkimus. Arja Jokinen & Marjo Kuronen. Sosnet. Viitattu 13.2.2008. <http://www.uta.fi/laitokset/sospol/sosnet/ammlis/tapaustut.htm>
- Tauriainen, Anja 2006. Hyvinkään Setlementtilyhdistys ry:n Poikkeustupaprojektin lopuraportti. Hyvinkää: Hyvinkään Setlementtilyhdistys ry.
- Tilastokeskus 2007. Hallinto-oikeudet ratkaisivat 22 700 asiaa vuonna 2006. Viitattu 17.2.2008. http://www.stat.fi/til/haloikr/2006/haloikr_2006_2007-06-04_tie_001.html
- Toikko, Timo 2005. Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.
- Tuori, Kaarlo 2003. Oikeusjärjestys ja oikeudelliset käytännöt. Helsinki: Helsingin Yliopiston, oikeustieteellinen tiedekunta.
- Valta ja vallan käyttö. SosWeb. Helsingin yliopisto. Viitattu 9.1.2008. <http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/sivut/valta.htm>
- Van Aerschot, Paul 2003. Oikeusturvasta sosiaalihuollossa. Lakimies -lehti 4/2003. 619-637.

- Vogt, Ellen 2001. Salaisuuksien vankina, salassapito sosiaalityöntekijän arjessa. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Wallin, Anna-Riitta & Konstari Timo 2000. Julkisuus ja salassapitolainsäädäntö. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja siihen liittyvät lait. Helsinki: Suomalaiset oikeusjulkaisut SOJ.
- Widén, Pertti 2007. Kulttuuriäly –työelämän työkalu. Latso Diivers lehti 2-3/2007, 14-15.
- Ylikylä-Leiva, Helena 2003. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeudellisesta asemasta. Selvitys asiakkaiden kohtaamista oikeudellisista ongelmista ensiasteen päätöksenteossa. Helsinki: Edita.

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupa

Hyvinkään Setlementtiyhdistys ry

TUTKIMUSLUPA

Varapuheenjohtaja
Tuula Matara-aho

Anja Tauriainen
Sirja Tiainen

TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN

Hyvinkään Setlementtiyhdistys ry:n hallitus on myöntänyt Järvenpään Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomi (AMK) opiskelijoiden Anja Tauriaisen ja Sirja Tiaisen pyynnöstä luvan tutkia Hyvinkään Setlementtiyhdistyksen Asiointiapu –toimintaa opinnäytetyönään. Tutkimuksessa he saavat käyttää Hyvinkään Setlementtiyhdistykseen kertynyttä asiakirja-aineistoa ja suorittaa asian tutkimiseksi tarvittavat kyselyt, haastattelut ja selvittämiset.

Hyvinkäällä 22.11.2006

Tuula Matara-aho
varapuheenjohtaja

Liite 2. Tilastoja asiointiavusta.

Taulukko 3. Taulukkoon on koottu tiedot asiointiavussa kirjallisesti tehdyt asiakirjat (N61) ajalla 1.1.2006 – 31.12.2007. Asiat on koottu tapausselostuksista (N20).

Kirjalliset asiat ajalla 1.1.2006 - 31.12.2007	Kpl
Toimeentulotuki sosiaalitoimi	16
Kantelu lääninhallitus, sosiaaliasia	11
Oikaisuvaatimus toimeentulotuki, perusturvalautakunta	8
Oikaisuvaatimus huostaanotto, perusturvalautakunta	4
Maistraatti vuositili ja muut asiat	5
Edunvalvoja ostoluvat ja muut asiat	5
Hallinto-oikeus huostaanotto	3
Asumistukihakemukset Kela	2
Terveyskeskus ja sairaala asiakirjapyynnöt	2
Eduskunnan oikeusasiamiehelle kantelu, sosiaaliasia	1
Työeläkevalitus Kela	1
Valitus kuntoutustuesta vakuutusyhtiö	1
Valitus työvoimatoimikunnalle	1
Verojen maksun lykkääminen	1

Taulukko 4. Taulukkoon on koottu tiedot tapauksista, joissa asiointiavustaja on ollut asiakkaan mukana ajalla 1.1.2006 – 31.12.2007. Suullisia asioita oli yhteensä 17-

Suulliset asiat 1.1.2006 – 31.12.2007	Kpl
Lääkärin vastaanotolla	5
Neuvottelut sosiaalitoimessa	4
Neuvottelut edunvalvojan kanssa	3
Neuvottelut koulussa	2
Poliisin kuultavana	2
Perusturvalautakunta kuuleminen huostaanotto	1

Liite 3. Sanat marginaalissa

Tämä taulukko on kooste sanat marginaalissa listoista ja pohjana työssä käytetyille keskeisille käsitteille. Lähdekoosteiden kirjallisuuslähteet eivät ole samat kuin lopullisen työn lähdeluettelo. Lähdekoosteiden kirjallisuusluettelosta on nähtävissä se, kuinka laajaan kirjallisuuspohjaan työn keskeiset käsitteet perustuvat.

SANAT	KPL / AIEMMAT LÄHDEKOOS-TEET	KPL / VIIMEINEN LÄHDEKOOSTE
Asianmukainen kohtelu, asiakaslähtöisyys	7	10
Empowerment, valtauttaminen, osallistaminen	31	37
Vuorovaikutus: sosiaalinen kanssakäyminen, kuulluksi tuleminen, luottamus	30	48
Sosiaaliset oikeudet, oikeus, asioiden ajo	9	41
Täysivaltaisuus, täysivaltainen kansalaisuus, tasavertaisuus	9	10
Valta	11	30

LÄHDEKOOSTE ykkösen pohjalla ovat nämä kirjat, selvitykset, muistiot, raportit ja lehdet. Kooste on syntynyt siten, että lähdemateriaalia luettaessa on heti merkitty sellaiset kohdat, jotka ovat mielestämme jotenkin liittyneet opinnäytetyöhömmme. Merkityt kohdat on koottu lähdekoosteisiin. Molemmat tutkijat ovat lukeneet lähdekoosteet tahoillansa ja merkinneet marginaaliin tekstistä sanoja, jotka hänen mielestään liittyvät työhömmme. Näistä sanoista marginaaleissa on koottu listat, joihin on merkitty sanojen esiintyvyys marginaalissa. Sanalistaista on sittemmin sanojen yhdistelyn kautta luotu yllä oleva taulukko. Taulukon pohjalta on nostettu työmmme teoreettiseen viitekehukseen sosiaalityöhön liittyvät sanat, joiden esiintyvyys on ollut marginaaleissamme suurinta.

- Autti, Lilli, Soppela & Soppela, Marja-Terttu 2007. Asiakkaan asialla. Mitä asiakkaat kertovat yhteydenottoillaan? Selvitys Helsingin sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuonna 2006. Helsinki.
- Dogan, Minna 2006. ”Sosiaaliasiamiehet asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistäjinä”. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. (10, 38, 99.)
- Fjällström, E & Tuusa Minna opinnäytetyö; ”Ettei mee taas sukellusvene pohjaan” Asiakkaiden kokemuksia NäytönPaikka ry:n epävirallisesta velkaneuvonnasta ja palvelujärjestelmästä. NäytönPaikka ry, Hämeenlinna.6-8, 30-32, 41,
- Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli 1993. Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto: Helsinki. (240.)
- Heiliö, Pia-Liisa & Kattelus, Mervi & Kaukonen, Olavi & Kumpula, A, Anne & Narikka, Jouko (toim.) & Sintonen, Harri & Ylipartanen, Arto 2006. Sosiaali- ja terveysturvan lainsäädäntö käytännössä. Helsinki: Tietosanoma Oy. (39, 40-43, 51-53, 55, 58-60, 62-65.)
- Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.) 2006. Vääräkirja. Helsinki: Kela. (125-186, 176-187, 189-193, 195-197, 200-201, 207, 211.)
- Ikonen, Leeni 2006. Lastensuojelun avohuoltoa vaivaa keinottomuus. Sosiaaliturva -lehti 9/06. (12-13.)
- Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene 2002. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi. (21, 23, 217,226-228.)
- Kettunen, Terttu & Ihalainen, Jarmo & Heikkinen, Hannele 2001. Monimuotoinen sosiaaliturva. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö. (33-36, 39, 45.)
- Korpinen, Johanna & Tähkä, Tuula 2005. Sosiaalityön oikeudellistuminen. Teoksessa Roivainen, Irene & Korpinen, Johanna & Ritala-Koskinen, Aino & Sundman, Teija (toim.) 2005. Kunnallisen sosiaalityön muuttuva paikka 2000-luvun Suomessa. Helsinki: Talentia - Sosiaalityön tutkimuksen seura. (21-22.)

- Metteri, Anna 2004. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: Edita. (15,18,22, 30,39, 43, 55, 60, 64, 69-71, 8182, 111-112, 114,125, 127, 129-130,133-134, 136-137,139, 142-145.)
- Moilanen, Merja 2007. Riippumaton sosiaaliamies turvaa asiakkaan oikeudet. Sosiaaliturva –lehti 2/07. (8-11.)
- Moilanen, Merja 2007. Toimeentulotuki yleisin syy yhteydenottoon. Sosiaaliturva –lehti 2/07. (sivut!)
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki; Edita Publishing Oy. (14-15, 28, 39, 45-46, 86-87, 113, 138, 142-144.)
- Niiranen, Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössä. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.). Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi. (63, 67, 71-72, 74-76, 274-275, 282.)
- Notko, Tiina 2006. Kuntoutus- ja palveluohjauksen mahdollisuudet. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti Janus 1/2006. (61-66.)
- Nummela, Tuija 2007. Sosiaalihuollon kohtaamaton asiakas. Talentia - lehti 4/07. (19-20.)
- Oikeusministeriö 2001. Oikeusturva-asiain neuvottelukunnan kertomus toiminnastaan vuodelta 2000-2001. Helsinki: Oikeusministeriö. (6-12.)
- Oikeusministeriö 2004. Oikeusturva-asiain neuvottelukunnan kertomus toiminnastaan vuonna 2004. Helsinki: Oikeusministeriö. (15-18.)
- Oikeusministeriö 2005. Oikeusturva-asiain neuvottelukunnan kertomus toiminnastaan vuonna 2005. Oikeusministeriön julkaisu 2005:12. Helsinki: Oikeusministeriö (40-41)
- Pitkänen, Kati 2007. Terveen järjen puolustaja. Sosiaaliturva –lehti 1/07. (8-10.)
- Puurunen, Piia 2005. Mitä annettavaa Jane Addamsin ajattelulla on nykypäivän sosiaalityölle? Teoksessa Puurunen, Piia & Röpelin, Anne-Mari & Smahl, Merja (toim.). Kehittyvä sosiaalityö, Itä-Suomen sosiaalityöntekijäpäivät Kuopiossa 2004 ja sosiaalityöntekijäkoulutusta 20 vuotta Itä-Suomessa. Kuopio: Kopijyvä. (26-27, 29,30.)
- Raunio, Kyösti 2006. Syrjäytyminen, sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski: Kirjapaino Gummerus Oy. (13-15, 46,.)
- Roos, J.P (toim.) 2002. Huostaanottokirja. Tampere: Tammerpaino. (34-37, 40-43,51, 55, 63, 78, 141, 147.)
- Sjöblom, Michael 2005. Asioimistulkin käyttö lastensuojelun sosiaalityössä. (4-5, 15, 30,.)
- Sternberg, Synnöve 2004. Mahdollistava yhteisöllisyys, sukellus setlementtityöhön. Setlementtijulkaisuja 12. Helsinki: Yliopistopaino.(11-12.)
- Suominen, Sauli 2005. Ruotsissa hyviä kokemuksia palveluohjauksesta. Dialogi -lehti 7.2.2005. (36-37.)
- Teperi, Juha & Vuorenkoski, Lauri & Manderbacka, Kristiina & Ollila, Eeva & Keksimäki, Ilmo (toim.). 2006 Hyvinvointivaltion rajat, riittävät palvelut jokaiselle. Näkökulmia yhdenvertaisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki :Stakes. (92, 174-176.)
- Tauriainen, Anja 2006. Hyvinkään Setlementtiyhdistys ry:n Poikkeustapaprojektin loppuraportti. Hyvin-kää. (7-8, 15-16.)
- Vilén, Marika 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY. (15,23-26, 31-32, 34, 39, 61-66, 75.)
- Vogt, Ellen 2001. Salaisuuksien vankina, salassapito sosiaalityöntekijän arjessa. Helsinki: Helsingin yliopisto. (45 – 47, 57, 62,81, 114-116.)
- Ylikylä-Leiva, Helena 2003. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeudellisesta asemasta. Selvitys asiakkaiden kohtaamista oikeudellisista ongelmista ensiasteen päätöksenteossa. Helsinki: Edita Prima. (25-29, 33-34, 39-41, 102, 123-124, 134-135, 143, 145.)

LÄHDEKOOSTE 2 muodostuu:

- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) 2003. Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi76. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Liite 4. Kysely asiointiavusta viranomaisille

Hei!

Teemme Järvenpään Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomin opintoihimme liittyvää opinnäytetyötä Hyvinkään Setlementtiyhdistyksen Asiointiavusta. Opinnäytetyössämme selvitämme, mitä käytännön asiointiapu on ja miksi sitä tarvitaan. Tämän kyselyn lähetämme sosiaalialalla työskenteleville, koska haluamme selvittää kuinka viranomaiset suhtautuvat asiointiapuun.

Tarvitsemme arvokasta apuanne ja pyydämme vastaamaan tähän kyselyyn mieluiten heti, mutta viimeistään perjantaina 28.9.2007.

Arvokkaasta avustanne ja ajastanne kiittäen,

Anja Tauriainen ja Sirja Tiainen

Suostumus

Pyydämme suostumustanne, että me sosionomiopiskelijat Anja Tauriainen ja Sirja Tiainen saamme käyttää kyselyymme antamaanne vastausta opinnäytetyössämme aineistona. Valmiissa työssämme ei tule esiin vastaajien nimiä, eikä siitä ole mahdollista tunnistaa vastaajia. Vastauksianne käytetään luottamuksellisesti.

Katsomme, että olette antaneet suostumuksenne vastaamalla tähän kyselyyn sähköpostitse.

Lisätietoja tutkimuksestamme: anja.tauriainen@pp.inet.fi tai sirja.tiainen@aina.net

Ystävällisin terveisin

Anja Tauriainen ja Sirja Tiainen

Asiointiapu on osa Hyvinkään Setlementtiyhdistys ry:n vapaaehtoistyötä. Asiointiavustaja voi olla asiakkaan mukana erilaisissa neuvotteluissa ja tekee niistä muistiinpanot. Asiointiapu voi antaa tukea hakemusten ja valitusten tekemisessä.

Käytännön asiointiapua on ollut esimerkiksi: Asiointiavustaja on ollut asiakkaan mukana sosiaalitoimistossa lapsen huostaanoton purkamiseen tähtäävissä neuvotteluissa.

Asiointiavustaja on tehnyt neuvotteluista muistion, johon sovitut asiat on kirjattu ylös.

Asiointiavustaja on ollut asiakkaan mukana edunvalvojan luona neuvottelussa, jossa sovittiin menetelmät, joilla asiakas edunvalvojan kanssa toimii. Asiakas sai kerrottua oman näkemyksensä asioistaan. Tämän jälkeen asiakkaan luottamus edunvalvojaan parani ja asiat sujuivat hyvin.

- 1) Nainen Mies
 - 2) Ikä
 - 3) Koulutus:
 - 4) Ammatti:
 - 5) Oletko aiemmin kuullut asiointiavusta?
 - 6) Auttaisiko asiointiapu työssäsi? Voisiko asiointiapu vähentää työkiireitäsi? Miksi? Miten?
 - 7) Minkälaisissa asioissa ja minkäläisten asiakkaiden kanssa voisit ajatella asiointiavusta olevan hyötyä työssäsi?
 - 8) Mikäli asiointiapua olisi käytettävissä, niin käyttäisitkö palvelua?
 - 9) Voisiko asiointiapu mielestäsi lisätä sinun tai asiakkaasi oikeusturvaa?
 - 10) Ajatuksia ja/tai ehdotuksia asiointiaputoiminnasta:(esim. voiko asiointiaputoiminta olla vapaaehtoinen maallikko auttaja, voiko toiminta olla kolmannen sektorin organisoimaa?)
- KIITOS!**

Liite 5. Nelikenttä viranomaiskyselyn vastauksista

NELIKENTTÄ VIRANOMAISTEN VASTAUKSISTA

Kysymys 9) Voisiko asiointiapu mielestäsi lisätä sinun tai asiakkaasi oikeusturvaa?

Kysymys 10) Ajatuksia /ehdotuksia asiointiaputoiminnasta(esim. voiko asiointiaputoiminta olla vapaaehtoinen maallikko auttaja, voiko toiminta olla kolmannen sektorin organisoimaa)

<p>Vahvuudet asiointiavun käytössä: Kysymys 9)</p> <ul style="list-style-type: none"> - oikealla koulutuksella - varmuutta - paikalla kuulemassa asia - väärinkäsitysten syntymiseen - hyöty asiakkaalle <p>Kysymys 10)</p> <ul style="list-style-type: none"> - auttajalla koulutusta - ATK:n hallinta 	<p>Heikkoudet asiointiavun käytössä: Kysymys 9)</p> <ul style="list-style-type: none"> - oikea koulutus
<p>Mahdollisuudet asiointiavun käytössä: Kysymys 9)</p> <ul style="list-style-type: none"> - todennäköisesti voisi - varmuutta - ei voi jälkikäteen vääristellä - tietoisuus valitusreiteistä lisääntyisi - voisi toimi tulkkina asiakkaalle <p>Kysymys 10)</p> <ul style="list-style-type: none"> - toteuttaa vapaaehtoistyönä - kolmannen sektorin organisoimaa - kolmannen sektorin toiminta - potilasjärjestöt - naapurit ja seurakuntien vapaaehtoiset - mieluummin kolmannen sektorin järjestämää - pohdinta apuna maallikko - maallikko että asiantuntija-apua 	<p>Uhat asiointiavun käytössä: Kysymys 10)</p> <ul style="list-style-type: none"> - jos maallikko voi olla monenlaista - lain tuntemattomuus

Liite 6. Kysely asiointiapua käyttäneiden kokemuksista

Hei!

Teemme Järvenpään Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomin opintoihimme liittyvää opinnäytetyötä Asiointiavusta. Opinnäytetyössämme selvitämme, mitä käytännön asiointiapu on ja miksi sille on tarvetta. .

Tarvitsemme arvokasta apuanne ja pyydämme vastaamaan tähän kyselyyn mieluiten heti, mutta viimeistään perjantaina 28.9.2007.

Arvokkaasta avustanne ja ajastanne kiittäen,

Anja Tauriainen ja Sirja Tiainen

Suostumus

Pyydämme suostumustanne, että me sosionomiopiskelijat Anja Tauriainen ja Sirja Tiainen saamme käyttää kyselyymme antamaanne vastausta opinnäytetyössämme aineistona. Valmiissa työssämme ei tule esiin vastaajien nimiä, eikä siitä ole mahdollista tunnistaa vastaajia. Vastauksianne käytetään luottamuksellisesti.

Katsomme, että olette antaneet suostumuksenne vastaamalla tähän kyselyyn sähköpostitse.

Lisätietoja tutkimuksestamme: anja.tauriainen@pp.inet.fi tai sirja.tiainen@aina.net

Ystävällisin terveisin

Anja Tauriainen ja Sirja Tiainen

KYSELY ASIOINTIAPUA SAANEILLE HENKILÖILLE.

- 1) Nainen Mies
- 2) Ikä:
- 3) Koulutus:
- 4) Ammatti:
- 5) Työssä / työtön / eläkkeellä/ muu, mikä?
- 6) Mistä sait tiedon asiointiavun käyttämisen mahdollisuudesta?
- 7) Oletko saanut asiointiapua yhdessä vai useammassa asiassa? Montako kertaa tapasit asiointiavustajan?

- 8) Kuvaile omin sanoin minkälaisessa asiassa/ minkälaisissa asioissa olet saanut asiointiapua? (Esimerkiksi: kantelu lääninhallitukseen, oikaisuvaatimus perusturvalautakuntaan, tukena kokouksissa jne.).
- 9) Mitä asiointiavun saaminen merkitsi sinulle? Auttoiko asiointiapu tilanteeseesi? Ratkesiko asiasi? Jos ratkesi, niin miten?
- 10) Millainen mielestäsi on hyvä asiointiavustaja? Kerro omin sanoin ja oman kokemuksesi kautta onko asiointiavulle tarvetta, käyttäisitkö asiointiavustajaa uudelleen, tulisiko asiointiavustajan olla sosiaalialan ammattilainen

KIITOS!

Liite 7. Lopuksi

Opinnäytetyömme tekeminen oli haastavaa. Elämä ei aina etene suunnitelmien mukaan. Sen saimme kokea työmme aikana. Kohdallamme sattui yksityiselämässämme suuret vastoinkäymiset. Tuli aika pysähtyä ja asettaa elämän realiteetit kohdalleen ja pitää taukoa opinnäytetyön tekemisessä.

Työtä tehdessämme kahlasimme liian monia aineistoja läpi ja välillä tunsimme hukkamme lähdekirjallisuuteen, emmekä löytäneet niistä punaista lankaa. Toinen toistamme tukien ja rajaamisen tärkeydestä muistuttaen nousi meidän työhömmä oleellisiin aineisto esille, jota olemme työstäneet. Jälkiviisaana voimme sanoa nyt, että olisimme voineet tehdä joitain asioita toisin. Esimerkkinä tulee mieleen se, että emme lukisi tutkimusoppaita liikaa ja haastattelulomakkeiden tekoprosessiin olisi tullut paneutua huolellisimmin. Yhteistyön tekeminen sujui sähköpostin, nettipuhelimen, kännykän välityksellä sekä vierailamalla toistemme luona. Kiitän tässä opiskelijatoveriani, Anjaa, opinnäytetyön tekemisestä kanssani. Jaksoit valaa luottamusta kun epäusko välillä omasta riittämättömyydestä nousi pintaan.

Aloittaessani opintoni ajattelin, että opinnäytetyön teen varmasti yksinäni. Ajatukseni itsestäni oli tuolloin sellainen, että en kykene parin kanssa työskentelemään. Toisin onnekseni kävi, sillä opintojen edetessä löysin Sirjan parikseni. Yksin olisi ollut todella kurjaa tehdä opinnäytetyötä. On ollut antoisaa, kun on voinut pohtia ja jakaa asioita toisen kanssa. Kiitän Sirjaa lämpimästi kaikesta tuesta ja avusta opinnäytetyön teossa. Omistan tämän työmme omalta osaltani 22.9.2007 pois nukkuneelle äidilleni, Inkeri Käsmälle. Hän arvosti kouluttautumista, sitkeyttä ja asioiden loppuun viemistä. Äiti sanoi opintojeni alussa: ”On se hyvä, kun tyttö vanhoilla päivillään alkaa opiskelemaan.” Rakas äiti, kiitos kaikista opetuksistasi, ilman niitä olisin pulassa.