

SOSIAALIALAN EPÄKOHDAT JA NIIDEN KÄSITTELY
– kyselyraportti

Laura Tiitinen & Marianne Silén
6/2016



Lisätietoja: Tiitinen Laura, YTM, yliopisto-opettaja, Lapin yliopisto
laura.tiitinen(at)ulapland.fi

TIIVISTELMÄ

Selvitimme kyselytutkimuksella sosiaalialan työntekijöiden havaitsemia työn epäkohtia ja niiden raportointia. Tässä raportissa tarkastellaan kyselyn pohjalta sosiaalialan epäkohtien muotoja sekä epäkohtien raportoinnin mahdollisuuksia ja seurauksia.

Epäkohdat ovat laittomia, epäeettisiä tai toiminnan tavoitteiden vastaisia käytäntöjä. Vuoden 2016 alusta lainsäädäntö on velvoittanut sosiaalialan työntekijöitä ilmoittamaan havaitsemiaan asiakkaisiin liittyvistä epäkohdista. Lisäksi lainsäädäntö kieltää rankaisemasta ilmoittajaa epäkohdan raportoinnin vuoksi. Kyselyaineisto kerättiin tammi-huhtikuun aikana 2016. Kyselytutkimukseen vastasi 183 sosiaalialan työntekijää, joista enemmistö työskentelee kunnan sosiaalihuollon toimipaikassa.

Valtaosa vastaajista (88 %) oli havainnut ainakin yhden työyhteisönsä liittyvän epäkohdan viimeisen vuoden aikana. Vastaajien havaitsemat epäkohdat olivat luonteeltaan toistuvia tai pitkäaikaisia. Enemmistö vastaajista (57 %) ilmoitti, ettei työyhteisössä ole keskusteltu siitä, kuinka havaituista epäkohdista raportoidaan. Raportoinnin ohjeistamisen sijasta lähes puolet vastaajista on havainnut työyhteisössään varoittelua siitä, ettei joistain epäkohdista kannata puhua. Suoranainen epäkohdista kertomisen kieltäminen on kuitenkin harvinaisempaa. 20 % vastaajista on havainnut työyhteisössään epäkohdista puhumisen kieltoja. Useimmiten epäkohdista kiellettiin kertomasta organisaation johdolle ja paikallispoliittisille päättäjille sekä mediaan. Valtaosa vastaajista (56 %) ilmoitti, ettei heidän raportoima epäkohta poistunut siitä raportoinnin jälkeen. Työyhteisöissä suhtaudutaan hyvin vaihtelevasti henkilöihin, jotka raportoivat epäkohdista. 41 % vastaajista on havainnut työyhteisössä rangaistuksia epäkohtaan puuttumisesta ja 25 prosentilla oli sellainen käsitys, että jonkun työsuhte on päättynyt epäkohtaan puuttumisen vuoksi.

Enemmistö sosiaalialan työntekijöiden havaitsemista epäkohdista juontui palveluiden resursseista. Alhaiset henkilöstöresurssit ja tiheä henkilöstövaihtuvuus vaaransivat asiakkaiden oikeuksien toteutumisen. Vastaajista 45 % on sitä mieltä, ettei organisaation palvelutarjonta vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Yleisin asiakkaisiin liittyvä epäkohta on se, ettei toimipaikassa kerätä tai käsitellä asiakaspalautetta. 53 % vastaajista on havainnut asiakkaiden kohtelun olevan usein tai joskus ristiriidassa lainsäädännön kanssa. 38 % vastaajista kertoi havainneensa asiakkaiden epäkunnioittavaa kohtelua usein tai joskus.

Tutkimuksen rahoitti Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Kyselyn mahdollistamiseen osallistui myös sosiaalialan osaamiskeskittymä Sociopolis, joka on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama hanke.



Kuvio 1: Osa kyselyn päätuloksista tiivistettynä.

Avainsanat: epäkohdat, epäkohtien raportointi, sosiaalihuolto, sosiaaliala

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	1
JOHDANTO	4
KYSELYN VASTAAJAT JA AINEISTON KERÄÄMINEN.....	5
EPÄKOHTIEN RAPORTOINTIIN KANNUSTAMINEN	7
Työyhteisön kommunikaatiokulttuuri	7
Epäkohtien raportointiin ohjeistaminen.....	8
EPÄKOHDAT	10
EPÄKOHTIEN RAPORTOINTI	14
EPÄKOHTIEN RAPORTOIJAAAN SUHTAUTUMINEN.....	17
EPÄKOH DAN RAPORTOIMATTA JÄTTÄMISEN SYYT	20
EPÄKOHTIEN RAPORTOINNIN HAASTEET	23
EPÄKOHTIEN RAPORTOINTIA EDISTÄVÄT TEKIJÄT.....	24
YHTEENVETO JA POHDINTA	26
LÄHTEET	28
LIITTEET	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

JOHDANTO

Tässä kyselyraportissa tarkastellaan sosiaalialan epäkohtien muotoja sekä niistä raportoimisen mahdollisuuksia ja seurauksia. Määrittelemme epäkohtien olevan laittomia, epäeettisiä tai työyhteisön tavoitteiden vastaisia toimintoja. Epäkohtien raportoimisessa (engl. *whistleblowing*) työntekijät ilmoittavat toimimattomista, laittomista tai epäeettisistä käytännöistä tai politiikasta, pyrkimyksenä lopettaa ne (mm. Salminen & Heiskanen 2013). Vaikka tutkimuksen näkökulma kohdistuu erityisesti sosiaalialan työntekijöihin, on epäkohdilla suora vaikutus sosiaalialan palveluiden käyttäjiin. Palveluiden käyttäjät viime kädessä kärsivät epäkohdista ja niiden jatkumisesta, sillä epäkohdat ovat yleensä palvelun laadun ongelmia.

Epäkohtien havaitseminen ja raportointi on prosessi, joka alkaa epäkohdan havaitsemisesta, joka mahdollisesti etenee siitä raportoinnin kautta muutokseen ja lopulta epäkohdan poistumiseen. Kyselyraportissa tarkastellaan epäkohtien raportointiprosessia sen neljässä vaiheessa:

1) *Epäkohdat*. Analysoimme, millaisia epäkohtia sosiaalialan työntekijät ovat havainneet, kuinka usein ja missä sosiaalialan toimialueella.

1) *Epäkohdista keskusteleminen ja niiden raportoinnin ohjeistaminen*. Tarkastelemme, millä tavalla vastaajia on ohjeistettu epäkohdista keskustelemiseen, niiden raportointiin ja ratkaisemiseen. Analysoimme myös työyhteisön keskustelukulttuurin vaikutusta epäkohdan raportointiin.

3) *Epäkohtien raportointi*. Tarkastelemme, ovatko vastaajat ovat raportoineet epäkohdista ja kenelle he ovat raportoineet. Analysoimme myös, mistä syistä vastaajat ovat joskus jättäneet raportoimatta epäkohdasta.

4) *Raportoinnin seuraukset*. Selvitimme, onko epäkohtien raportointi johtanut muutokseen ja millaisia mahdollisia seurauksia vastaajille on seurannut raportoinnista.

Lisäksi kuvailemme tutkimuksen avovastauksista päätuloksia epäkohtien raportointia hankaloittavista ja edistävästä tekijöistä.

Useiden kansainvälisten tutkimuksen perusteella epäkohtien raportoijiin kohdistuu vasta- ja kostotoimia (mm. Salminen & Heiskanen 2013; Hedin & Månsson 2012; Skivenes & Trygstad 2010). Myös aikaisemmassa suomalaisessa laadullisessa tutkimuksessa (Tiitinen & Kauppi 2014) on saatu viitteitä siitä, että toisinaan sosiaalialan toimintaympäristöissä pyritään vaientamaan epäkohtiin liittyvää keskustelua organisaatioiden sisä- ja ulkopuolella. Määrällinen tutkimus tuottaa uutta tietoa vaientamisesta, joka on luonteeltaan piiloutuvaa vallankäyttöä. Työntekijöiden havaitsemien epäkohtien sekä vaientamisen käsitteellistäminen edistää sosiaalialan työntekijöiden mahdollisuuksia noudattaa sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita (ks. Talentia 2013).

Tässä raportissa kuvataan tiiviisti kyselyn tausta, aineisto ja tulokset. Lopuksi raportissa pohditaan kyselytulosten merkitystä suhteessa muun muassa sosiaalialan työntekijöiden sananvapauteen sekä sosiaalihuoltolain velvoittamaan epäkohtien ilmoitusvelvollisuuteen. Laati-koissa olevat tekstit ovat suoria lainauksia kyselyn avovastauksista. Lukujen lopussa olevissa laati-koissa on tiivistetty luvun keskeiset tulokset.

KYSELYN VASTAAJAT JA AINEISTON KERÄÄMINEN

Valtakunnalliseen kyselytutkimukseen vastasi 183 henkilöä. Tutkimuksessa kerättiin lomakekyselyaineisto alkuvuodesta 2016, eli heti sen jälkeen kun sosiaalihuollon henkilöstön epäkohtien ilmoitusvelvollisuus tuli lainsäädännössä voimaan (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 §).

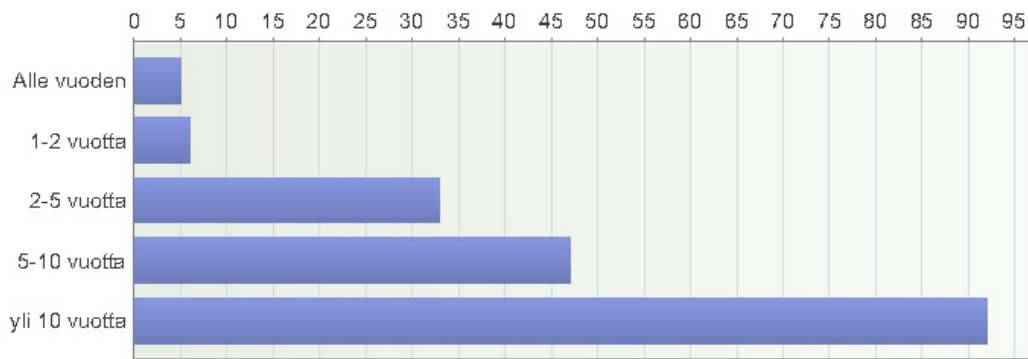
Kyselylomake pohjautuu Yhdysvaltalaiseen, US Merit Systems Protection Boardin (MSPB 2011) kyselylomakkeeseen, jolla on selvitetty yhdysvaltaisten valtionhallinnon työntekijöiden havaitsemia epäkohtia ja niiden raportointia. Tämän lisäksi kyselylomakkeen muokkauksessa otettiin mallia norjalaisen Skivenesin & Trygstadin (2010) tutkimuksesta, jossa oli myös sovellettu MSPB:n kyselylomaketta. Kyselylomake muokattiin suomalaiseseen sosiaalialaan soveltuvaksi. Kyselyn tulosten kansainvälistä vertailtavuutta käsitellään myöhemmässä tutkimusraportissa. Kyselylomakkeeseen saatiin suunnitteluvaiheessa kommentteja useilta ihmisiltä.

Kysely toteutettiin sähköisesti Webropol -kyselytutkimustyökalulla. Kyselyä markkinoitiin erityisesti sosiaalisessa mediassa sellaisilla Facebook- ja Blogifoorumeilla, joissa on todennäköisesti paljon sosiaalialan työntekijöitä. Tällaisia olivat muun muassa ammattijärjestö Talentian Facebook- sivut, Sosiaalialan osaamiskeskusten sivustot ja sähköpostilistat. Lisäksi tutkimusaiheesta julkaistiin kirjoitukset Talentia -lehdessä (1/2016) sekä Sosiaalinen tekijä -blogissa (29.3.2016). Kyselylomakkeen markkinointi kohdistui enemmän sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian jäseniin, kuin muihin alan työntekijöihin. Tämä näkyy siinä, että tutkimuksen vastaajat ovat pääasiassa sosiaalialan korkeakoulutettuja.

Kyselyaineisto analysoitiin sekä kvantitatiivisin että kvalitatiivisin menetelmin. Kvantitatiivisessa analyysissä käytettiin kuvailevia menetelmiä (suorat jakaumat, ristiintaulukot, tunnusluvut) ja monimuuttujamenetelmiä (faktorianalyysi). Vastausryhmien vertailuissa käytettiin lisäinformaation antajana myös tilastollisia testejä (khiin neliötesti), vaikka aineiston keruu ei tapahtunutkaan otospohjaisesti.

Kyselyn vastaajat olivat pääasiassa naisia (94 %). Vastaajat olivat koulutukseltaan korkeakoulututkinnon suorittaneita, enimmäkseen sosiaalityöntekijöitä (36 %) tai sosionomeja (31 %). Vastaajilta ei kysytty maantieteellistä sijaintia, tutkimusaiheen arkaluonteisuuden ja anonyymiteetin turvaamisen vuoksi, mutta avovastauksista käy ilmi vastaajien sijoittuvan eri puolille Suomea.

Vastaajat olivat pitkän sosiaalialan työkokemuksen omaavia henkilöitä (kuvio 2). Enemmistö (52 %) vastaajista oli työskennellyt sosiaalialalla yli 10 vuotta. Toiseksi eniten (25 %) vastaajilla oli alan työkokemusta 5-10 vuotta.



Kuvio 2: Vastaajien työskentelyurien pituus sosiaalialalla prosentteina

Työntekijän koulutuksella ja työuran pituudella on edistävää vaikutus henkilön kykyihin havaita ja analysoida epäkohtia sekä raportoida niistä (Skivenes & Trygstad 2010). Tutkimukseen vastaajiksi ovat valikoituneet enimmäkseen sosiaalialan korkeakoulutetut ja pitkän työuran omaavat työntekijät, joilla on paras potentiaali epäkohtien havainnoimiseen ja niistä raportointiin. Vastaajat ovat pääosin sellaisia sosiaalialan työntekijöitä, jotka ovat havainneet työhönsä liittyviä epäkohtia ja raportoineet niistä. Tutkimusaihe ei välttämättä houkutellut vastaamaan, mikäli työntekijällä ei ollut aiheesta mitään kokemusta. Epäkohtien raportointi on sensitiivinen tutkimusaihe, joka voi osaltaan vaikuttaa tutkimukseen osallistumishalukkuuteen. Rajatun kyselyn vastaajaryhmän vuoksi tulokset eivät ole yleistettävissä koko sosiaalialan työkenttään. Tästä huolimatta kysely tuottaa tarpeellista lisätietoa sosiaalihuollon epäkohdista sekä niiden raportoinnin ja käsittelyn haasteista.

TIIVISTELMÄ — Kyselytutkimuksen vastaajat

- Valtakunnalliseen kyselytutkimukseen vastasi 183 henkilöä.
- Vastaajat olivat koulutukseltaan korkeakoulututkinnon suorittaneita, enimmäkseen sosiaalityöntekijöitä (36 %) tai sosionomeja (31 %).
- Vastaajilla on pitkä sosiaalialan työkokemus.
- Kyselyyn vastasivat pääasiassa sellaiset henkilöt, joilla on kokemuksia epäkohtien havaitsemisesta ja raportoinnista.
- Rajatun vastaajaryhmän vuoksi kyselytulokset eivät ole yleistettävissä koko sosiaalialan työskentelykenttään.

EPÄKOHTIEN RAPORTOINTIIN KANNUSTAMINEN

Työyhteisön kommunikaatiokulttuuri

Työyhteisön kommunikaatiokulttuurilla on merkittävästi vaikutusta työn epäkohtien raportointiin (Salminen & Heiskanen 2013; Kaptein 2011). Työntekijöillä on tarve keskustella epäkohdista niiden havaitsemisen jälkeen. He hahmottavat keskustelemalla epäkohdan merkittävyyttä ja laajuutta sekä pohtivat sen mahdollisia ratkaisu- ja raportointivaihtoehtoja. Epäkohdista keskusteleminen edellyttää keskustelun sallivaa ja syylistämätöntä kulttuuria. Lisäksi tarvitaan mahdollisuuksia yhteiselle epäkohdista keskustelemiselle.

Kyselyssä tiedusteltiin, kuinka vastaajien työyhteisössä suhtaudutaan työhön liittyvistä epäkohdista keskustelemiseen. Vastaukset jakautuivat voimakkaasti. Osassa työyhteisöjä kannustetaan ainakin osittain puhumaan epäkohdista ja miettimään niille ratkaisuvaihtoehtoja (44 %). Kuitenkin enemmistössä (55 %)¹ vastaajien työyhteisöissä ei kannusteta puhumaan epäkohdista ja miettimään niille ratkaisuvaihtoehtoja. Työntekijät tunnistavat epäkohdista puhumiseen liittyvän haasteita, sillä 82 % vastaajista kertoi harkitsevansa kenelle puhuu työyhteisössä epäkohdista. Osassa työyhteisöissä ei ole vastaajien mukaan aina mahdollisuuksia tai halua puhua työn epäkohdista (52 %). Epäkohdista keskustelemisen ja niistä raportoinnin mahdollisuuksien lisäksi kokemukset epäkohtien korjaamishalukkuudesta voi vaikuttaa raportointihalukkuuteen. Vastaajista 62 % koki, ettei työyhteisössä ole aina halukkuutta korjata epäkohtia. Mikäli epäkohtiaraportit eivät johda mihinkään muutokseen, on oletettavaa, että halukkuus raportoida epäkohdista vähenee. Työntekijät turhautuvat ja kokevat epäkohtien raportoinnin hyödyttömäksi, mikäli niillä ei ole mitään vaikutuksia toimintaan.

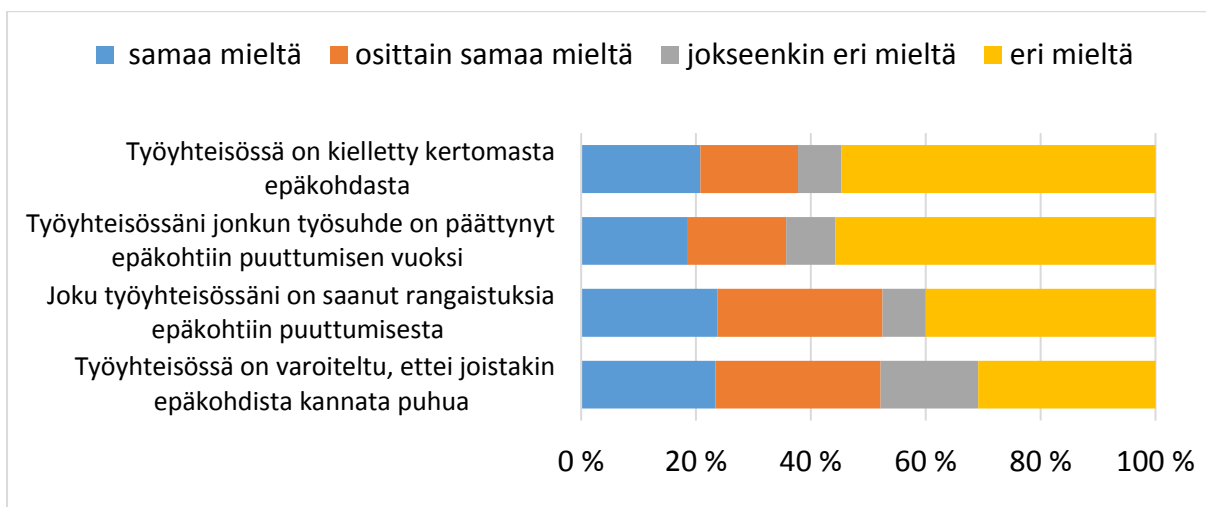
Lähes puolet (49 %) vastaajista oli havainnut työyhteisöissään varoittelua siitä, ettei joistain epäkohdista kannata puhua (kuvio 3). Varoittelu voi olla hyväntahtoista varoittelua, jonka tarkoituksena on ohjata vastaajaa välttämään raskas tai turhauttava epäkohdan raportointiprosessi. Varoittelu tulkitaan eri tavoin riippuen siitä, missä asemassa varoitettava henkilö on suhteessa raportoijaan. Varoittelun tavoitteena voi olla saada epäkohdan raportoija pysymään työyhteisön vaikenemisen normissa. Voi myös olla, että työyhteisössä on pelkoa siitä, ettei epäkohdan raportoinnista seuraa mitään hyvää työyhteisölle. Työn epäkohtien luonteeseen liittyy salailua. Vastaajista 56 % oli sitä mieltä, että työyhteisössä salataan tai piilotellaan epäkohtia.

Vastaajilta tiedusteltiin, onko työyhteisössä kielletty kertomasta epäkohdasta jollekin (kuvio 3). Vähemmistö (20 %) vastaajista oli havainnut työyhteisössä kieltoja kertoa epäkohdasta jollekin. Näistä 35 vastaajaa nimesi tahon, jolle oli kielletty kertomasta epäkohdista. Enimmäkseen työyhteisössä oli kielletty kertomasta epäkohdista päättäjille ja johtajille. Näistä tahoista mainittiin paikkakunnan poliittiset päättäjät, kuten lautakunnan jäsenet sekä toiminnan esimiehet ja toimialajohtajat. Toiseksi eniten kiellettiin kertomasta epäkohdista medialle. Lisäksi vastaajia oli kielletty kertomasta epäkohdista mm. sosiaali- ja terveysministeriölle, palvelun asiakkaille sekä toiminnan rahoittajille. Vaikka vain vähemmistö oli havainnut työyhteisössä suoranaisia epäkohdista puhumisen kieltoja, on kielloilla yksilötasoa laajempi vaikutus työyhteisön kommunikaatiokulttuuriin.

¹ Prosenttilukuihin on yhteenlaskettu *samaa mieltä* ja *osittain samaa mieltä* – vastaukset.

”Asiakkaiden etuja ajavat ja epäkohdista palautetta antavat työntekijät joutuvat esimiesten puhutteluun ja näissä tilanteissa työntekijä on aina altavastaajan roolissa.”

41 % vastaajista on havainnut jonkinlaisia rangaistuksia työyhteisössä epäkohtaan puuttumisesta (kuvio 3). Vastaajista 25 % oli sitä mieltä, että työntekijän työsuhde on päättynyt epäkohtiin puuttumisen vuoksi työyhteisössä (kuvio 3).



Kuvio 3: Epäkohdan raportointiin suhtautuminen työyhteisössä

Työyhteisöissä kiertävät huhut tai juorut epäkohtien raportoitijien rankaisemisesta estävät myös tehokkaasti epäkohtiin puuttumisen. Erityisesti avovastauksissa kuvailtiin tällaisten huhujen olevan raportointia estävä tekijä. Työntekijät pelkäävät epäkohtien raportoinnista seuraavan heille ikävyyksiä, eivätkä uskalla lähteä testaamaan huhujen paikkansapitävyyttä.

Epäkohtien raportointiin ohjeistaminen

Sosiaalihuollon henkilöstölle asetettiin vuoden 2016 alusta lakisääteinen velvoite raportoida työssään havaitsemistaan epäkohdista. Henkilöstön on viipymättä ilmoitettava toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 §). Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 47 §). Toimintayksikön on omavalvontasuunnitelmassa kuvattava, millä tavalla henkilöstö ja asiakkaat raportoivat havaitsemistaan epäkohdista ja millä tavalla epäkohdat käsitellään.

Kyselyaineisto on kerätty alkuvuodesta 2016, jolloin lainsäädäntö omavalvontasuunnitelmasta ja epäkohtien ilmoitusvelvollisuus oli jo voimassa. Laki velvoittaa työnantajia tiedottamaan työntekijöitään epäkohtien ilmoitusvelvollisuudesta. Kyselytulosten perusteella toimintayksiköt eivät olleet vielä tehneet omavalvontasuunnitelmia tai kertoneet henkilöstölle riittävästi heidän lakisääteisestä epäkohtien ilmoitusvelvollisuudesta.

Valtaosa vastaajista (58 %) ilmoitti, ettei työyhteisössä ole keskusteltu siitä, kuinka epäkohdista raportoidaan. Lisäksi 11 % vastaajista ei tiennyt, onko työyhteisössä keskusteltu raportointiprosessista. Valtaosa vastaajista (76 %) ilmoitti, ettei heidän työyhteisössään ole lakisääteistä sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmaa tai he eivät tiedä sen olemassaolosta. 25 % kyselyyn vastaajista ilmoitti jättäneensä joskus raportoimatta havaitsemastaan epäkohdasta, siitä syystä ettei tiennyt kenelle siitä ilmoittaisi. Mikäli työyhteisössä ei ole raportointiin min-käänlaista ohjeistusta, rakennetta tai käytäntöjä, on raportointi ymmärrettävästi vaikeaa. Tällöin työntekijöiden täytyy itse luoda käytännöt epäkohtien raportoinnille, joka voi aiheuttaa työyhteisössä hämmennystä ja vastustusta.

TIIVISTELMÄ — Epäkohtien raportointiin kannustaminen

- Enemmistö vastaajista (58 %) ilmoitti, ettei työyhteisössä ole keskusteltu siitä, kuinka epäkohdista raportoidaan.
- 56 % vastaajista oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että työyhteisössä salataan tai piilotellaan epäkohtia.
- Yhteensä 41 % vastaajista on havainnut jonkinlaisia rangaistuksia työyhteisössä epäkohtaan puuttumisesta.
- Vastaajista yhteensä 25 % oli samaa tai osittain samaa mieltä siitä, että työyhteisössä jonkun työsuhte on päättynyt epäkohtiin puuttumisen vuoksi.
- Viidennes (20 %) vastaajista oli samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että työyhteisössä oli kielletty kertomasta epäkohdasta jollekin. Enimmäkseen kiellettiin kertomasta organisaation johdolle ja paikallispoliittisille päättäjille. Toiseksi yleisimmin epäkohdista kiellettiin kertomasta mediaan.

EPÄKOHDAT

”Epäkohdissa ollut useasti kyse joko lainvastaisista ohjeistuksista asiakkaiden tukien/palveluiden suhteen tai asiakkaiden oikeuksien ja hyvinvoinnin vastaisista ohjeistuksista. Lisäksi on ollut kyse tiettyjen työntekijöiden epäammattillisesta käytöksestä asiakkaita kohtaan...

Kun asiakkaat ovat tehneet valituksia, on yksittäisten asiakkaiden tilanteita/päätöksiä korjattu, mutta lainvastaisia ohjeistuksia ei ole muutettu.”

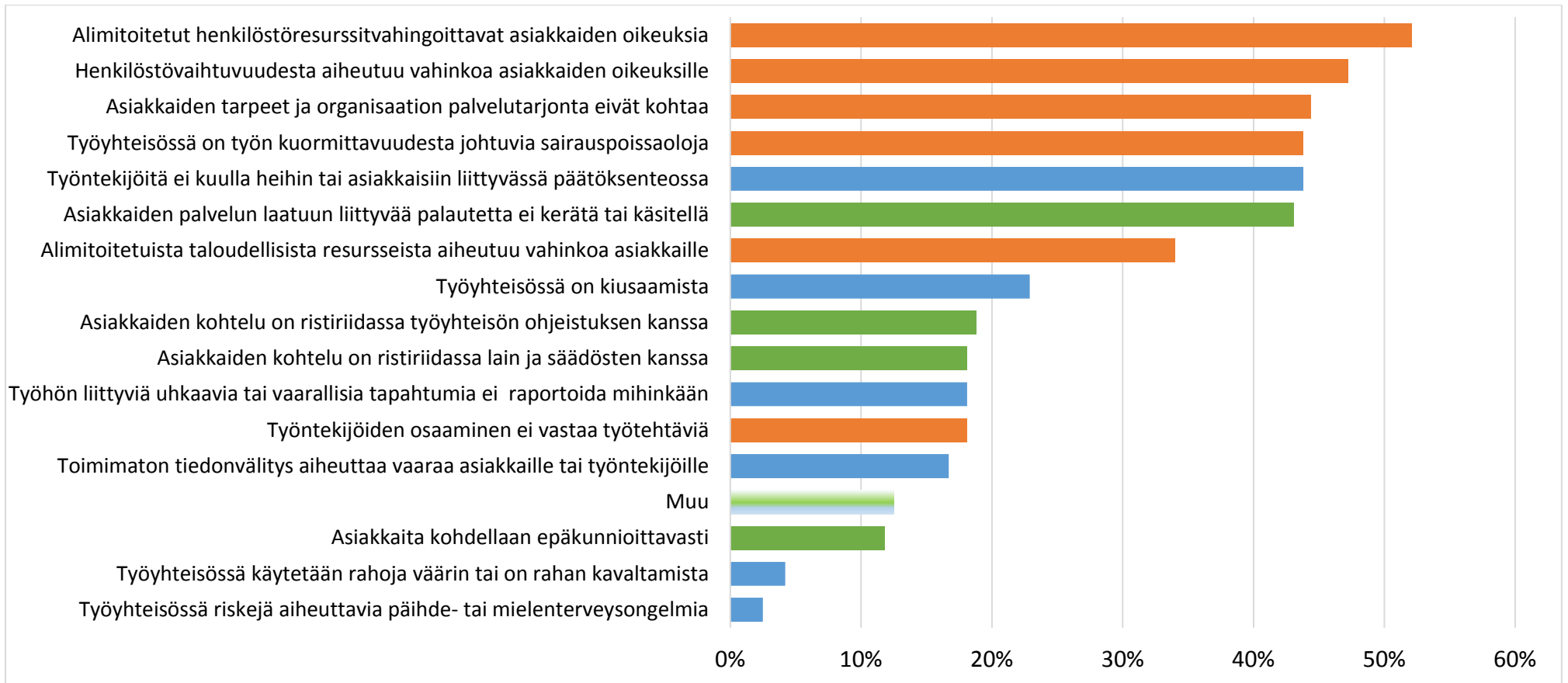
Kartoitimme kyselyssä, kuinka moni vastaaja on havainnut työhön liittyviä epäkohtia, missä ne toteutuivat ja millaisia epäkohdat olivat. Valtaosa vastaajista (88 %) oli havainnut työyhteisönsä liittyvän epäkohdan viimeisen vuoden aikana. Epäkohta voi olla vain kertaalleen tapahtunut tai toistuva tapahtuma, joka muodostuu osaksi yksikön toimintakulttuuria. Vastaajien havaitsemat epäkohdat olivat luonteeltaan toistuvia tai pitkäaikaisia. Enemmistö vastaajista (66 %) kuvaili havainneensa epäkohtia säännöllisesti. Ainoastaan 1 % vastaajista raportoi havainneensa epäkohtia vain kerran. Koska kyselyyn vastaajat olivat pitkän sosiaalialan työkokemuksen omaavia henkilöitä, on todennäköistä, että vastaajien havaitsemat epäkohdat ovat toteutuneet useissa eri toimintayksiköissä.

Valtaosa epäkohdista havainnoitiin kunnan sosiaalihuollossa (83 %) ja toiseksi eniten sairaalassa, kuntoutuslaitoksessa tai terveydenhuollon toimipaikassa (26 %). Vastaajajoukko muodostuu enimmäkseen sosiaalityöntekijöistä ja sosionomeista, jotka sijoittuvat työelämässä eniten kunnan sosiaalihuollon toimipaikkoihin. Osa vastaajista kertoo havainneensa epäkohtia yksityisissä sosiaalihuollon toimipaikoissa (10 %), järjestöissä (11 %), oppilaitoksissa (10 %) sekä valtion organisaatioissa (4 %).

Enemmistö (72 %) vastaajien havaitsemista epäkohdista oli toteutunut vastaajan omassa työryhmässä. Lähes yhtä usein (63 %) epäkohtia oli havaittu oman työryhmän ulkopuolella samassa organisaatiossa. Vähemmistö kertoi epäkohdan toteutuneen saman työnantajan toisessa toimipaikassa (23 %) tai alihankkijalla tai palvelun tuottajalla (7 %). Työntekijät olivat havainneet vähäisesti epäkohtia myös muualla, pääasiassa yhteistyökumppaneiden toimipaikoissa (4 %).

Kyselyn vastaajista enemmistö (87 %) oli havainnut epäkohtia työskennellessään työntekijän roolissa. Epäkohtia havainneista esimiehiä tai johtavassa asemassa työskennelleitä vastaajista oli 13 %. Lisäksi epäkohtia olivat havainneet opiskelijat (4 %).

Enemmistö asiakkaiden oikeuksien toteutumisen vaarantavista epäkohdista liittyy alimitoitettuihin henkilöstöresursseihin ja henkilöstövaihtuvuuteen sekä työn kuormittavuuteen (kuvio 4).



Kuvio 4: Kuinka usein olet havainnut seuraavia epäkohtia työssäsi.

Kuvion värikoodit:

Resursseihin liittyvät epäkohdat - oranssi

Palveluiden käyttäjiin liittyvät epäkohdat - vihreä

Toimintaympäristöön liittyvät epäkohdat - sininen

Sosiaalipalvelut ovat pääosin julkisin varoin toteutettua lakisääteistä toimintaa, joilla pyritään vastaamaan ihmisten sosiaalisen tuen tarpeisiin. 34 % vastaajista ilmoitti havainneensa usein, etteivät asiakkaiden tarpeet ja organisaation palvelutarjonta kohtaa. Palveluiden käyttäjien oikeuksien tarkastelun näkökulmasta on huolestuttavaa, että 53 % vastaajista oli havainnut asiakkaiden kohtelun olevan ristiriidassa lain ja säädösten kanssa, usein tai joskus (taulukko 1).

Palveluiden käyttäjiin liittyvät epäkohdat	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
Asiakkaiden palvelun laatuun liittyvää palautetta ei kerätä tai niitä ei käsitellä	33	19	28	18
Asiakkaiden kohtelu on ristiriidassa työyhteisön ohjeistuksen kanssa	14	41	29	12
Asiakkaiden kohtelu on ristiriidassa lain ja säädösten kanssa	14	39	31	15
Asiakkaita kohdellaan epäkunnioittavasti	9	29	39	21

Taulukko 1. Palveluiden käyttäjiin liittyvät epäkohdat (%)

Epäkohtien vakavuudesta kertoo se, että 52 % vastaajista on pohtinut alan vaihtoa työhön liittyvien epäkohtien vuoksi (täysin tai osittain samaa mieltä olevat vastaajat). Asiakkaiden lainvastainen ja epäkunnioittava kohtelu on voimakkaasti ristiriidassa sosiaalialan ammattieettisten ohjeiden (Talentia 2013) kanssa. Maija Mänttari-van der Kuipin (2015) väitöskirjatutkimuksen mukaan lähes 40 prosenttia sosiaalityöntekijöistä koki, että heidän mahdollisuutensa tehdä ammattieettisesti vastuullista työtä olivat heikentyneet. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015, 4 §) mukaan ”ammattillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalihuollon ammattihenkilön velvollisuutena on noudattaa ammattitoiminnassaan, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädetään.” (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 4 §). Sosiaalialan työntekijöiden eettisten ristiriitojen paineet konkretisoituvat, kun tarkastellaan, kuinka yleisiä epäkohdat ovat ja millaisia epäeettisiä tai laittomia toimia ne joutuvat työssään toteuttamaan.

Vastaajien kuvauksia epäkohdista:

”Niukkojen resurssien vuoksi esimiehet vaativat työntekijöitä tekemään työtä kevyemmällä kädellä ja vähentämään asiakastapaamisia jolloin ennaltaehkäisevää työtä ei ole mahdollista tehdä lain sallimissa puitteissa.”

”Päihdeasiakkaat eivät saa tarvitsemiaan palveluita ja heitä kohdellaan epäkunnioittavasti. Päihdeongelmainen sairas jää ilman tarvitsemiaan palveluita, esim. asumispalveluita ja kotihoitoa. Vedotaan siihen, että koska on päihdeongelma, niin ei tarvitse (anteta) palvelua.”

”Lastensuojelulakia ei noudateta esim. käsittelyajoissa. Toimintatapojen kanssa kikkaillaan niin, että tilastot näyttävät hyviltä, mutta tosiasiasa asiakasperheisiin ei olla yhteydessä määräajassa. Työryhmässä lastensuojeluilmoitus merkitään käsitellyksi, kun paperi siirretään pinosta toiseen.”

”Asiakkaita syrjittiin ja heihin kohdistettiin ennakkoluuloja, heitä kohdeltiin asiattomasti, eikä heidän asioitaan hoidettu lain määräämällä tavalla; kun puhuin asiakkaille heidän oikeuksistaan, minun toimintaa paheksuttiin.”

”Lopetin työni, koska en enää jaksanut sitä, että 80 % työajasta menee siihen, että taistelee asiakkaiden oikeuksien ja edun puolesta omaa organisaatiota vastaan.”

TIIVISTELMÄ — Epäkohdat

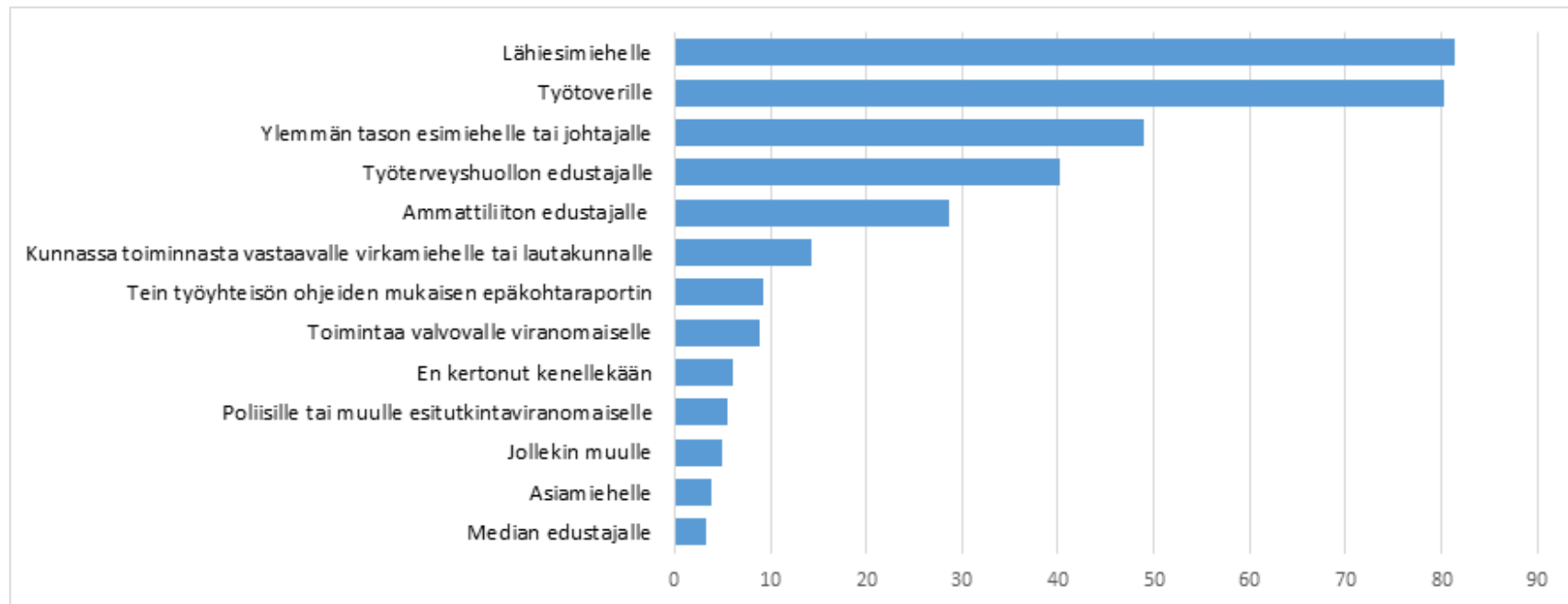
- Enemmistö vastaajista (88 %) oli havainnut epäkohdan vuoden sisällä.
- Valtaosa vastaajista (66 %) kuvaili havainneensa epäkohtia säännöllisesti.
- Suurin osa epäkohdista liittyi vajavaisiin henkilöstöresursseihin tai henkilöstövaihtuvuuteen sekä työn kuormittavuuteen.
- Palveluiden käyttäjiin liittyvistä epäkohdista korostui asiakkaiden palvelun laatuun liittyvän palautteen keräämättömyys tai niiden käsittelemättömyys.
- Toimintaympäristöön liittyvistä epäkohdista korostui se, ettei työntekijöitä kuulla työpaikan päätöksentekoprosesseissa, jotka liittyvät työntekijöihin tai asiakkaisiin.
- 53 % vastaajista oli havainnut asiakkaiden kohtelun olevan ristiriidassa lain ja säästösten kanssa, usein tai joskus.
- Epäkohtien vakavuudesta kertoo se, että 52 % vastaajista on pohtinut alan vaihtoa työhön liittyvien epäkohtien vuoksi.

EPÄKOHTIEN RAPORTOINTI

”Esille tuomani epäkohdat käännetään minun ongelmakseni: henkilökohtaiseksi heikkoudekseni, jaksamattomuudekseni, herkkyydekseni, nuoruuden idealismiksi tai jopa vedotaan mielenterveyteeni. ... usein vedotaan ammattilaisten osaamattomuuteen, eikä koskaan päästä tarttumaan esimerkiksi todellisiin organisatorisiin epäkohtiin, jotka kuitenkin saattavat monissa tapauksissa vaikuttaa taustalla.”

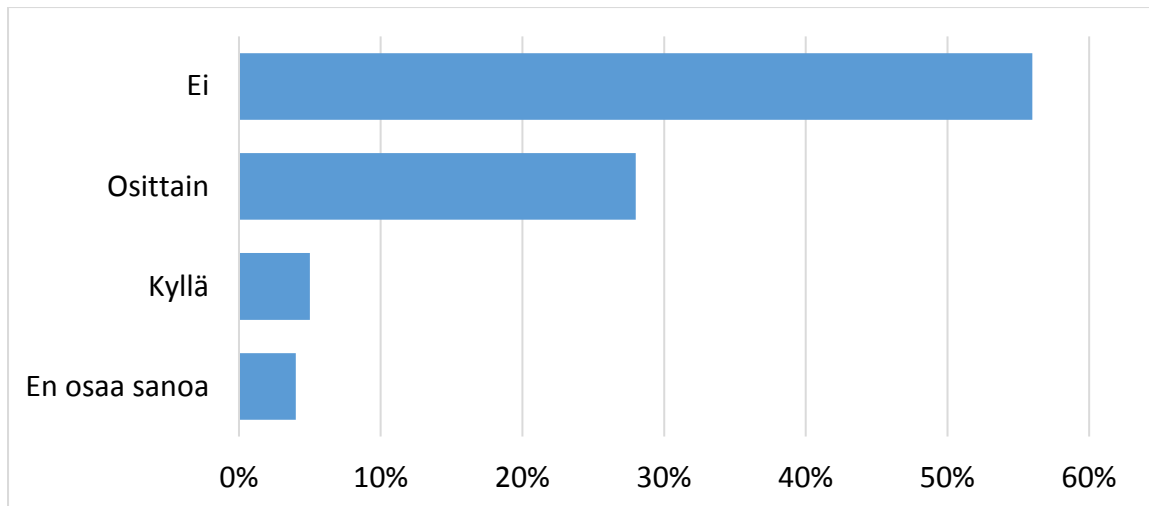
Epäkohdan havainnointi ei itsestään johda epäkohdan poistumiseen tai muuttumiseen. Toisinaan epäkohdan muuttamiseksi riittää keskustelu ja tarvittavista muutoksista sopiminen työyhteisön sisällä. Mikäli epäkohta on sellainen, etteivät työntekijät yksin tai keskenään pysty sitä ratkaisemaan, epäkohdasta yleensä raportoidaan sellaiselle taholle, jolla on toimivaltaa tehdä epäkohdalle jotain.

Lähes kaikki vastaajat (94 %) olivat raportoineet epäkohdasta jollekin taholle. Enemmistö oli raportoinut epäkohdasta lähiesimiehelle (79 %) tai työtoverilleen (78 %). Näiden lisäksi yleisiä raportointitahoja olivat ylemmän tason esimiehet tai johtajat (48 %) sekä työterveydenhuolto (39 %).



Kuvio 5: Kenelle vastaajat raportoivat epäkohdista, %.

Vastaajat olivat raportoineet epäkohdista 1-9 eri taholle. Yleisimmin on raportoitu kolmelle eri taholle. Tämä voi kertoa siitä, että työntekijät ovat havainneet epäkohtia monta kertaa tai samasta epäkohdasta on raportoitu monelle eri taholle. Kyselytulosten perusteella yksi merkittävimmistä epäkohtien käsittelyn ongelmista on epäkohdan muuttaminen tai poistaminen. Valtaosa vastaajista (56 %) ilmoitti, ettei epäkohta poistunut siitä raportoinnin jälkeen. Vastaajista 28 % kuvaili, että epäkohta poistui osittain siitä raportoinnin jälkeen.



Kuvio: 6 Vastaukset kysymykseen, poistui epäkohta siitä raportoinnin jälkeen.

Vastaajien kuvauksia epäkohtien käsittelystä:

"Työntekijä kavaltaa toimipisteestä ja asiakkailta rahaa.

Kerrottu lähiesimiehelle, mutta hän sanoi ettei voi puuttua, koska voi joutua oikeuteen.

Sanoi, että minun pitää puuttua ja sanoa työkaverilleni, että touhun on loputtava."

"Osassa tapauksissa olen kannellut asiamiehelle, osasta taas ylemmälle johdolle.

Joka kerta taistelun jälkeen yksittäiseen asiaan on puututtu mutta ei varsinaiseen systemaattiseen ongelmaan."

"Erään asiakkaan sisko otti yhteyttä mediaan => asia (epäkohta) tuli julkisuuteen ja sitä kautta tietoon perusturvalautakunnalle... asiaa ei sen kummemmin käsitelty.

Sain sen käsityksen, että perusturvaa ei haitannut niinkään se, miten on toimittu, vaan se, että se tuli julkisuuteen."

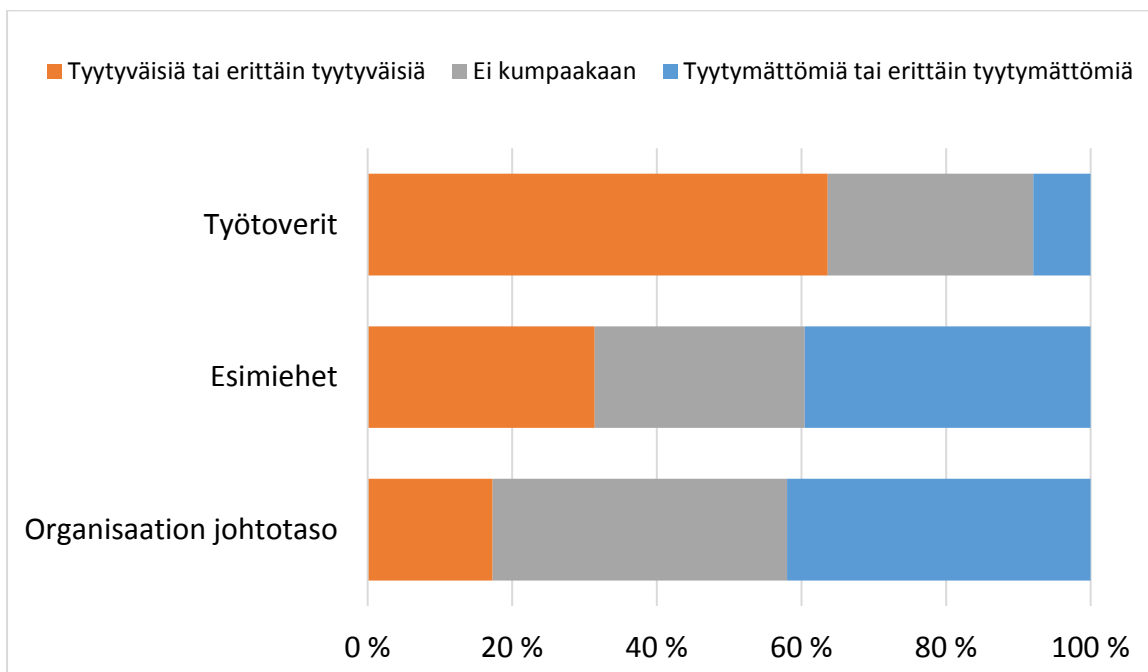
TIIVISTELMÄ — Epäkohtien raportointi

- Lähes kaikki vastaajat (94 %) olivat joskus raportoineet havaitsemastaan epäkohdista jollekin.
- Työyhteisön sisällä raportoitiin useimmiten kollegoille ja lähiesimiehelle sekä ylemmän tason esimiehelle. Työyhteisön ulkopuolisista tahoista raportoitiin eniten työterveyshuollon tai ammattiliiton edustajille.
- Valtasosa vastaajista (56 %) ilmoitti, ettei epäkohta poistunut siitä raportoinnin jälkeen, eli raportointi ei johtanut muutoksiin.

EPÄKOHTIEN RAPORTOIJAN SUHTAUTUMINEN

Työtovereiden, esimiehen ja organisaation johtotason suhtautuminen epäkohdasta raportointiin vaikuttaa yksittäisen raportoijan kokemukseen epäkohdan raportoinnista sekä koko työyhteisön epäkohtien raportointi- ja käsittelymahdollisuuksiin. Kyselyssä selvitettiin monella tavalla ympäristön suhtautumista epäkohtien raportoijaan.

Kuvioon 7 on koottu työtovereiden, esimiesten ja organisaation johdon suhtautumista epäkohdan raportointiin. Valtaosa vastaajista (57 %) ilmoitti työtovereiden olleen erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä siihen, että hän raportoi epäkohdasta.



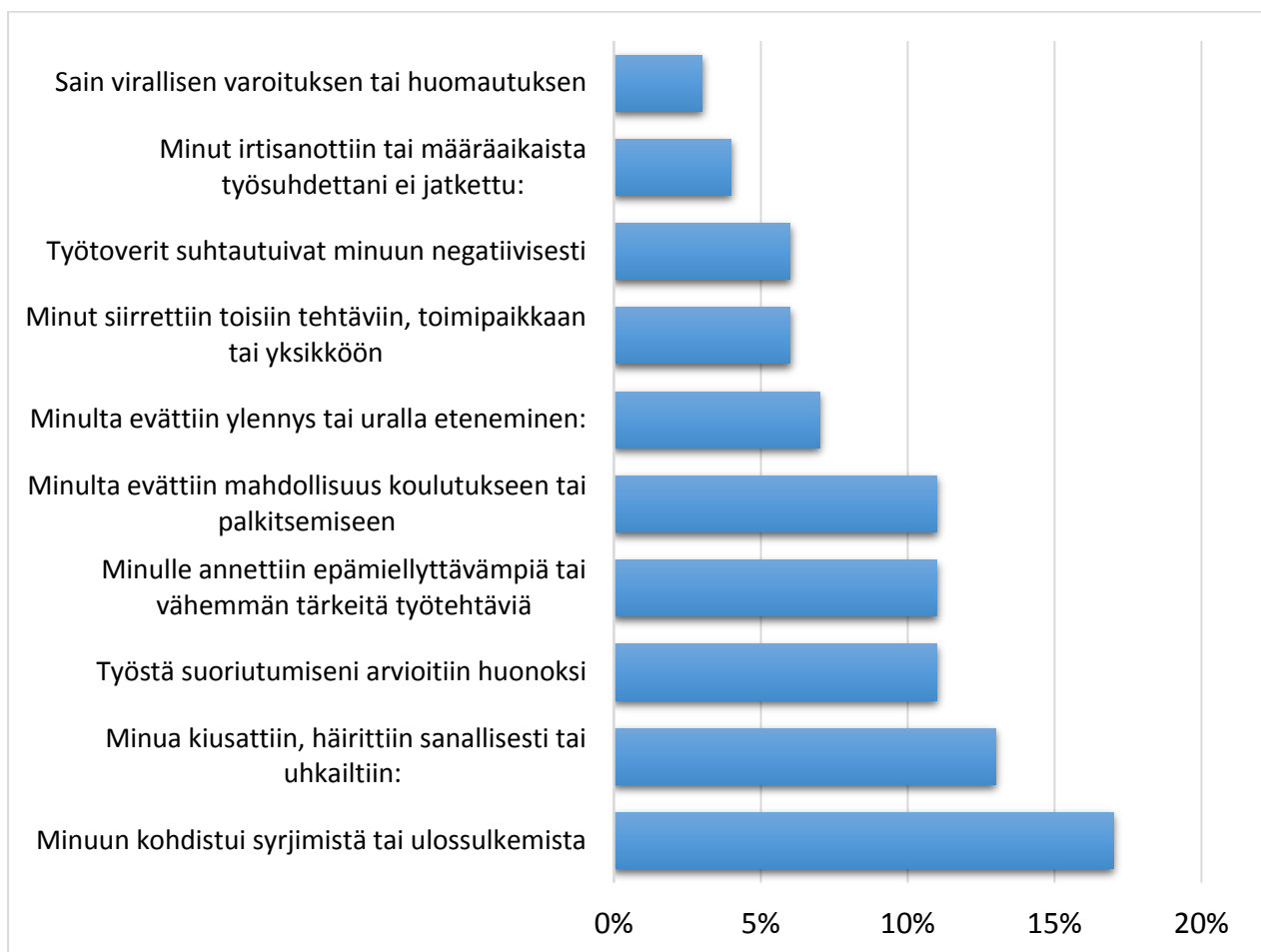
Kuvio 7: Työympäristön suhtautuminen epäkohdasta raportointiin.

Vastausten hajonta lisääntyi, kun vastaajat arvioivat esimiehensä suhtautumista epäkohdasta raportointiin. Esimiehistä 26 % oli erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä vastaajan epäkohtaraportointiin. Hieman suurempi

osuus esimiehistä (34 %) oli tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä vastaajan epäkohtaraportointiin. Vastajat arvioivat myös organisaation johtotason tyytyväisyyttä epäkohdan raportointiin. 33 % vastaajista ilmoitti, ettei organisaation johto ollut tyytyväinen, eikä tyytymätön epäkohdasta raportointiin. Vastauksista voi tulkita, että organisaation johtotaso ei juuri reagoi kun työntekijät raportoivat epäkohdista tai ainakaan työntekijät eivät saa tietää heidän reagoinnistaan. Johtajista 14 % oli ollut erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen epäkohtaraportointiin ja tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä oli 34 % johtajista.

Myös muissa maissa tehdyn tutkimuksen perusteella epäkohtien raportointiin liittyy kaikilla aloilla riskejä (esim. Skivenes & Trygstad 2010). Nämä riskit kohdistuvat erityisesti epäkohdan raportoijaan, johon kohdistuu raportoinnin vuoksi negatiivisia seurauksia. Sosiaalihuoltolainsäädännön mukaan epäkohdan raportoijaan ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia epäkohtailmoituksen seurauksena (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 §). Selvitimme, missä määrin epäkohtien raportoitijat kokevat negatiivisia seurauksia raportoinnin vuoksi. Valtaosa tutkimukseen vastaajista (52 %) ei ole kokenut esimieheltä tai johtotasolta rangaistuksia tai uhkailua, jotka johtuisivat epäkohdan raportoinnista. 24 % vastaajista oli kokenut rankaisemista tai uhkailua viimeisen vuoden aikana ja 13 % yli vuotta aikaisemmin.

Enemmistö vastaajien saamista erilaista rangaistuksista oli häirintää, syrjintää ja kiusaamista (kuvio 8). Vain harvoin työntekijöihin kohdistui virallisia rangaistuksia, kuten varoituksia, huomautuksia tai työsuhteen päättämistä. Rangaistuksen toteuttajana voi olla yksittäinen esimies tai koko työyhteisö.



Kuvio 8: Epäkohdan raportoinnista annetut rangaistukset.

Epäkohdan raportoinnista annettavat rangaistukset ovat alistavaa vallankäyttöä. Siinä työntekijää rangaistaan kun hän toteuttaa lakisääteistä oikeuttaan ja velvollisuuttaan raportoida epäkohdasta. Enemmistö (82 %) epäkohdan raportoinnista rangaistuksia kokeneista ei vastannut millään tavalla saamiinsa rangaistuksiin. Mikäli he kantelivat saamistaan rangaistuksista, niin useimmiten kanneltiin työsuojeluviranomaisille, ammatiliittoon, ylemmän tason esimiehelle ja työterveyshoitoon.

Koska rangaistukset olivat luonteeltaan sosiaalisia ja epävirallisia, niitä on vaikea todistaa ja kannella kenellekään (ks. myös Tiitinen & Kauppi 2014). Työntekijät säikähtävät saamiaan rangaistuksia tai kokevat ettei rangaistuksesta valittaminen hyödytä mitään. Voi myös olla, ettei työntekijöillä ole ketään luotettavaa ja riittävän vaikutusvaltaista tahoa, jolle he voisivat ilmoittaa kokemistaan epäoikeudenmukaisista rangaistuksista. Toisinaan itse epäkohdan raportointi voi olla raskas prosessi ja siitä rangaistuksen saaminen lisää sen kuormittavuutta entisestään. Harvalla työntekijällä on muun työn ohessa voimavaroja perätä omia oikeuksiaan.

TIIVISTELMÄ — Epäkohtien raportoijan suhtautuminen

- Esimiehet ja organisaation johto suhtautuvat negatiivisemmin epäkohdan raportointiin kuin työtoverit.
- 52 % tutkimukseen vastaajista ei ole kokenut esimieheltä tai johtotasolta rangaistuksia tai uhkailua, jotka johtuisivat epäkohdan raportoinnista.
- 24 % vastaajista oli kokenut epäkohdan raportoinnista johtuvaa rankaisemista tai sillä uhkailua viimeisen vuoden aikana.
- Enemmistö rangaistuksista oli luonteeltaan epävirallisia ja sosiaalisia. Harvemmin virallisia rangaistuksia, kuten varoituksia ja huomautuksia tai työsuhteen menettämistä.
- Rangaistuksia kokeneista työntekijöistä enemmistö (82 %) ei ilmoittanut kokemuksestaan kenellekään. Epävirallisia rangaistuksia on vaikea todistaa.
- Työyhteisössä yhdenkin henkilön rankaiseminen epäkohtaraportoinnin vuoksi vaikuttaa laajasti koko työyhteisön halukkuuteen raportoida epäkohdista.

EPÄKOHDAN RAPORTOIMATTA JÄTTÄMISEN SYYT

”Ei ole ketään, jolle asiasta voisi raportoida. Toiminnanjohtaja käyttäytyy epäasiallisesti työntekijöitä kohtaan. Huutaa ja kiroilee, kaikki pelkäävät häntä. On ollut ulossavustamisia jatkuvasti jos ei häntä miellytä. Valheellista ja epärehellistä, epätasa-arvoista toimintaa, johon kukaan ei voi puuttua.”

Tutkimuksen vastaajat olivat työuransa aikana havainnoineet useita epäkohtia. Jokainen epäkohdan havainnointi ei johda siitä raportointiin. 87 % vastaajista oli joskus jättänyt raportoimatta havaitsemastaan työyhteisön epäkohdasta. Kuvioon 8 keräsimme syitä epäkohtien raportoimattomuuteen. Epäkohtien raportoimattomuuteen voivat vaikuttaa useat päällekkäiset syyt. Enemmistö vastaajista oli jättänyt raportoimatta epäkohdasta, koska pelkäsi siitä seuraavan itselle negatiivisia seurauksia. Eniten pelättiin raportoinnin vaikuttavan esimiesten tai kollegoiden suhtautumiseen (40 %) sekä hankalan työntekijän mainetta (36 %), uralla etenevän hankaloitumista (23 %) ja vaikutuksia työsuhteen jatkumiselle (28 %).

Epäkohdat eivät aina ole yksiselitteisiä ja helposti tunnistettavia asioita. Epäkohtien tunnistaminen voi edellyttää pohtimista ja keskustelua työtovereiden tai esimiesten kanssa. 13 % vastaajista ilmoitti jättäneensä joskus raportoimatta epäkohdasta, koska ei ollut varma onko kyseessä epäkohta. 16 % vastaajista oli joskus jättänyt raportoimatta, koska heiltä puuttui todisteita epäkohdan olemassaolosta. Epäkohdan raportoimattomuuteen liittyy myös epävarmuutta omasta vastuusta, sekä siitä kenelle epäkohdasta raportoidaan.



Kuvio 8: Syyt, miksi on jättänyt raportoimatta epäkohdasta (%)

Epäkohdasta raportoimattomuuden syyt ovat paljolti pelkoja raportoinnin negatiivisista seurauksista. Vaikka pelot ovat merkittävä epäkohdista vaientava tekijä, sillä on merkitystä toteutuvatko pelot työyhteisössä. Kyselyn perusteella voi todeta, että heillä, jotka pelkäävät epäkohdasta raportoinnin aiheuttavan esimiesten ja kollegoiden negatiivista suhtautumista, on myös enemmän kokemusta epäkohdan raportoimisesta johtuvaa syrjimistä ja ulossulkemista työyhteisöstä. Noin 10 % vastaajista, jotka ovat joskus jättäneet raportoimatta epäkohdasta pelätessään sillä olevan vaikutusta työsuhteen jatkumiselle, on kokenut irtisanomisia tai määraikaisen työsuhteen päättymistä raportoinnin vuoksi.

TIIVISTELMÄ — Epäkohdan raportoimattomuuden syyt

- Huomattava osa vastaajista (87 %) oli joskus jättänyt raportoimatta havaitsemaansa työyhteisön epäkohdasta.
- Raportoimatta jättämisen syyt johtuivat pääasiassa raportoimisen negatiivisten seurausten peloista.
- Eniten pelättiin raportoinnin vaikuttavan esimiesten tai kollegoiden suhtautumiseen (40 %) sekä hankalan työntekijän mainetta (36 %), uralla etenemisen hankaloitumista (23 %) ja vaikutuksia työsuhteen jatkumiselle (28 %).
- Epäkohdan raportoimattomuuteen liittyy myös epävarmuutta omasta vastuusta, sekä siitä kenelle epäkohdasta raportoidaan.

EPÄKOHTIEN RAPORTOINNIN HAASTEET

”Asioista ilmoittamisesta ei näy olevan mitään hyötyä,
kun asioihin ei tule muutoksia ja toimintatavat pysyvät samoina.
Silloin aktiivisuus ja yritys vaikuttaa asioihin vähenee.”

Vastaajilta tiedusteltiin, mitkä tekijät ovat hankaloittaneet ja edistäneet epäkohtien käsittelyä työyhteisöissä. Haasteissa korostuu työyhteisön jäsenten kompetenssi epäkohtien käsittelyn suhteen. Kompetenssin puute paikantuu vastaajien mukaan erityisesti esimiehiin ja johtajiin. Työntekijät kokevat autoritaarisen johtamistyylin estävän epäkohtien raportointia. 67 % vastaajista oli sitä mieltä, että voimakkaat organisaatiohierarkiat hankaloittavat epäkohtien käsittelyä.

Yksi merkittävimmistä haasteista on se, ettei työyhteisössä ole varattu resursseja, kuten käytännön mahdollisuuksia ja aikaa epäkohtien analysointiin sekä ratkomiseen. Resurssien varaaminen epäkohtien ratkaisemiseen olisi tärkeää, sillä pitkittyessään epäkohdat voivat kärjistyä, aiheuttaa ristiriitoja henkilöstön kesken ja muuttua yhä tiiviimmäksi osaksi toimintakulttuuria, jolloin niiden muuttaminen on entistä vaikeampaa.

”Lähiesimies ei kuuntele, ei mielellään keskustele epäkohdista,
eikä vie työntekijöiden nostamia epäkohtia eteenpäin.
Esimiehen ja alaisten välillä vallitseva kuilu, psyykinen välimatka.
Ylhäältäpäin johtaminen.”

Työyhteisö on merkittävässä asemassa epäkohtien raportoinnissa ja sen ratkaisemisessa. Vastaajat paikantavat myös koko työyhteisöllä olevan kompetenssin puutetta epäkohtien käsittelyssä ja ratkaisemisessa. Kommunikaatiokulttuuri muodostuu kaikkien työyhteisön jäsenten toiminnasta. Vastaajat kuvailivat, ongelmaksi jos työyhteisössä ei ole uskallusta tai tapana puhua asioista suoraan ja rehellisesti. Vaikeista epäkohdista keskusteleminen ei välttämättä ole helppo tehtävä, jota vältellään henkilöiden suuttumuksen pelossa. Työyhteisössä ei pidetä epäkohtien ratkaisemista tärkeänä tai epäkohdat ovat niin syvällä toimintakulttuurissa, että niiden muuttaminen tuntuu toivottomalta. Useat vastaajat pohtivat, että epäkohtien raportointi on liian kuormittavaa suhteessa raportoinnin lopputulokseen, kun mikään ei kuitenkaan muutu.

”Se, ettei asioita haluta selvittää, eikä toimia työYHTEISÖNÄ.”

Epäkohtia kyllä jaksetaan päivitellä, mutta niille ei olla valmiita tekemään mitään edes silloin, kun sille tarjoutuisi tilaisuus.”

Asenteet epäkohtien raportointia ja niiden ratkaisua kohtaan ovat merkittävä haittaava tekijä, kuten myös tavanomainen muutosvastarinta. Avovastauksista käy ilmi sama asia, jonka kyselyn määrälliset vastaukset jo vahvistivat: työyhteisöissä ei ole rakenteita ja toimintamalleja epäkohtien raportointiin tai ne eivät toimi. Tällöin epäkohdan raportoijat joutuvat itse luomaan rakenteet epäkohdan raportointiin. Rakenteissa ongelma kohdistui erityisesti vastuualueisiin ja niiden määrittelemättömyyteen. Organisaatioissa ei ole määritelty, kenen vastuulla on ohjata epäkohdan raportointi-, käsittely- ja muutosprosessia. Tästä seuraa se, ettei kukaan ota vastuuta ja epäkohdat jatkavat olemassaoloaan.

Niissä tapauksissa, kun vakava epäkohta jatkuu sen raportoinnista huolimatta vastaajat raportoivat asiasta työyhteisön ulkopuolisille tahoille. Osa vastaajista totesi sosiaalihuoltoa valvovilla viranomaisilla ja muilla epäkohtien ratkaisemisessa auttavilla tahoilla olevan riittämättömät keinot epäkohtien ratkaisemiseen.

EPÄKOHTIEN RAPORTOINTIA EDISTÄVÄT TEKIJÄT

”Avoin ilmapiiri, jossa asioista puhutaan. Eikä pelkästään valiteta ongelmista, vaan myös mietitään ja etsitään aktiivisesti parempia vaihtoehtoja.”

Vastaajista 88 % koki, että ammattietiikka ohjaa voimakkaasti puuttumaan työn epäkohtiin. Myös lainsäädäntö ja vastaajien koulutus vaikuttavat epäkohtien käsittelyyn. 66 % oli osittain tai täysin samaa mieltä, että lainsäädäntö ohjaa työntekijää puuttumaan riittävästi epäkohtiin. 65 % oli sitä mieltä, että koulutus on antanut riittävät tiedot ja taidot epäkohtien käsittelyyn. Työntekijöiden keskinäinen luottamus on olennainen osa onnistunutta epäkohtien käsittelyä. 74 % vastaajista oli sitä mieltä, että työntekijöiden keskinäinen luottamus edistää epäkohtien käsittelyä.

Vastaajat kuvailivat avovastauksissa epäkohtien raportointia edistäviä tekijöitä. Vastauksissa korostuu avoin keskusteluilmapiiri sekä esimiehen ja kollegoiden tuki. Avoin keskusteluilmapiiri luo rohkeutta ottaa esille vaikeitakin keskustelunaiheita, joita epäkohdat usein ovat. Asennetekijöistä mainittiin erityisesti työyhteisön kehitysmuotoisuus ja positiivinen suhtautuminen epäkohtien käsittelyyn. Vastaajien mukaan on erityisen tärkeää, että raportointiprosessi sekä siihen liittyvät roolit ja velvollisuudet ovat kaikkien tiedossa sekä ne on mainittu omavalvontasuunnitelmassa sekä työsuhteissa. Useissa vastauksissa korostettiin konkreettisia mahdollisuuksia keskustella epäkohdista viikkopalaverissa, tiedonsiirtopalaverissa ja työnohjauksessa.

”Alusta asti ja tietoisesti ylläpidetty avoimuus sekä se, että esimiehet ovat sanoittaneet ääneen sen, että haluavat kuulla mahdollisista epäkohdista.

He ovat ajoittain myös kyselleet epäkohtien olemassaolosta aktiivisesti.”

Esimieheltä odotetaan proaktiivista roolia suhteessa epäkohtien raportointiin. Edistäväksi tekijäksi mainittiin se, ettei esimies vain odota työntekijöiden tuovan hänelle tiedoksi epäkohtia, vaan aktivoi keskustelua toiminnan laadusta ja sen kehittämisen tarpeista.

TIIVISTELMÄ

Merkittävimmät epäkohtien raportoinnin haasteet:

- Raportointiprosessien puuttuminen tai niiden toimimattomuus sekä työntekijöiden luottamuspuu niiden toimivuuteen.
- Erityisesti esimiesten, mutta myös koko työyhteisön, kompetenssin puute epäkohtien havainnoinnissa, analysoinnissa, raportoinnissa ja käsittelyssä.
- Ei järjestetä tilaisuuksia, joissa voisi keskustella epäkohdista.
- Työyhteisössä negatiivinen suhtautuminen epäkohdan käsittelyä ja raportointia kohtaan.
- Vaientaminen, eli epäkohdista keskustelemisen ja raportoinnin tekeminen mahdottomaksi pelottelemalla rangaistuksilla, suhtautumalla negatiivisesti sekä rankaisemalla epäkohtien ilmoittajia.

Merkittävimmät epäkohtien raportointia edistävät tekijät:

- Avoin ja rehellinen keskusteluympäristö. Työyhteisön kehitysmuutos.
- Käytännön tilaisuuksia epäkohdista puhumiseen ja työnohjaus.
- Selkeät raportoinnin toimintaohjeet, lomakkeet, prosessit ja vastuualueet.
- Esimiesten proaktiivinen toiminta suhteessa epäkohtiin ja palvelun laadun kehittämiseen.

YHTEENVETO JA POHDINTA

Epäkohtien käsitteellistäminen, havainnointi, analysointi, raportointi ja käsitteleminen ovat uutta aluetta suomalaisessa sosiaalihuollossa sekä tutkimuksessa. On merkityksellistä käydä tieteellistä ja yhteiskunnallista keskustelua epäkohdista sekä niiden raportoinnista, jotta tietämys niistä lisääntyisi.

Kyselymme tuloksista piiryy kuva siitä, että mahdollisuudet käsitellä sosiaalialan epäkohtia ovat polarisoituneet ja näin ollen myös sosiaalipalveluiden laatu on vaihtelevaa. Epäkohtien havainnoinnin, raportoinnin ja käsittelyn mahdollisuudet vaihtelevat työyksiköittäin. Toisissa työyhteisöissä on hyvät edellytykset keskustella epäkohdista, raportoida ja poistaa niitä. Toisaalla taas työyhteisön keskustelukulttuuri ehkäisee alustavankin keskustelun epäkohdista, työntekijät eivät tiedä kenelle ja miten epäkohdista raportoidaan, raportoijaan kohdistuu koston toimia, eivätkä epäkohdat muutu raportoinnista huolimatta. On oletettavaa, että raportointimahdollisuudet parantuvat kun tietoisuus epäkohtien ilmoitusvelvollisuudesta laajenee ja yhä useampaan organisaatioon tehdään rakenteet epäkohtien raportoinnille ja käsittelylle.

Epäkohtakyselyn tulosten huolestuttavimmat piirteet liittyvät organisaatioiden vaikeisiin käytäntöihin, kuten epäkohtaraportoinnista kustamiseen sekä kieltoihin keskustella epäkohdista. Epäkohtien luonteeseen kuuluu salailemista, mutta erityisen huolestuttavaa on, mikäli epäkohdista ei saa kertoa organisaation johdolle tai paikkakunnan poliittisille päättäjille. Johtajilla ja päättäjillä kun olisi parhaat edellytykset toimia erityisesti rakenteisiin ja resursseihin liittyvien epäkohtien poistamiseksi.

Läpi tulosten toistuvat samat epäkohtien taustalla vaikuttavat teemat: taloustilanne, työn resurssointi ja liian suuri työtaakka. Ei ole lainkaan yllättävää, että taloudellisen kiristymisen aikakaudella sosiaalialan työntekijät havaitsivat paljon resursseihin ja niiden jakamiseen liittyviä epäkohtia. Valtaosa vastaajista kertoo, ettei epäkohtaraportointi ole johtanut muutoksiin. Tämä on vakava puute raportointiprosessissa. Tulos voi kertoa siitä, ettei organisaatioissa ole sitouduttu ottamaan vastuuta epäkohtien ratkaisemisesta. Osaltaan asia voi selittyä sillä, että ongelmien ja ratkaisujen avaimet ovat taloudellisia, eikä niitä haluta tai kyetä ratkaisemaan. Epäkohtiin liittyviä vastuita väistellään organisaation jokaisella tasolla. Tämä aiheuttaa myös pohdintaa siitä, missä määrin resurssit ovat todellinen syy epäkohtien poistamattomuuden taustalla ja kuinka usein vaikeaa epäkohtien raportointi- sekä käsittelyprosessia vältellään muista syistä johtuen. Paljon on epäkohtia, jotka eivät ole ratkaistavissa rahalla. Asiakkaiden eettinen ja asianmukainen kohtelu ei maksa mitään. Sosiaalihuollossa, erityisesti sosiaalityössä on runsaasti kehittämistä asiakaspalautteiden keräämisessä ja asiakkaiden kuuntelemisessa. Mikäli asiakkaiden tarpeet ja organisaatioiden palvelutarjonta ei kohtaa, on syytä miettiä voiko toiminta olla sosiaalitaloudellisesti tuloksellista.

Kyselyn tulosten perusteella voi väittää, ettei sosiaalihuoltolain omavalvontasuunnitelma sekä työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus vielä toteudu lain tarkoittamalla tavalla. Vain harva vastaaja tiesi työyksikkönsä omavalvontasuunnitelmasta tai suunnitelmaa ei ollut vielä tehty. On hyvin epätodennäköistä, että epäkohtien ratkaiseminen onnistuu, mikäli työyhteisössä ei ole olemassa toimintaohjetta, joka opastaisi työyhteisöä epäkohtien raportointiin sekä ongelmien käsittelyyn. Eri toimijat eivät tunnista omaa rooliaan ja vastuutaan epäkohtien käsittelyssä, eikä

epäkohtien käsittelyyn varata konkreettisia mahdollisuuksia. Moni jättää raportoimatta epäkohdasta, koska ei tiedä kenelle raportointi tulisi tehdä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston, eli Valviran toteuttama vanhusten kaltoinkohteluun liittyvä kysely (Tallavaara & Uusitalo 2016) antaa samansuuntaisia tuloksia. Valviran kyselyn mukaan 93 % vanhustenhuollon työntekijöistä oli havainnut vanhusten kaltoinkohtelua, josta enemmistö on työntekijöiden toteuttamaa. Epäkohtia havaitaan paljon, vaikka yli 90 % Valviran kyselyn vastaajista oli sitä mieltä, että asukkaiden turvallisuudesta ja jokapäiväisistä tarpeista huolehditaan hyvin. Myös kaltoinkohtelun syyt olivat samansuuntaiset meidän kyselymme tulosten kanssa. Kaltoinkohtelun riski ja resurssien puute liittyivät toisiinsa sekä epäkohtien ilmoitusvelvollisuuden toteutumisessa oli merkittäviä puutteita.

On oletettavaa, että enemmistö sosiaalialan toiminnasta on epäkohdista vapaata ja laadukasta toimintaa sekä suurin osa epäkohdista käsitellään asiallisesti organisaatioiden sisällä. Tästä huolimatta meidän kyselytuloksemme sekä Valviran kyselyn tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että epäkohdat ovat osa sosiaalihuoltoa, niiden raportointiin liittyy paljon haasteita ja epäkohtien taustalla vaikuttavat erityisesti resurssit.

Tulosten perusteella voi tarkastella sosiaalialan työntekijöiden sananvapauden toteutumista. Suomen Perustuslain (731/1999) 12 §:n mukaan sananvapaus sisältää oikeuden levittää ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Tarkastelemme sananvapautta yksilön subjektiivisena kokemuksena, joka työhön liittyen mahdollistuu tai rajoittuu työyhteisössä. Sananvapauden kokemuksella on vaikutuksia henkilön ajatteluun ja toimintaan: mistä asioista työyhteisössä uskaltaa puhua ja mistä pitää vaieta. Myös kollegoiden sananvapauden kokemukset vaikuttavat työyhteisön yleiseen uskallukseen puhua havaitsemistaan työn epäkohdista. Työntekijöiden kokemuksissa on merkitystä sillä, kuka, millä tavalla ja tyylillä henkilön sananvapauteen on pyritty vaikuttamaan. (Ks. myös Tiitinen & Kauppi 2014).

Sananvapaus ja lakisääteinen velvoite ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tukevat epäkohtien ilmituloa, mutta ne voivat toimintakäytäntöjen tasolla olla myös ristiriidassa keskenään. Kyselyn tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että työhön liittyvää sananvapautta rajoitetaan monella eri tavalla. Tämä on huolestuttavaa, koska sosiaalihuollon epäkohdista keskusteleminen liittyy voimakasta julkista intressiä ja palveluiden käyttäjät ovat henkilöitä, jotka eivät itse useinkaan kykene ajamaan omia oikeuksiaan. Herää kysymys, millä tavalla sosiaalialan työntekijät voivat suojella yhteiskunnan kaikkein heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä. Tulosten mukaan kaikki työntekijät eivät saa puhua edes työyhteisön sisällä näiden ihmisten epäoikeudenmukaisesta kohtelusta.

Sosiaalihuolto on haastava yhteiskunnallisen toiminnan alue, johon sisältyy paljon erilaisia toimijoita, intressejä, lainsäädäntöä ja toimintakulttuureja. Monisärmäisyytensä vuoksi sosiaalialalla on epäkohtia ja tulee aina olemaan niitä. Epäkohtien olemassaolon tunnustaminen ei tarkoita sitä, etteikö niitä tulisi kyseenalaistaa ja poistaa. Jokainen sosiaalialan työntekijä ja työyhteisö voi kehittyä tunnistamaan, analysoimaan, raportoimaan ja poistamaan epäkohtia. Epäkohtien käsittelyprosessin edistyminen johtaa todennäköisesti laadukkaampaan sosiaalipalveluun ja hyvinvoivempiin työyhteisöihin, joissa on lupa puhua työn vaikeista asioista ja katsoa peiliin — mitä me voimme tehdä vielä paremmin.

LÄHTEET

Hedin, Ulla-Carin & Månsson, Sven-Axel 2012: Whistleblowing processes in Swedish public organisations — complaints and consequences. *European Journal of Social Work*. 15:2, 151-167.

Kaptein, Muel 2010: From inaction to external whistleblowing: The influence of the ethical culture on organizations on employee responses to observed wrongdoing. *Journal of Business Ethics* 98: 3, 513–530.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Mänttari-van der Kuip, Maija 2015: Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. *Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta*.

Salminen, Ari & Heiskanen, Lauri 2013: Whistleblowing. Piliin puhaltaminen ja organisaatioiden kehittäminen: Katsaus tutkimuskirjallisuuteen. *Vaasan yliopiston julkaisuja, selvityksiä ja raportteja* 192. Vaasa.

Skivenes, Marit & Trygstad, Sissel C 2010: When whistle-blowing works: The Norwegian case. *Human relations*. 63:7, 1071–1097

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Suomen Perustuslaki (731/1999)

Talentia 2013: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö, ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki. http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf

Tallavaara, Marja-Sisko & Uusitalo, Elina 2016: vanhusten kaltoinkohtelukyselyn tulokset. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira. <http://www.slideshare.net/Valvira-Viestii>

Tiitinen, Laura & Kauppi, Arto 2014: Viisi vaihtamisen tapaa - Sosiaalialan työntekijöiden julkiseen viestintään kohdistuvat sananvapauden rajoittamisen ja vaihtamisen käytännöt. *Oikeus*, 43/2. Oikeuspoliittinen yhdistys Demla ry ja Oikeus- ja yhteiskuntatieteellinen yhdistys ry. 125–146.

MSPB — United States Merit Systems Protection Board 2011: Blowing The Whistle: Barriers to Federal Employees Making Disclosures. <http://www.mspb.gov/net-search/viewdocs.aspx?docnumber=662503&version=664475>