

s. 8 Itsepetos
arvioinnin pulmana

s. 10 Sosiaalityöntekijät
oman työnsä arvioijina

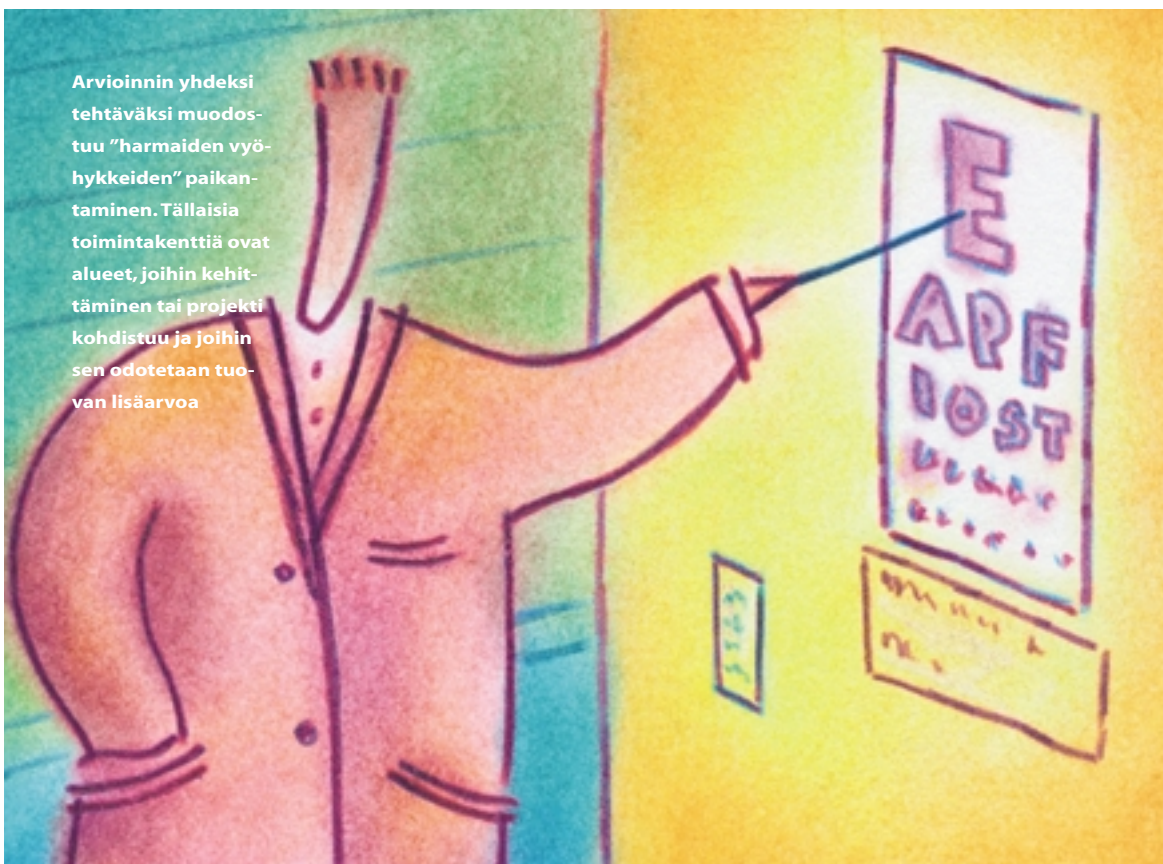
s. 15 Millaista iäkkään
elämä pitkäaikais-
hoidossa?

F i n S o c n e w s

Itsearvioinnin paikannuksia

Uutiskirje
sosiaalihuollon
menetelmien
arvioinnista
2/2001

Arvioinnin yhdeksi tehtäväksi muodostuu "harmaiden vyöhykkeiden" paikantaminen. Tällaisia toimintakenttiä ovat alueet, joihin kehittäminen tai projekti kohdistuu ja joihin sen odotetaan tuovan lisäarvoa



Tässä artikkelissa pyrimme paikantamaan itsearviointia muutamasta näkökulmasta. Tarkastelemme itsearvioinnin käytön mahdollisuuksia kehittämishankkeiden arvioinnissa ja pienimuotoisten hankkeiden kehittämisessä voimavaraistamisen näkökulmasta, jolloin se on projektin yhteisen suunnan tarkistamisen väline.

Myös perinteinen organisaatioiden laadun kehittäminen käyttää itsearviointia arviointiprosessin ensimmäisenä vaiheena. Päällisin puolin mainitut näkökulmat saattavat näyttää etäisiltä, mutta yhteyksiä löytyy yllättävästikin. Itsearviointi liittyvän teoreettisen ja soveltavan tiedon hakeminen hakusanojen avulla internetistä osoittautui yllättävän vaikeaksi, varsinkin kun lisäsimme sosiaalipalvelujen kontekstin vaati-

muksen. Myös itsearvioinnin kirjallisuutta löytyi varsin vähän. Itsearviointi ei tule esille itsenäisenä, vaan se näyttää jotenkin piiloutuvan yhdeksi välivaiheeksi ulkoisen arvioinnin tekemisessä ja taustoituksessa. Itsearvioinnilla on heikko status ja luotettavuusongelma suhteessa ulkoiseen arviointiin, mutta siinä on myös mahdollisuuksia.



LUONNOSTELUA PAIKANNUKSIKSI

Määritämme tässä itsearviointin toiminnassa mukana olevien osallistujien tuottamaksi todistusaineistoon ja näyttöön perustuvaksi reflektiiviseksi, systemaattiseksi ja monipuoliseksi arvioksi omasta toiminnastaan; sen mahdollisuuksista, uhista, vahvuuksista ja heikkouksista. Itsearviointina tehdyn analyysin pohjalta voidaan tuottaa kehittämissuhteita, joiden mukaan toimintaa tarvittaessa korjataan ja seurataan halutun muutoksen toteutumista.

Kuten projektiarvioinnissa (Vartiainen 2001) myös itsearvioinnissa on keskeistä päämääräsuuntautuneisuus. Tämä tarkoittaa vastauksen hakemista kysymykseen, miksi toimintaan on lähdetty. Lähtökohta-analyysi (ex ante) on itsearvioinninkin avain. Siinä vastataan kysymykseen, mikä tämä arvioitava toiminta itse asiassa on, ja missä kontekstissa se toimii. Katsaus tulevaisuuteen merkitsee itsearviointia siltä pohjalta, mihin asioihin halutaan jatkossa vaikuttaa. Itsearviointi perustuu dokumentaation tekemiseen, joka toimii näyttönä ja todistusaineistona. Ongelmien ja pullonkaulojen paikantaminen on myös tärkeää. Itsearviointina voidaan arvioida tavoitteiden toteutumista, taloudellisia kysymyksiä ja toimeenpanon osuvuutta sekä soveltuvuutta. Osallisuus arvioinnin toteuttamisessa merkitsee toimijoiden positiona refleksiivisyyden korostumista omiin tekemisiin.

Anneli Pohjola (2001, 54–55) muistuttaa aiheellisesti arvioinnin kohtalonkysymyksen olevan se, miten arviointi asemoituu suhteessa tutkittavan toiminnan normatiivisiin ja hallinnollisiin intresseihin, tavoitteen asetteluihin, rahoittajien näkemyksiin sekä valtakysymyksiin. Kun arviointia aletaan vaatia toiminnan vakuuttavuuden ja luotettavuuden takeeksi, monet toimijatahot pohtivat kysymystä tehdäkö ulkoinen vai sisäinen arviointi. Ulkoinen arviointi omaa paremman statuksen; siinä arvioija on lähtökohtaisesti riippumaton ja ulkopuolinen, mutta kuten Pohjola (mt., 55) muistuttaa, sisäisen ja ulkoisen arvioinnin raja voi huojuja pro-

sessin kuluessa. Ulkoisen ja sisäisen arvioinnin valinnan rinnalla keskeinen kysymys on ”alhaalta ylös” vai ”ylhäältä alas” sekä missä positiossa asiakkaat ovat arviointiprosessissa. Usein he pelkistyvät arvioinnin kohteiksi.

Neuvottelevan evaluaation mallit perustuvat konstruktionistiseen tiedon käsitykseen, kuten esimerkiksi Guban ja Lincolnin (1989) neljännen sukupolven evaluaation malli, jossa evaluaation ”totuus” on eri osapuolten yhteisesti neuvoteltavissa. Konstruktionistisen evaluaation lopputulema voi silti olla joko yhteinen näkemys tai erillisten näkemysten esille tuominen (Guba & Lincoln 1989, 174). Konstruktionistisessa ajattelussa evaluaattorin rooli ikään kuin muotoutuu prosessin etenemisen mukaan, jolloin näkökulmien ulkoinen ja sisäinen ero liudentuu.

Arvioinnin metodiset lähestymistavat voivat olla moninaiset. Tuotoksia ja vaikutuksia haettaessa sekä mitattavuutta perättäessä voi Rossin, Freemanin ja Lipseyn (1999) lähestymistapa tarjota ratkaisuja. Jos kiinnostus on yksilökohtaisten toimien kantavuudessa sosiaalityössä, voidaan niitä arvioida tapauskohtaisen arvioinnin avulla (single case design, ks. esim. Rostila & Mäntysaari 1997). Yksilöitä, yhteisöjä ja projektejakin voidaan vahvistaa voimavaraistavalla arvioinnilla (empowerment evaluation, Fetterman 1996). Realistisessa arvioinnissa tarkastellaan toimienpöytäsoseista ja alueellista tarkoituksenmukaisuutta suhteessa ympäröivään kontekstiin. Siinä pyritään todentamaan olosuhde – mekanismi – toimintamalli – tulos -yhdistelmiä (Pawson & Tilley 1997).

Vakiintuneet julkiset palvelut ovat tulossa vaikuttavuuden arvioinnin piiriin. Tällöin haetaan niitä parhaita käytäntöjä, joiden toimivuudesta on näyttöä (evidence-based evaluation). Arviointitutkimuksen meta-analyseisissa pohditaan niin sosiaalityöntekijöiden ”hiljaisen tiedon” hyödyntämistä kuin kontrolloituja arviointiasetelmia (Davies & Nutley 2000, 44–49).

Viime vuosina on korostettu arvioin-

nin ja itsearviointin hyödynnettävyyttä, käyttäjälähtöisyyttä ja mahdollisimman suurta konkreettisuutta (utilization-focused evaluation, ks. Patton 1997). Pyrkimyksenä on tuottaa tietoa ja jäsenystä, joka palvelee kehittämistyön suuntaamista. Arviointi myös jäsentää kertynyttä tietoa niin, että sitä voidaan hyödyntää sisäiseen oppimiseen ja erilaisten suunnitelmien toteuttamiseen. Hyvin onnistuessaan arviointi on erilaisten prosessien kehityskäytäntö, jota osalliset voivat käyttää itsenäisesti. Kaikkiin edellä mainittuihin lähestymistapoihin voidaan sisällyttää itsearviointin elementtejä.

Kaikenlaista evaluaatiota, niin sisältä kuin ulkoistakin, voidaan käyttää taloudellisten, hallinnollisten sekä intressi- ja valtapyrkimysten välineenä. Arviointi voi olla väline saada tunnustusta ja lisäresursseja. Arviointi voi olla myös väline kohentaa toiminnan statusta rahoittajien, asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden silmissä, ja varmistaa legitimaation ja rahoituksen säilyminen. Erilaisten tavoitteiden ja käyttötarkoitusten vuoksi arvioinnissa korostuvat eettiset pelisäännöt, joita on esitelty esimerkiksi FinSocin Katsauksessa arvioinnin peruskysymyksiin (2001).

ITSEARVIINTI KEHITTÄMISHANKKEISSA

Itsearviointin ei aina tarvitse olla raskeasti toteutettua arviointitutkimusta. Jalavan ja Virtasen (1998, 124) jaottelun mukaan hankkeen oma itsearviointi voi toteutua myös kehittämistyön lomassa. Asetta suunnitelmallisemmasta arvioinnista puhutaan, jos projektissa käytetään ulkopuolista pienimuotoista arviointia. Myös toimintatutkimukseen, työhönsäilykseen tai konsultaatioon voidaan liittää arvioivia elementtejä. Varsinaisen arviointitutkimus perustuu systemaattiseen aineistojen hankintaan, johdonmukaisiin analyyseihin ja todennettaviin johtopäätöksiin. Arviointiin ei kuitenkaan ole olemassa yhtä tai useampaakaan sabluunaa, vaan se on aina kontekstisidonnaista. Tutkimukselliset valmiudet, arviointitutkimuksen

menetelmien hallinta ja luovuus ovat avainasemassa arviointikulttuurin syntymiselle. Itsearviointiin haaste on siinä, miten arviointi saadaan osaksi projekteja, palvelujen normaalitoimintaa sekä osaksi muutenkin tapahtuvaa kehitystyötä.

Arvioinnin tarpeet käytännön kehittämistyössä ovat ilmeiset, mutta usein projektien ja toimenpideohjelmien arviointi sekä samalla siihen perustuva kehittämistyö kangertelee. Pulmana on, että arviointia arvostetaan mutta sitä ei kyetä riittävästi hyödyntämään. Projektit ovat omaksuneet oppivan projektin periaatteita, samoin arvioinnin toivotaan tuovan välineitä työn kehittämiseen.

Arvioinnin mahdollisuuksien ohella myös rajat on syytä pitää mielessä. Mikään yksittäinen toimintatapa ei takaa menestystä, vaikka se olisi nivelletty tai tavastikin osaksi kehittämistä. Kuten projektitoiminnassa, myös arvioinnissa on syytä hillitä ylisuuria odotuksia ja lupauksia. Projektien realistinen ja tarkoituksenmukainen arviointi edellyttääkin projektiorganisaatiokulttuurin kehkeytymistä (Virtanen 2000, 148). Ehkäpä se on jatkoa jo syntyneelle verkostokulttuurille, jossa toimitaan yksilöiden arkielämän ja julkisen toimijarakenteen välisissä maastoissa, välitason ”välittäjäverkostoissa”.

Arvioinnin yhdeksi tehtäväksi muodostuu ”harmaiden vyöhykkeiden” paikantaminen. Tällaisia toimintakenttiä ovat alueet, joihin kehittäminen tai projekti kohdistuu ja joihin sen odotetaan tuovan lisäarvoa (Saarela ym. 1999, 50–51). Toinen kehitystehtävä on tiedon syöttämien takaisin kehittämisprosesseihin ja hankkeiden tavoitteiden täsmentäminen. Arvioinnin ymmärtäminen käyttökelpoisena projektin ohjaustyökaluna on niin ikään oppivan projektin haaste. Kolmanneksi hankkeessa luotujen parhaiden käytäntöjen (best practices) siirtäminen (replikointi) laajempaan käyttöön on oma tehtävänsä, joka ei pääty projektin päättymiseen. Innovatiivisten piirteiden tunnistaminen ja paikantaminen tietois-

kehittämisen kohteeksi on vaativaa. Tarvitaan myös sen miettimistä, miten eri vastuutahoja sitoutetaan jatkoprosesseihin.

Itsearviointi tulisi niveltää osaksi kehittämishanketta tai projektia jo suunnitteluvaiheessa. Jokainen hanke tarvitsee projektisuunnitelman lisäksi arviointisuunnitelman. Pulmana ovat usein (itse)arvioinnin taitojen puutteet ja arviointikulttuurin ”ohuus”. Tulokset jäävät usein vain raportteihin tai ne eivät kiinnosta laajemmin. On myös havaittu, että hankkeiden tuotokset kiinnostavat poliitikkoja mutta eivät esimerkiksi kaupunkien hallintokuntia, tai päinvastoin. Projektien tuotokset voivat olla sinänsä arvokkaita tuloksia. Niillä on voinut olla vaikuttavuutta kohderyhmään, mutta tulosten ja innovaatioiden systemaattisempi replikointi, tuotteistaminen ja siirtäminen esimerkiksi kunnan hallintokuntien toimenpidevalikoihin ei toteudu. Ongelmalliseksi on koettu myös laadullisen arvioinnin ja itsearvioinnin jäsentymättömyys hankkeissa. Prosessiarvioinnin menetelmien hallintaan ja laadullisten itsearviointivälineiden kehittämiseen kaivataan niin ikään oppia.

Fyysistä ympäristöä ja taloja rakennettaessa tulokset jäävät näkyviin konkreettisina esineinä. Palvelujärjestelmää rakennettaessa ja sosiaalisen kehittämisen alueella luodaan usein abstraktimpia kokonaisuuksia ja sosiaalista pääomaa. Se jää elämään kokemuksen, tietona ja taitona prosessissa mukana olleille ja raportteihin kirjattuna. Parhaissa tapauksissa mallit kehittyvät edelleen. Erityinen haaste on paikantaa ne kohteet organisaatioissa, jotka ovat uusien mallien kannalta keskeisiä, mutta joille kyseessä oleva kehittämishanke on jäänyt ”mystiseksi tai harmaaksi alueeksi”. (Karjalainen 2000, 45).

ITSEARVIOINNIN SUUNTAAMINEN

Paavo Viirkorpi (2000) tähdentää kunta-alan projektityötä käsittelevässä oppaassaan, että itsearviointi on järkevintä kohdentaa kysymyksiin, jotka ovat

Mitä itsearviointi tuo mieleesi? -neljä vastausta kentältä

Tämän numeron puheenvuorot esiväit itsearvioinnin paikkaa ja merkityksiä. Joko yleisemmin tai tietyissä arviointihankkeissa. Tämän haastattelun tavoitteena oli kuulla, mistä työntekijät sosiaalitoimessa lähtevät sitä paikantamaan. Haastattelut olivat lyhyitä puhelinhaastatteluja ja vastaukset ovat spontaaneja vastauksia otsikon kysymyseen. Työntekijöille on yhteistä ainakin se, että he kaikki tekevät asiakastyötä.

1. Näin Oona Ylönen, lastensuojelun sosiaalityöntekijä Helsingistä:

”Ensimmäiseksi tulee mieleen joku menetelmä, jolla itsearviointia hallitusti suoritetaan. Työntekijällä on joitakin otsikoita, joihin vastataan kun arviointia tehdään. Otsikot on siis etukäteen mietitty.

Se, millä lastensuojelua nyt arvioidaan tulee sosiaalityön ulkopuolelta ja ylhäältä päin. Kysytään monenlaisia asioita: Montako huostaanottoa? Montako kertaa lasta on tavattu jne? Saadaanko näin selville, missä määrässä laatu alkaa kärsiä?

Se olisi kiinnostavaa, miten asiakkaat lastensuojelun kokevat. Miten sen sais esille? Se olisi tärkeää, kun tällä työllä on niin huono maine. Luulen, että asiakkaat ovat tyytyväisempiä kuin maine edellyttäisi. Ainakin keskustelut asiakkaiden kanssa ovat yleensä rakentavia.

Itsearviointi voisi olla keino kirkastaa sosiaalityöntekijän ajatuksia. Nykyinen asiakastietojärjestelmä ei ole se keino. Lomake, jossa olisi ne otsikot, ne voisivat säännöllisesti palauttaa mieleen, mitä tämä työ oikein ytimeltään on ja mikä on tärkeää.”

2. Seuraava keskustelukumppani Tapani Wacklin Espoosta pohti itsearvioinnin paikkaa työn laadun varmistamisen ja työssä jaksamisen näkökulmasta. Tapani

JATKUU S. 4



Projektien itse-
arvioinnissa avain-
asemassa on
systemaattinen
tiedonkeruu.

erityisen kehittämisen kohteena. Hän summaa hankkeiden itsearvioinnin hyvinä puolina edullisuuden, osuvuuden, hyödynnettävyyden ja välittömät oppimisvaikutukset. Eli itsearviointi palvelee hankkeiden välittömiä kehittämistarpeita ja mahdollistaa nopean reagoinnin. Toisin sanoen onnistuessaan itsearviointi toimii projektien ja toimenpideohjelmien ohjaustyökaluna. Haaste on opetella itsearvioiva ja -korjaava työote yhteiseksi toimintatavaksi. Arvioinnin pulmia ovat puolestaan menetelmällisen osaamisen puute, näkökulmien kapeus ja väistämätön subjektiivisuus. Tähän voi vielä lisätä aikaresurssin: tulieluisten projektikehittäjän voi olla vaikeaa istua aloilleen ja reflektoida. Subjektiivisuus ei kuitenkaan ole ongelma, kun puhutaan oman työn kehittämisestä. Itsearvioiteja voidaan täydentää myös tarkoituksen mukaisesti kohdennetulla ulkopuolisella arvioinnilla. Itsearviointien käyttökohteiksi Viirkorpi paikantaa suunnitelmien arvioinnin, arviointisuunnitelmien laadinnan sekä tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten koettelun.

Projektien itsearvioinnissa avainase-

massa on systemaattinen tiedonkeruu. Usein ongelmana on, että alkuvaiheessa arviointia ja tiedonkeruuta ei paljokaan mietitä. Myös innovaatioiden jäsentämiseen, projektihallintaan ja konsultaation järjestämiseen tulisi kiinnittää huomiota (ks. edellä esitellyt itsearvioinnin käyttökohteet). Projektien tulisi kyetä arvioimaan myös omia lähtökohtiaan (Bäcklund & Korhonen 1998). Liian usein toteutetaan esimerkiksi yhdyskuntatyön, aluetyön tai lähiöasematyön kaavoja valmiina. Projektimuotoinen kehittämistoiminta on kuitenkin aina jatkumoa aikaisemmalle työlle ja projekteille. Perinteisen tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin lisäksi voidaan pohtia, miten laadullinen kehittäminen parantaa hankkeiden "inhimillistä tehokkuutta" osaamisen, motivaation ja välillisten tulosten kautta. Kiintoisan näkökulman ja haasteen tähän tarjoaa *sosiaalityöntekijöiden hiljainen tieto* sellaisena arvokkaana kokemuksena, jota on vaikea paikantaa tietoisesta työstämisen kohteeksi ja tavanomaisen arvioinnin osatekijäksi (tästä enemmän, ks. Yliruka 2000). Parhaimmillaan projektit tuottavat toimin-

työskentelee nykyisin lastenvalvojana. Tätä ennen hän on tehnyt työtä useita vuosia sosiaalityöntekijänä. Tässä Tapanin näkökulmia:

"Tässä työssä on oltava herkkä myös omien rajojensa suhteen. Ettei mene maitohapuille. Itsearviointi voi auttaa siinä. Siitä voi olla apua kun suunnittelee päivää ja viikkoja. Yrittää varata aikaa työn suunnitteluun ja tehdyn purkamiseen. Nämä eivät ole mitenkään itsestään selviä asioita. Työviikon suunnittelu on tärkeää. Arvioinnista voi saada siihen apua.

Jakaminen on osa itsearviointia. Siihen siis liittyvät työtoverit, joiden kanssa pystyy jakamaan ja samalla välttämään itseriittoisuutta. Työnohjaus on tässä työssä minun mielestäni tärkein työsuojelun keino, mutta minä näen että itsearviointia voi ajatella työsuojelullisestakin näkökulmasta, mikä on tärkeä laadun varmistamisessa."

3. Mailis Taskinen, sosiaaliterapeutti, kouluttaja ja kehittäjä Tampereen A-klinikalta paikantaa itsearviointia näin:

"Ensiksi minulle tulee mieleen tutkiva työn kehittäminen.

Kun ajattelen työn arkea A-klinikalla, itsearviointia on, kun pohditaan minkälaisiin tarpeisiin vastaamme ja miten vastaamme. Onko toimintamme sopivaa ja pätevää, sopivatko menetelmät? Sekin on itsearviointia, kun pohditaan kuinka hyvin asiakassuhteet osataan aloittaa ja lopettaa. Itsearviointia on siinä kun haetaan työlle painopisteitä tai kun ryhmä pohtii reagoidaanko eteen tulevaan vai pyritäänkö aktiivisesti itse tarjoamaan jotain. Siinä tehdään arviointia tilanteesta, jossa kulloinkin ollaan.

ITE-systeemi on yksi, jota olemme käyttäneet laadun arvioimisessa.

Sanoisin, että kyllä A-klinikalla tehdään itsearviointia. Tehdään kaiken aikaa. Mutta menetelmät ovat sekavat. Vielä. Pitäisi systemaattisemmin."

4. Elina Voutilta Kuntoutussäätiöltä vastasi puolestaan näin:

"Ihan heti ei tullut mieleen mitään. Olin niin muissa ajatuksissa.

Mutta tuleehan tässä hetken päästä mieleen laatuprojekti. Meillä on ollut 5 vuotta

tamalleja ja käytäntöjä, joita asukastoi-
mijat, järjestöt ja palvelujärjestelmä voi-
vat poimia omiin ”työkaluvarastoihinsa”.

Erilaisten oppimisprosessien jalosta-
misen kannalta olisi hyödyllistä jäsen-
tää projektin, hallintokuntien ja esimer-
kiksi kunnan keskushallinnon kesken,
missä kehitysprosesseja on tapahtunut
ja mitä ne sisältävät. Lisäksi hankkeiden
tulokset tulee tiivistää projektin, asuk-
kaiden ja hallinnon näkökulmista sekä
jäljittää se strategia, joilla tuloksiin pääs-
tiin. Tämän pohjalta voidaan tuottaa
strategioita palveluiden, tuotteiden ja
järjestelmien edelleen kehittämiseksi
huomioiden myös tulevaisuuden haas-
teet ja visiot. Tässä itsearviointi voi olla
apuna.

Projektien päätösvaiheessa tulevat
niitä toimeenpanneet tahot keskeisiksi
mallien dokumentoinnin ja uloskirjoit-
tamisen varmistamisessa ja siinä, että
jatkossa osaaminen on laajemmin hyö-
dynnettävissä ja konsultoitavissa.
Uudenlaisista malleista voidaan kehit-
tää esimerkiksi laatukriteerejä, joiden
pohjalta luodaan tehokkaasti toimivia
ja kustannuksista tietoisia modifioitavia
työmalleja (Leino 1998, 29). Organisa-
ation kapasiteettia luoda uutta tietoa,
levittää se laajemmin organisaatioon
sekä kiteyttää se tuotteisiin, palveluihin
ja järjestelmiin voi kehittää tietoisien
toimintapolitiikan kautta (Jalava & Vir-
tanen 1998, 37).

ITSEARVIOINTI VOIMAVARAISTUMISEN VÄLINEENÄ

Voimavaraistumisevaluaation kehittäjän
(empowerment evaluation) Fetterma-
nin (2001) mukaan evaluaatiossa on siir-
rytty viimeisten 25 vuoden aikana eva-
luaation arvon korostamisesta sen hyö-
dyllisyyden korostamiseen, etäisyydestä
osallistumiseen ja akateemisuudesta
kohti asiakasta. Tämä on merkinnyt siir-
tymää ulkoisesta evaluaatiosta sisäi-
seen, ammattilaisten tekemästä kohti
valmentamista, riippuvuudesta kohti
osaamisen vahvistamista ja riippumat-
tomasta arviosta kohti yhteistyötä.

Fettermanilaisessa lähestymistavas-
sa arvioitavan toiminnan ja arvioijien

yhteys on olennainen. Tulevaisuus
suunnitellaan tavoitteiden, strategioi-
den ja hankittavan todistusaineiston eli
näytön näkökulmista. Kun toimintaa
suunnitellaan, avainasioita ovat missio,
kannan ottaminen olevaan ja tulevai-
suuden suunnitelmien tekeminen.

Fettermanin ja tutkijakumppanei-
den (1996) valtaistavan arvioinnin malli
on käytännöllinen ja konkreettinen.
Tavoitteena on auttaa ohjelman ”koh-
teita” osallistumaan ja oppimaan hank-
keen arvioimista. Mallissa on neljä työ-
vaihetta:

1. Otetaan kantaa ja kirjataan sekä
arvioidaan hankkeen sen hetkinen
toteuttaminen vahvuuksineen ja
heikkouksineen. Usein tämä tarkoit-
taa SWOT-analyysia.
2. Luodaan tavoitteet ja selkeät paino-
tukset ohjelman parantamiseksi.
3. Kehitetään etenemisen strategiat ja
autetaan hankkeeseen osallistujia
päättämään omista etenemisen
strategioistaan ohjelman tavoittei-
den saavuttamiseksi.
4. Autetaan ohjelmaan osallistujia
päättämään, millaista näyttöä (evi-
denssiä, toteen näytettyä tietoa)
vaaditaan luotettavan dokumen-
toinnin aikaansaamiseksi ja tavoit-
teeksi asetetun päämäärän saavut-
tamisessa.

Ensivaiheessa osallistujia pyydetään
arvioimaan 1–10 -asteikolla nykytilanne
niin tarkasti kuin mahdollista. Tämä vai-
he saattaa vaatia keskustelua ja kuvaus-
ta ennen varsinaista numeroarviointia.
Numeroita annetaan hankkeen eri
osioille kuten suunnittelu, rekrytointi,
prosessin osiot, asiakkaiden mukana
olo jne. Osiot on priorisoitava ja rajoitut-
tava korkeintaan kymmeneen osioon.
Annetut numerot on perusteltava.

Fettermanin mukaan (1996, 17–18)
on tyypillistä että jotkut osallistujat
antavat epärealistisen korkeita pisteitä.
Jos projektin kulkua on dokumentoitu,
se auttaa pisteiden antamisessa ja rea-
listisemman kuvan muodostamisessa.
Pisteytystä käytetään välineenä luoda

laatujärjestelmä käytössä. Se rakennettiin
itse. Jossain asiassa käytettiin apuna ulko-
puolista konsulttia. Muutama vuosi kokeiltiin
ITE-itsearviointia. Sen käyttö jatkossa on
arvioinnin alla. On se kokemus, että osa
porukasta tiesi, mistä puhutaan. Uusille ITEn
käsitteet olivat vieraita. Itse rakennettu on
jäänyt paremmin elämään. Siinä on jatku-
vuutta. Se on jo osa kulttuuriamme.

Itsearviointia tehdään säännöllisesti vu-
sittain: Esimies käy tiimin kanssa arviointi-
keskusteluja. Myös henkilökohtaiset kehitys-
keskustelut ovat osa laatujärjestelmää. Meillä
on neljä tiimiä, jotka tekevät samoja palvelu-
ja. Työtä peilataan myös koko porukalla laa-
tukäsikirjaan, missä on standardoidut palve-
lukupvaukset. Toimiiko tämä ja missä on kor-
jaamisen ja kehittämisen paikkoja? Olemme
hyvin eri tavoin työskenteleviä, ammatti- ja
koulutustaustamme ovat erilaisia. Ydin on
laatukäsikirjassa. Arvioinnista on tullut vähi-
tellen normaalia toimintaa. Arviointi tukee ja
ohjaa, että tehdään mitä on luvattu ja mistä
KELA maksaa.

Itselläni oman työn kehittäminen on
hitaassa liikkeessä koko ajan. Pitkän koke-
muksen jälkeen aineksia joutuu hakemaan
hyvinkin monesta suunnasta. Tietotyyppi-
nen fakta-aines edustaa vain pientä osaa
työstä. Viime vuosina olen ollut kiinnostunut
mm. oppimisen ohjaamisesta. Yritän saada
asiakkaiteni kuntoutusprosessia käynnisty-
mään hyödyntämällä uutta tietoa aikuisen
oppimisesta. Ihminen voi oppia pitämään
parempaa huolta itsestään ja tätä oppimis-
prosessia voidaan ohjauksella tukea.
Sosiaalityössä on tutkivan kehittämisen ote
ollut vuosia esillä. Olen huomannut, että sel-
laisina jaksoina kun on opiskelussa aktii-
visesti, tekee peilausta toisella tavalla. Aktii-
visemmin. Tai jos on jokin projekti, tekee sys-
temaattisemmin.”

Kaikille neljälle vastaajalla on tuntumaa
itsearviointiin. Sillä nähdään olevan merki-
tystä laadulle, oleelliseen keskittymiselle,
hyvällä työn suunnittelulle ja työn organi-
soinnille, loppuunpalamisen välttämiseksi ja
omien voimavarojen tunnistamiselle, työn
tietoiselle ja tavoitteelliselle suuntaamiselle.
Itsearviointin elementtejä sisältyy arkeen.
Mutta vastauksissa korostuu myös vaatimus
suuremmasta systemaattisuudesta.

MAISA MAANIITU

perusta tulevalle hankkeen parantamiselle ja mittaamiselle. Tämä herättää osallistujat tietojen keruun välttämättömyyteen ja auttaa arvioinnin perustamisessa näyttöön ja tosiasioihin.

Tavoitteet asetetaan osallistujien kanssa yhdessä tilannearvion jälkeen samaisella 1–10 -asteikolla, jolloin kysytään, millaiset pisteet osallistujat haluavat antaa tulevaisuuden ohjelmalle ja millaisin tavoittein sinne päästään. Tavoitteet on asetettava realistisesti työntekijöiden ja osallistujien kannalta molempien tahojen näkemykset huomioiden. Tavoitteiden tulee ottaa huomioon olosuhteet, motivaatiot, resurssit ja ohjelman dynamiikka. Tavoitteiden tulee liittyä ohjelman todelliseen toimintaan, kykyihin, resursseihin ja kapasiteettiin.

Odotusten ylivoimattaminen on uhka, kuten sellaisten pitkän aikavälin tavoitteiden asettaminen, joihin osallistujat voivat vaikuttaa vain epäsuorasti. Päivittäisillä toiminnoilla ja hankkeen perimmäisillä tavoitteilla tulisi olla havaittava yhteys. Siksi osallistujia pyydetään valitsemaan myös keskivaiheavoitteet, jotka liittyvät suoraan heidän päivittäisiin toimiinsa. Nämä helpottavat abstrakteihin tavoitteisiin tähtäämistä ja luovat selkeän tuotosten ketjun.

Tavoitteiden määrittelyssä (toinen vaihe) käytetään luovuutta painottavia menetelmiä kuten aivoriihiä. Osallistujia pyydetään esittämään kantansa siihen, miten ohjelmaa tulisi korjata ja millaisia tavoitteita tulisi saavuttaa. Näin luotu tavoitelista realisoidaan kriittisen tarkastelun ja keskinäisen sopimisen prosessissa. Merkittävät päätavoitteet sovi- taan yhdessä.

Strategioiden kehittäminen (kolmas vaihe) edellyttää työtä, jotta ohjelman tavoitteet voidaan saavuttaa. Aivoriihen, kriittisen asioiden käsittelyn ja yhteisen dialogisen työskentelyn avulla edetään strategioiden valintaan. Tämä tehokkuuden ja soveltuvuuden arviointi on tärkeä osa voimavaraistumista.

Myös dokumentoinnin (neljäs vaihe) sisältö neuvotellaan yhdessä. Kaiken

dokumentoinnin on oltava relevanttia, ja epäolennainen tiedonkeruu jätetään pois. Osallistujia pyydetään pohtimaan, miten ehdotettu dokumentaatio suhteutuu hankkeen kokonaistavoitteisiin.

Voimavaraistavassa evaluaatioissa itsearviointi on osa hankkeen kehittä- lyä, suunnan tarkistamista ja olennaisen tiedon keruun varmentamista. Se on väline luoda asiakkaille heidän kannalta mielekkäitä toimintoja. Itsearviointi on tällöin väline pitää eri osapuolet kiinteästi mukana suunnassa pysymisen säilyttämiseksi.

ITSEARVIOINTI ORGANISAATION LAADUN KEHITTÄMISEN VÄLINEENÄ

Itsearviointi managerialisestisena organisaation laadun kehittämisenä on saanut jossain määrin jalansijaa, kun on alettu soveltaa eurooppalaisia laadun kehittämisen välineitä ja laatujohtamisen mallia. Itsearviointi kuuluu tähän ikään kuin ensimmäisenä kehittämisen vaiheena ja tilannekatsauksena ennen kuin mennään ulkoiseen arviointiin. Tällöin tavoitteena on lautupalkintokilpailuun osallistuminen. Organisaatioilla on usein takanaan useitakin itsearviointi- kierroksia ennen kuin ne ilmoittautuvat lautupalkintokilpailuun.

European Foundation for Quality Management määrittää itsearvioinnin laajaksi, systemaattiseksi ja säännölliseksi organisaation toiminnan ja tulosten arvioinniksi erinomaisuuden mallin näkökulmasta. Organisaatio määrittää vahvuutensa ja kehittämisen alueensa sekä toimii asettamiensa kehittämistä- tavoitteiden suuntaan ja varmistaa asetet- tuihin tavoitteisiin pääsyn monitoroimalla.

Suomen lautupalkintokilpailussa siirrytään käyttämään Euroopan lautupal- kintomallia tänä vuonna. Suomen Kunta- liitto ja Valtiovarainministeriö ovat työ- täneet mallia suomalaiseen käyttöön (Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainminis- teriö 2001). Tässä mallissa itsearviointi nähdään toiminnan johtamisen ja kehit- tämisen välineenä. Arviointia painote- taan myös eri sidosryhmien kannalta (asiakkaat, työntekijät, henkilöstön moti-

vaatio ja työtyytyväisyys).

Organisaation itsearvioinnin vaihei- ta kuvataan mallissa seuraavasti:

1. Nykytoiminnan kuvaus, joka luo edellytykset työyhteisön johdon ja henkilöstön yhteiselle arvioinnille
2. Toiminnan vahvuuksien ja heik- kouksien tunnistaminen
3. Kehittämistarpeiden tärkeysjärjes- tykseen asettaminen
4. Paremmiin toimivien käytäntöjen suunnittelu ja vakiinnuttaminen osaksi arkitoimintaa
4. Uuden parannetun toimintatavan arviointi ja parantaminen.

Uudessa Suomen lautupalkinnon mal- lissa käytetään ns. TUTKA-arviointilo- giikkaa, joka koostuu tuloksista, toimin- tatavoista, käytännön soveltamisesta, arvioinnista ja toimintamallin paranta- misesta. Tässä ajattelussa haetaan erin- omaisuutta, eli mahdollisimman hyvää toimintatapaa.

Erinomaisuuden (excellence) tunnus- piirteitä ovat:

- Tuloshakuisuus; keskeisten asiakas- ja sidosryhmien tarpeiden ja odo- tusten tasapainoinen huomioon ottaminen.
- Asiakassuuntautuneisuus; asiakas arvioi viime kädessä tuotteen tai palvelun laadun. Siksi organisaation on huomioitava tulevien ja olevien asiakkaitensa tarpeet.
- Johtajuus ja toiminnan määrätietoi- suus; johtajien tehtävä on luoda toi- minnan selkeä suunta sekä erin- omaisiin suorituksiin kannustava työilmapiiri ja työympäristö.
- Prosesseihin ja tosiasioihin perustu- va johtaminen. Tämä tarkoittaa luo- tettavaan prosesseista ja kokonai- suudesta hankittuun tietoon perus- tuvaa toimintaa.
- Henkilöstön kehittäminen ja osallis- tuminen; henkilöstön osaamista ja voimavaroja hyödynnetään parhai- ten, kun organisaatiokulttuuri perustuu luottamukseen ja yhteisiin arvoihin ja jokaista rohkaistaan osal-

listumaan täysipainoisesti.

- Jatkuva oppinen, parantaminen ja innovatiivisuus; erinomainen suorituskyky perustuu tietämyksen hallintaan ja jakamiseen sekä jatkuvaa oppimista, parantamista ja innovatiivisuutta edistävään kulttuuriin.
- Kumppanuuksien kehittäminen; tavoitellaan luottamukseen, tiedon jakamiseen ja toiminnan yhteen sovittamiseen perustuvia hyviä kumppanuussuhteita.
- Yhteiskunnallinen vastuu; eettisten toimintaperiaatteiden vaaliminen sekä ympäröivän yhteiskunnan odotusten ja säädösten vaatimusten ylittäminen.

Tässä mallissa erinomaisuuden tunnuspiirteiden toteutumista arvioidaan yhdeksällä arviointialueella. Näistä 1–5 (johtajuus, toimintaperiaatteet ja strategia, henkilöstö, kumppanuudet ja resurssit sekä prosessit) liittyvät organisaation toimintaan ja 6–9 organisaation tuloksiin. Tuloksia ovat asiakastulokset, henkilöstötulokset, yhteiskunnalliset tulokset ja keskeiset suorituskykytulokset.

Laatupalkintokriteereiden huomiointi sosiaalipalvelujen ja muiden yhteiskunnallisten palvelujen kehittämisessä merkitsee kriteerien tarkistamista ja yhteiskunnallisen toiminnan erityisyyden painottamista ja erottamista markkinapalveluista. Kyse on toiminnan yhteiskunnallisesta merkityksestä, eettisten periaatteiden näkyemisestä ja operationaalistamisesta sekä yhteiskunnallisen demokraattisen toimintaympäristön merkityksen paikantamisesta. Voi nimittäin olla, että tehokkuustavoitteet ja yhteiskunnalliset tavoitteet eivät aina mutkattomasti nivelly toisiinsa. Demokratian ja tehokkuuden välillä voi olla myös jännitteitä.

LOPUKSI

Itsearviointi voi soveltua hyvinkin pienimuotoiseen reflektointiin ja kehittämissuunnitelman tarkistukseen. Se voi olla myös laajamittaisemman organisatorisen kehittämisen väline.

Itsearviointilla ja varsinaisella arviointitutkimuksella (tutkimusasetelma jne.) tai ulkoisella arviointilla on yhteistä päämäärätietoisuus, systemaattisuus ja "todistusaineiston" tarjoaminen kannatoille eli vaatimus perustella tulevat näytöllä (summatiivinen tehtävä). Itsearvioinnissa painottuu kuitenkin ns. tilivelvollisuusarviointia enemmän kehittävä ote eli organisaatioiden työ- ja palveluprosessien edistäminen (muotouttava eli formatiivinen tehtävä).

Meiltäkin löytyy kokemuksia pienimuotoisista arvioinneista ja kehittämistoiminnasta. Laajempia kokemuksia karttuu kaiken aikaa. FinSoc on mukana juuri aloitetun valtakunnallisen Lähiuudistus 2000 -ohjelman arvioinnissa, Puolustusvoimien sotilassosiaalityön laadunarvioinnissa, Kuntouttavan työtoiminnan lain toimeenpanon arvioinnissa sekä Korson sosiaaliaseeman Turvaa arkeen -hankkeen kehittävässä arvioinnissa.

Kokemuksia erilaisista arvioinneista, myös itsearvioinneista, olisi tärkeää koota, raportoida ja välittää muillekin samojen teemojen kanssa kamppaileville. Tässä FinSoc tarjoaa julkaisukanavia kiinnostaville ja erilaisia sovelluksia kuvaaville arviointiraportteille.

RIITTA HAVERINEN & PEKKA KARJALAINEN

LÄHTEET

Bäcklund, Pia & Heli Korhonen (1998) Paikallisyhteisön käsite ja asumisen arki. Juurtumisen, asukasaktiivisuuden ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Helsingin kaupungin tietokeskus, keskustelualoitteita 1998:1.

Davies, Huw & Sandra Nutley (2000) Healthcare: evidence to the fore. Teoksessa Davies, Huw ym. (toim.): What works? Evidence-based policy and practice in public services. Bristol: Polity press, 43–67.

European Foundation for Quality Management. Self-Assessment. Guidelines for Public Sector, Brussels 1996.

Fetterman, David (2001) Empowerment Workshop 5.3.2001 <http://www.stanford.edu/>

Fetterman, David M. & Shakeh J. Kaftarian & Abraham Wandensman (eds.) (1996) Empowerment evaluation. Knowledge and Tools for Self-Assessment & Accountability. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.

Guba, Egon G. & Yvonna S. Lincoln (1989) Fourth Generation Evaluation. Newbury Park, London, New Delhi: Sage.

Jalava, Urpo & Petri Virtanen (1998) Tietoa luova projekti. Polku oppivaan organisaatioon. Helsinki: Kirjayhtymä.

Karjalainen, Pekka (2000) Marjalan monipalveluhanke. Asukastoimintaa ja tietoyhteiskunnan palveluja. Aiheita 22/2000. Helsinki: Stakes.

Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin (2001) FinSoc Työpapereita 3/2001. Helsinki: Stakes.

Leino, Marja (1998) Marjalan monipalvelumalli 1997. Joensuun kaupunki, peruspalveluvirasto, julkaisut 1998.

Patton, Michael Q. (1997) Utilization-Focused Evaluation. The New Century Text., Thousand Oaks, California ym.: Sage

Pawson, Ray & Nick Tilley (1997) Realistic Evaluation. London: Sage.

Pohjola, Anneli (2001) Projektiarvioinnin sitoumuksia ja jännitteitä. Teoksessa Pirkko Vartiainen (toim.) Näkökulmia projektiarviointiin. Tasapainottelua taloudellisessa, hallinnollisessa ja sosiaalisessa kontekstissa. Tampere: Finn-publikaatio, 53–66.

Rossi, Peter H. & Howard E. Freeman & Mark E. Lipsey (1999) Evaluation. A Systematic Approach. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.

Rostila, Ilmari & Mikko Mäntysaari (1997) Tapauskohtainen arviointi sosiaalityön välineenä. Raportteja 212. Helsinki: Stakes.

Saarela, Pekka & Riitta Koivisto & Lauri Lamminmäki (1999) Toimintalinja 1: Paikallistalous ja työllisyys. Teoksessa Lapintie ym. Suomessa toteutettavien Urban-ohjelmien arviointi 1995–1999. Teknillinen korkeakoulu, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja B 77, Espoo, 46–81.

Suomen Kuntaliitto ja Valtiovarainministeriö (2001) Euroopan laatupalkintomalli julkisella sektorilla, Näkökohtia itsearviointiin ja mallin käyttöön toiminnan kehittämisessä.

Vartiainen, Pirkko (2001) Mitä on projektiarviointi. Teoksessa Vartiainen, Pirkko (toim.) Näkökulmia projektiarviointiin; Tasapainottelua taloudellisessa, hallinnollisessa ja sosiaalisessa kontekstissa. Tampere: Finn-publikaatio, 11–28.

Viirkorpi, Paavo (2000) Onnistunut projekti – Opas kunta-alan projektityöskentelyyn. Helsinki: Kuntaliitto.

Virtanen, Petri (2000) Projektiarvio. Helsinki: WSOY.

Yliruka Laura (2000) Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto. FinSoc Työpapereita 2/2000. Helsinki: Stakes.

Itsepetos itsearviointiin pulmana



Kuinka rehellinen ihminen voi olla itselleen? Mitä vanhemmaksi olen tullut, sitä vähäisemmäksi on mennyt uskoni ihmisen itsearviointin osuvuuteen. Monet ihmiset voivat olla melko loistavia itsensä huijaajia.

Emme taida kestää elämän raadollisuutta muulla tavoin. Jos saisimme kuulla kaiken sen kritiikin, mitä meistä esimerkiksi jossakin evaluatiossa esitetään, auttaisiko se meitä? Epäilen, ettei auttaisi. Kun haastattelin eräässä evaluatiossa entisiä erään palvelun käyttäjiä, kuulin monenmoista kommenttia ammattilaisten toiminnasta. Osa puheista oli niin loukkaavia, ettei minulla ollut mitään muuta mahdollisuutta, kuin vain niin sanotusti unohtaa ne. Ei olisi auttanut ketään eikä mitään raportoida niitä.

Toimimme ihmisten kanssa, kun arvioimme ihmisten ihmisille tuottamia palveluita. Ihmisten, ammattilaisten on hyvä uskoa itseensä ja työhönsä. Useimpien terapeutista otetta, vuorovaikutustaitoja edellyttävien työmenetelmien vaikuttavuutta arvioineiden tutkimusten tulokset voi kiteyttää yhteen virkkeeseen: vaikuttavia tuloksia syntyy, kun terapeutti tai työntekijä uskoo omaan metodiinsa. Tuota uskoa itseensä hyvänä työntekijänä ei kritiikki saa murskata.

MAHDOTON KOULUTTAJA -PALAUTE JA SEN KÄSITTELY

Esimerkiksi kouluttaminen on niin vaikeaa työtä, että useimmat ovat alkuun aika haparoivia ja epäonnistumisia sattuu varmaan jokaiselle. Täydennyskoulutuksen suunnittelijana toimiessani oli tapanani, että katsoin ensin itse osallistujien antamat palautteet läpi. Jos joku

palautelomake oli aivan mahdottoman kriittinen, en antanut sitä aina automaattisesti eteenpäin kouluttajalle. Kun osanottaja oli kirjoittanut: voi kun ei koskaan enää tarvitsisi kokea sitä kärsimystä, mitä XX:n luentojen kuunteleminen oli ollut, katsoin että kritiikki oli kohtuuton ja heitin lomakkeen pois. Vuosia myöhemmin sain todeta, että tutkija oli oppinut luennoimaan huomattavasti paremmin.

TOTUUSKO RATKAISEVA?

Olen keskustellut tuosta menettelystä joskus ihmisten kanssa ja huomannut, että asiasta ollaan kovasti eri mieltä. Osa ihmisistä haluaa vanhaa ehdottoman rehellisyyden nimiin. Osa on toista mieltä ja perustelee sen sillä, että positiivinen palaute vie ihmistä enemmän eteenpäin kuin negatiivinen. Ben Furman kuvaa erään lehden haastattelussa (Pinjola 2001) kuinka paljon tuhoa työpaikoilla on saatu aikaa työilmapiirin mittauksilla, kun niitä tehdään käyttäen ”myrkkykysymyksiä”. Kun työilmapiirin merkitys on Furmanin mukaan viimein ymmärretty, on liikkeelle lähdetty väärästä päästä ja karkein ja ajattelemattomin keinoin. Vertailut syyllistävät ihmisiä ja johtavat noidankehiin. Asiat saattavat huonontua jo pelkän mittaamisen seurauksena.

Keskustelu rehellisyydestä ja totuudesta muistuttaa evaluaation dinosaurusten Scrivenin ja Staken kiistelyä siitä, millaisella tiedolla on suurin painoarvo. Scriven (1997) väittää totuudella olevan suurin painoarvo keskustelussa. Stake (1997) puolestaan näkee evaluaatioon sisäänrakennetuksi ainakin lievän asianajajan roolissa toimimisen.

Kiistaa voi yrittää ratkaista kysymällä, mihin tiedontarpeeseen teemme evaluaatiota tai mikä on evaluaatiokysymys. Jos olemme hakemassa vastauksia tili-velvollisuuden suunnasta, on itsearviointi aika kyseenalainen menetelmä. Evaluaattorin on oltava mahdollisimman riippumaton (Chelimsky 1997). Kehittämistä palvelevassa evaluaatiossa taas evaluaattorin ja evaluoitavan suhde voi olla aika läheinen; Chelimsky on antanut eva-

luaattorille kuvaavan nimen ”kriittinen ystävä”. Ystävältä voidaan ottaa vastaan myös kriittistä palautetta, koska ystävän ei ajatella antavan sitä pahantahtoisesti. Ystävä osaa myös harkita, miten ja millaista palautetta tarvitaan. Tällöin voidaan käsitellä vaikeita asioita niitä torjumatta.

ITSEARVIOINTI ULKOISEN EVALUAATION OSANA

Useimmiten ulkoinenkin evaluaatio tarvitsee avukseen jonkinasteista itsearviointia. Aineiston tuottaminen evaluaattoreille on esimerkiksi usein se evaluaation vaihe, jossa turvaudutaan siihen, että evaluoitava hankkii dataa. On suuri kiusaus hankkia dataa niin, että se on itselle edullista. Oman toiminnan jatkumisen vaarantuminen evaluaation jälkeen tekee kiusauksesta vielä suuremman. Jos on kyse esimerkiksi projektirahoituksesta, on aika naiivia luottaa liian paljon evaluoitavan itsensä tuottamaan aineistoon. Jopa niin yksinkertaiselta tuntuva tieto kuin kuinka monta kurssilaista suoritti kurssin loppuun tai mikä oli läsnäoloprosentti, voi olla erilaista sen mukaan, kuka on kerännyt tiedot. Sympatia, jota ammattilaiset tuntevat asiakkaitaan kohtaan, on kuitenkin hyvin inhimillistä. Voi olla, että esimerkiksi työllisyysprojektin kovat mittarit, kuinka monta prosenttia on silloin ja silloin missäkin, antaa liian ”kovan” kuvan projektin vaikuttavuudesta. Kun ammattilaiset omin silmin näkevät monia isojakin muutoksia esimerkiksi osallistujien muilla elämäntilanteilla, on hyvin luonnollista, että he pyrkivät toimimaan niin, että hyväksi koettu toiminta saisi luvan jatkua.

Jos tiedän, että työtäni arvioidaan, on vaikea kuvitella, etten pyrkisi tekemään sitä sen aikaa mahdollisimman hyvin. Tästä lienee aika monella jo nykyisin kokemusta. Arvioitavana oleminen ei ole mitenkään välttämättä kovin myönteinen kokemus ja jos prosessi jatkuu vielä kovin pitkään, voi se tulla aika piinalliseksi. Usein vielä arvioitavista tuntuu, että heitä arvioidaan vääristä asioista, heitä ei kuulla

niistä asioista, joista he haluaisivat kertoa. Olen saanut tästä itsekin kipakkaa kritiikkiä ja yrittänyt ottaa sen jatkossa opiksi.

ENTÄ JOS ON LIIAN ITSEKRIITTINEN?

Itsearviointiin osuvuus voi vaarantua myös liiallisen itsekriittisyyden kautta. Yhteiskuntatieteiden piirissä kritiikin esittämistä pidetään hyvin arvostettavana, joskus jopa tieteellisen toiminnan keskeisenä tehtävänä. Kun Helsingin yliopistossa alettiin 1990-luvun lopulla kehittää opetuksen arviointia, havaittiin, ettei valtiotieteellisen tiedekunnan arviota omasta toiminnastaan voitu ”laittaa samaan koriin” muiden tiedekuntien sisäisten arviointien kanssa – niin paljon itsekriittisempää se oli. Yhteiskuntatieteilijöitä arvioijina vaivaa toisinaan sama ylikriittisyyden ”tauti”. Siitä en ole itsekään vapaa ja osaksi siihen pohjautuneen myös kriittinen suhtautumiseni itsearviointiin mahdollisuuteen?

TUIJA LINDQVIST

KIRJALLISUUS

Chelimsky, Eleanor (1997) The coming transformations in evaluation. Teoksessa Chelimsky, Eleanor & Shadish, William R. (Eds.) Evaluation for the 21st Century. A Handbook. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage. 1-26.

Pinjola, Nina (2001) Ben Furman kehottaa kulkemaan muutoksen siivin. Kiitotie. Ilmailulaitoksen asiakaslehti 2/2001. 22-25.

Scriven, Michael (1997) Truth and objectivity in evaluation. Teoksessa Chelimsky, Eleanor & Shadish, William R. (Eds.) Evaluation for the 21st Century. A Handbook. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage. 477-500.

Stake, Robert E. (1997) Advocacy in evaluation: A necessary evil? Teoksessa Chelimsky, Eleanor & Shadish, William R. (Eds.) Evaluation for the 21st Century. A Handbook. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage. 470-476.

Sosiaalityöntekijät oman työnsä arvioijina

Tarkastelen tässä kirjoituksessa kokemuksiani itsearvioinnista käytännön sosiaalityöntekijänä. Pohdin niitä kolmesta näkökulmasta: suunnitelmallisen sosiaalityön projektiin osallistumisen, oman graduni tulosten sekä ajankohtaisen evaluatiokeskustelun kautta. Ajatuksenani on herättää ajatuksia siitä, kuinka jokaisen sosiaalityöntekijä voisi arvioida omaa työtään.

ITSEARVIOINTI LÄHTEE REFLEKTIIVISYYDESTÄ

Aloittaessani aluesosiaalityöntekijän työn Haagan sosiaalipalvelutoimistossa, olin viimeistelemässä pro gradutyötäni. Pro gradussani tarkastelin itsearviointikäsitettä ja etsin sopivia itsearviointimalleja ja tekniikoita käytännön sosiaalityöhön. Olin erityisen kiinnostunut kysymyksestä, kuinka sosiaalityön ammattilaiset voisivat arvioida itse omaa työtään monipuolisesti siten, ettei arviointi jäisi vain oman mielen sisäisen reflektion varaan. Näin että reflektiivisyys on ammattilaisen tekemän työn peruslähtökohta, mutta sen lisäksi ja sen avuksi tarvitaan ”reflektiotyökaluja” omia ajatuksia selkeyttämään. Kiinnostuin kysymyksestä, mitä reflektio oikein tarkoittaa käytännössä ja miten se näkyy sosiaalityön käytännöissä. Lähestyin reflektiota itsearviointikäsitteen kautta ja päädyin siihen, että ne ovat käsitteinä lähellä toisiaan. (Yliruka 2000.)

Eräs tutkimukseni johtopäätös oli, että ammattilaiset tekevät työtään pal-

jolti ns. hiljaisen tiedon varassa (mm. Polanyi 1983). Kaikki todellinen tieto on hiljaista tietoa tai perustuu hiljaiseen tietoon¹. Hiljaisessa tiedossa on olemassa kuitenkin vaaransa; koska hiljainen tieto sisältää mm. uskomukset, tunteet ja mielikuvat, voi olla että hiljainen tieto voi myös johtaa harhaan. Tämän vuoksi hiljaista tietoa on testattava reflektion avulla.

Reflektio ei taas aina ole aivan helppoa, sillä ihminen ei ”aina tiedä mitä hän tietää” (vrt. Shaw 1997) ja hän saattaa myös joskus kaunistella asioita, jos se on hänelle edullisempaa. Puhutaan ns. julki- ja käyttöteorioista (Schön & Argyris 1974). Julkiteoria tarkoittaa sitä, että ihminen kertoo toimivansa tietyllä tavalla. Käyttöteoria kuvaa taas sitä, kuinka ihminen todellisuudessa käyttäytyy. Tämä voi olla hyvin tietoista, mutta usein myös tiedostamatonta. Oma toimintaa on vaikeaa hahmottaa täysin itsestä käsin, vaikka kuinka tähän aidosti pyrkisikin. Ammattilaisen on tärkeää kehittää reflektiokykyään, kykyä itsearviointiin oman työnsä tavoitteista, perusteista, ohjaavista eettisistä periaatteista sekä toimintamalleista. Reflektio on keino tuoda esiin hiljaista tietoa, tietoa joka on ”osa selkäydintä”. Reflektointi on tärkeää sillä, jos toiminnasta tulee rutiinia, työntekijä saattaa kyllästyä työhönsä ja kärsiä loppuun palamisesta (Schön 1983, 61.)

Gradutyössäni käytin erästä reflektion apuvälinettä; Schönin kehysanalyysiä. Sen mukaan ”kehukset suuntaavat huomiointistrategiat ja siten määrittävät suunnat, joissa työntekijät yrittävät muuttaa tilannetta sekä arvot jotka muuttavat heidän käytäntöjään.” (Schön 1983, 309) Kehystys määrää toi-

minnan, millä tavoin ongelmaa yritetään korjata. Schön väittää, että mikäli työntekijä on epävarma omasta kehystyksestään roolinsa tai ongelman suhteen, hän ei koe, että hänellä olisi tarvetta valita eri kehysvaihtoehtojen välillä. Kehysanalyysi on nähdäkseni luonteeltaan lähellä sosiaalista konstruktivismia (vrt. esim. Payne 1991). Käsite viittaa todellisuuden sosiaaliseen rakentumiseen, siihen miten todellisuus luodaan ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Konstruktivismiin mukaan ei ole olemassa objektiivista todellisuutta. Todellisuudesta voidaan esittää samalla kertaa monenlaisia konstruktioita, käsityksiä tai tulkintoja. Käytin kehysanalyysiä pro gradussani analysoidessani sosiaalityöntekijöiden kuvaamia asiakastapauksia ja päädyin johtopäätökseen, että kyseinen apuväline voisi toimia esim. vertaisarvioinnissa. Vertaisarvioinnissa dialogisuus ja vuorovaikutellisuus korostuvat. Vertaisarviointi tuo kehystämiseen ”neuvottelevan asiantuntijuuden” ja mahdollisuuden määrittää ongelmaa yhdessä asiaa tarkastellen (vrt. Pösö 2000, 272) Käytin analyseissä myös toista ”apuvälinettä”: hiljaisen tiedon ympyrää, jonka kehitin synteesiksi eri hiljaisen tiedon teorioista.

SOSIAALITYÖN SUUNNITELMAT ITSEARVIOINNIN KOHTEENA

Kun aloitin työt sosiaalityöntekijänä Helsingissä pohdin, olisiko gradullani käyttöarvoa käytännön työssä. Aluksi kun perehdyin työhön, tuntui siltä, että itsearviointi on kaukainen asia. Toimistossamme oli kuitenkin alkamassa Suunnitelmallisen sosiaalityön – projekti², jonka myötä arvioinnin kehittämisen osaksi arkipäivän työtä tuli ajankoh-

¹ Hiljainen tieto on alun perin Michael Polanyin lanseeraama käsite. Hiljainen tieto on määritelty mm. ammattilaisen näppituntumaksi. Hiljainen tieto on henkilökohtaista, kontekstisidonnaista sekä vaikeaa käsitteellistä ja ilmaista. Hiljainen tieto on eksplisiittisen tiedon vastakohta. Eksplisiittinen tieto on käsitteellistä ja sitä voidaan ilmaista formaalilla systemaattisella tavalla. (mm. Nonaka & Takeuchi (1995).

taiseksi. Projektin tavoitteeksi määriteltiin aluesosiaalityön tavoitteellisuuden ja asiakaslähtöisyyden kehittäminen sekä realistisen evaluaation lähtökohtien hyödyntäminen, kun etsitään vastausta kysymykseen, mikä toimii (interventio tai menetelmä) asiakastyössä, kenen kohdalla ja missä olosuhteissa. Hankkeen kiinnostuksen keskiössä ovat sosiaalityössä tehtävät suunnitelmat.

Realistinen evaluaatio korostaa selittämistä arviointitutkimuksen tärkeimpänä tehtävänä. Se pyrkii vastaamaan, miksi interventio vaikutti. Realistinen evaluaatio toteaa arkikokemuksen mukaisesti, että ei ole olemassa menetelmiä, jotka tuottaisivat missä olosuhteissa tahansa kaikille hyvää tulosta. (vrt. mm. Rostila 2001, 37)

Realistisen evaluaation peruslauseena on mekanismi + konteksti = tulos. Suunnitelmallisen sosiaalityön projektissa yritetään selvittää, missä kontekstissa toiminta tapahtuu. Kontekstia ei voi paljoo muuttaa, mutta tulee tietää, mitkä ovat kohderyhmän kannalta kulloisessakin kontekstissa tavoiteltua muutosta tukevia ja toisaalta estäviä tekijöitä. Mekanismeja ja konteksteja tarkastellaan projektissa sekä projektin että yksittäisen asiakkaan tasolla. (Haaga 2001, 16.)

Projektissa kokeillaan tavoitteellisen ja asiakaslähtöisen sosiaalityön toimintamallin kehittämistä hyödyntäen realistisen arviointitutkimuksen uudistamiskehää. Lähtötilanteen toimintaa arvioiden luodaan ajatuksellinen malli todellisuudesta. Sen jälkeen rakennetaan oletuksia siitä, mikä saattaa toimia kenen kohdalla ja missä olosuhteissa. Oletuksia kehitetään analysoiden yhdessä asiakaskohtaisesti mekanismeja konteksteja ja oletettuja tuloksia. Havainnoimalla muutoksia selvitetään toteutunutta toimintamallia ja kehitetään sen perusteella uutta toimintamallia. (Haaga 2001, 17.)

Projektin keskeiset ”työkalut” ovat sosiaalityön suunnitelmat, asiakastyön viikkokokoukset sekä projektikokoukset. Sosiaalityön suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelma

laaditaan vähintään kaikille, jotka ovat olleet sosiaalityön asiakkaina kuusi kuukautta. Suunnitelma voidaan laatia monella eri tavalla. Eräs tapa on ollut lähettää esihaastattelulomake asiakkaalle kotiin täytettäväksi. Siinä on kysytty asiakkaan taustatilannetta ja alustavia hahmotelmia tavoitteiksi. Sosiaalityöntekijän tapaamisissa asiakkaan ilmaisemat tavoitteet pyritään yhdessä muokkaamaan suunnitelman muotoon siten, että sekä asiakas että työntekijä voivat niihin sitoutua. Asiakas osallistuu myös suunnitelman arviointiin. Jokaisella tapaamisella tai tarpeen mukaan arvioidaan suunnitelman etenemistä. Lopuksi tehdään loppuarvio.

Projektin aikana on sovittu työntekijöiden kesken teknisistä käytännöistä³, kuinka suunnitelma tulisi kirjata sekä toimintamalleista. On sovittu mm. siitä, että valmis suunnitelma annetaan asiakkaalle kirjallisesti. Suunnitelma on tarkoitus tehdä hyvinkin yksilöllisesti, mutta se pitää sisällään ainakin nykytilanteen kartoituksen, tavoitteet, keinot, työskentelytavat sekä arvioinnin. Esimerkiksi masennuksesta kärsivän yliopisto-opiskelijan tavoitteeksi voidaan asettaa terapiakäyntien ja opiskeluprosessin tukemisen sekä taloudellisen tilanteen selvittämisen. Keinoina voivat olla säännölliset käynnit sosiaalityöntekijällä ja toimeentulotuen myöntäminen. Käynneillä voidaan selvittää velkatilannetta esim. laatimalla maksuohjelmia pankin yms. kanssa, laatia ajankäytön suunnitelmia ja tukea asiakasta supporttiivisilla keskusteluilla.

TIEDONKERUULOMAKKEEN AVULLA LUODAAN AJATUKSELLISTA MALLIA TODELLISUUDESTA

Suunnitelman ohella työntekijä täyttää tiedonkeruulomakkeen, jonka tarkoituksena on yrittää hahmottaa realistisen evaluaation kysymyksiä. Mietitään asiakkaan *kontekstia*, eli sitä mikä asiakkaan tilanteessa on sellaista, että sitä on vaikeaa tai mahdotonta muuttaa, mutta joka on hyvä ottaa huomioon toimintaa suunnitellessa. Voidaan ajatella, että täl-

lainen voi olla esimerkiksi asiakkaan krooninen sairaus. Tiedonkeruulomakkeeseen kirjataan myös sosiaalityöntekijän ajatuksia siitä, mitkä ovat hänen mielestään tavoitteita *mahdollistavia* ja toisaalta *estäviä mekanismeja*. Pohditaan, mitä *riskitekijöitä* tilanteeseen sisältyy ja toisaalta, mitä *voimavaroja* asiakkaalla on itsellään tai hänen verkostoistaan on löydettävissä. Esimerkiksi asiakkaan mielenterveyden ongelmat voivat olla estäviä mekanismeja hänen työllistymistavoitteelleen. Toisaalta vahva sosiaalinen verkosto voi kompensoida tätä riskiä. Myös *asiakassuhteen laatu* analysoidaan. Ajatellaan ratkaisukeskeisen ajattelun mukaan, että asiakastyö on merkitystä työskentelytavan valinnan suhteen. Lisäksi pohditaan *oman taustan merkitystä* asiakassuhteessa. Tässä apuna on ollut hiljaisen tiedon ympyrä (Yliruka 2000,33).

ASIAKASTYÖN KOKOUKSISSA REFLEKTOIDAAN HILJAISTA TIETOA

Tiedonkeruulomakkeella on kahtalainen merkitys: Toisaalta lomakkeista kerätty aineistoa laajempaa analyysia varten; analyysia realistista evaluaatiota varten. Toisaalta se toimii *itsearviointityökaluna* ad hoc, tässä ja nyt, keskustelun jäsentäjänä ja reflektion apuvälineenä viikottaisissa asiakastyön kokouksissa. Silloin siinä on myös elementtejä työnohjaukselliseksi työvälineeksi. Tämä projektin ”sivutuotteena” syntynyt konstruktivistinen tyyli on osoittautunut hedelmälliseksi: se on synnyttänyt dialogia työntekijöiden välillä, auttanut kehittämään työntekijöiden itsearviointityökaluja ja siten lisännyt itseymmärrystä sosiaalityöstä.

Realistinen evaluaatio on poikkeava konstruktivistiseen evaluaatioon nähden siinä mielessä, että sen todellisuuskäsitys on erilainen. Realistisen evaluaation mukaan on olemassa objektiivinen todellisuus, joka on kuitenkin kokemuseräisesti rakentunut. Konstruktivistisen ajattelun mukaan todellisuus rakentuu subjektiivisesti. (Julnes ja Mark 1998, 37; Rajavaara 2001, 59.)

Työnohjauksen näkökulmasta tie-

² Suunnitelmallisen sosiaalityön projekti lähti liikkeelle tilanteessa, jossa sosiaaliviraston johdon tuen (JOTU) kehittämiskonsultti Pekka Borg ”Hyvinvointipalvelujen arviointi”-koulutukseensa liittyen haki evaluaatiotutkimukseen halukasta työryhmää. Projekti alkoi Haagan sosiaalipalvelutoimistossa v. 1999 ja päättyi joulukuussa 2001.

³ Suunnitelman laatimisen hyvistä käytännöistä on tarkoitus raportoida projektin loppuraportin yhteydessä

donkeruulomakkeen läpikäymisessä on useita etuja: kun sosiaalityöntekijä tuo kokoukseen sekä asiakkaan suunnitelman että oman itsearviointi/tiedonkeruulomakkeen, koko työryhmä saa asiakkaan tilanteesta kokonaisvaltaisemman kuvan. Se kertoo ns. "rivinvälitietoa" ja auttaa sekä työntekijää että muuta työryhmää lähestymään tilanteita, joissa työntekijällä on alkanut "kellot kilistä" – on tullut tunne siitä, ettei kaikki ole asiakkaan kohdalla niin kuin päälle päin näyttäisi. Omien tuntemusten kirjaaminen paperille jäsentää omaa ajattelua ja auttaa ymmärtämään sosiaalityön prosessia. Toisille työntekijöille tilanteen selittäminen ja ääneen sanominen auttaa "kuulemaan itseltään asioita, joita ei yksin ajatellessa huomaa." Olennaista on kirjaaminen ja dokumentointi, sillä juuri se pakottaa perustelemaan asioita tarkemmin sekä itselle että toisille.

Tämä on linjassa siihen, mitä Kyösti Raunio on peräänkuuluttanut:

"Ammattikunnan suorittaman tiedon käytännöllisyyden pätevyden arviointi edellyttää yksittäisen työntekijän tiedolta julkisuutta. Työntekijä ei voi vedota vaikeasti julkilausuttavaan hiljaiseen tietoon tai intuition. Kyse on paitsi tiedon pätevyyden varmistamisesta myös työntekijän kokemuksen ja tiedon tulemistamme ammattikunnan yhteiseen käyttöön, yhteiseksi osaamispääomaksi." (Raunio 2000, 337)

Oman taustan vaikutus asiakastyössä on nähty kiinnostavaksi asiaksi pohtia asiakastyön viikkokokouksissa. Tässä apuna on ollut hiljaisen tiedon ympyrä. On haluttu lähestyä kysymystä, mitä tarkoittaa, että työtä tehdään oman persoonan varassa. Miten oma kokemuksellinen, tiedollinen ja käytännöllinen tausta vaikuttaa tilanteiden hahmottamisessa, työskentelytapojen valinnassa ja tavoitteiden asettamisessa. Tässä muutama ote tiedonkeruulomakkeen kohdasta "Miten oletat oman taustasi vaikuttavan tässä asiakassuhteessa?"

"Vertailu omiin perhesuhteisiin; itsellä halu nopeasti lukion jälkeen itsenäistyä ja muuttaa omilleen. Kuinka ymmär-

tää asiakasperheen täysi-ikäisten lasten syitä jäädä kotiin ja pelkoja joita oman elämän aloittaminen pojissa aiheuttaa. Toisaalta tieto yhteiskunnan kasvavista vaatimuksista nuorille, jotka omaa elämää aloittavat. Perhe edustaa pysyvyyttä ja lintukotoa, jossa turvallista. Työn kautta saatu kokemus keski-ikäisten myös hyvin koulutettujen vaikeudesta työllistyä; ikärasismi." (Sosiaalityöntekijä 1).

"Omat arvot; töitä pitää tehdä ja asiat hoitaa niin kuin yhteiskunnassa tulee kaikkien tehdä...asiakas ei ilmoitaudu työnhakijaksi, koska ei halua mennä töihin vaan haluaa olla kotiäitinä vaikka lapset jo isompia...elää toimeentulotuella. Parantaako työ perheen elämänlaatua? Työn arvostus erilainen kuin asiakkaalla." (Sosiaalityöntekijä 2).

"Minulla on taipumusta uskoa (ainakin toivoa), että ihmiset tarkoittavat mitä sanovat, luulen olevani joskus tosikko-maisuuksien asti vaativainen sen suhteen, että luvattu on pidettävä. Tämän asiakkaan kohdalla olen ymmälläni siitä, kuinka paljon voin hänen sanomisiinsa luottaa, kuinka paljon sanat painavat ja kuinka nopeasti suunnitelmat voivat muuttua toisiksi. Tämä ymmällään olo voi johtua siitä että en usko taustojemme tai ajatusmaailmamme kovinkaan monissa asioissa kohtaavan. Sanoessaan "varmasti" oletan hänen tarkoittavan jotain aivan muuta kuin mitä minä tarkoitan. Pitkään sosiaalityötä tehneenä tunnistan hänessä myös harjaantuneen asiakkaan kyvyn vastata kysymyksiin tavalla jonka hän olettaa olevan "oikea" tapa, jolla pääsee tukalasta tilanteesta nopeammin, keskusteleminen ei ole hänelle useinkaan mieluista." (Sosiaalityöntekijä 3)

VÄHITELLEN SYNTYY UUTTA YMMÄRRYSTÄ

Asiakastyön kokouksissa keskustelu on käyty asiakkaan kanssa tehdyn suunnitelman ja tiedonkeruulomakkeen avulla. Tavoitteena keskusteluissa on ollut arvioida yhteisesti asiakkaan suunnitelmaa ja sen realistisuutta. Tavoitteena on ollut myös tehdä näkyväksi, minkä ymmärryksen varaan suunnitelma

rakentuu. Taustalla on ajatus siitä, että sosiaalityön tietopohja on jaettu ja luonteeltaan kollektiivinen: työntekijät tietävät yhdessä samoja asioita. Pösö painottaa, että asiantuntijuus ei ole vain yksilön ominaisuus ja että asiantuntijuutta tulisi kehittää ja vahvistaa kollektiivisesti. (Pösö 2000, 275)

Egon G. Guba on esittänyt, että on mahdollista päätyä yhteisymmärrykseen kaikkein informoiduimmasta ja sofistikoiduimmasta todellisuutta koskevasta käsityksestä. Kyse on konstruktioita koskevasta konsensuksesta, ei siitä, että konstruktion katsottaisiin vastaavan parhaiten objektiivista todellisuutta. (Raunio 2000, 328) Näin ollen tulisi pyrkiä löytämään riittävän hyvä menettelytapa, joka perustuu monista lähteistä saatavaan tietoon. Tämä voi tarkoittaa yhteisen keskustelun lisäksi konsultaation ja tutkimuskirjallisuuden käyttöä. Ääneen sanominen "paljastaa" meitä. Se vaatii rohkeutta ja turvallista ryhmää. Voi olla, että tiedonkeruulomakkeen käyttäminen "kylmiltään" itsearvioinnin välineenä ei onnistuisi missä tahansa työyhteisössä. Se vaatii koko työyhteisön "kasvamista" reflektioon.

Päästäänkö asiakastyön kokouksissa riittävän syvälliseen ymmärrykseen? Johtava sosiaalityöntekijä Kaija Mannerström pohti tätä kysymystä ja sanoi, että "mitä ehkä kaipaam, olisi syvällisempi pohtiminen. Tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sen miettimistä, onko ollut aiemmin samanlaisia tapauksia." Yhtäläisyyksien etsimisen lisäksi voisi miettiä ns. selitysten kilpailuttamista (vrt. Julnes ja Mark 1998; Rostila 2001, 38). Tämä tarkoittaa prosessia, jossa toinen vaihtoehdoista selityksistä osoitetaan vääräksi tai ainakin puutteelliseksi. Olennaista on, että tieto kumuloituu työyhteisössä. Näin välttyään kantapäähän kautta oppimiselta ja työ on eettisesti kestävällä pohjalla.

Kiitokset Kaija Mannerströmille, joka on antanut aineistoa kirjoitusta varten sekä palautetta kirjoituksesta.

LAURA YLIRUKA

lehtori
Helsingin yliopisto

4 Ratkaisukeskeisen ajattelun mukaan (kts. esim. Insoo Kim Berg (1992)) asiakkaita voidaan luokitella sen mukaan millaisessa vaiheessa (esim. muutoksen motiivisuuden suhteessa) tai minkä luonteinen heidän asiakkuutensa on. Luokittelun mukaan on olemassa 1) kyläilijät 2) valitussuhteessa olevat sekä 3) asiakassuhteessa olevat asiakkaat. Ajattelun mukaan työskentely esim. kyläilijöiden kanssa on erilaista kuin mitä se on asiakassuhteessa olevien kanssa: kyläilijöitä pyydetään lähinnä kuvailemaan tilannettaan, jotta ymmärrys ongelman luonteesta syntyisi. Heidän kanssaan ei vielä syvennyttä tavoitteisiin. Asiakassuhteessa olevien asiakkaiden kanssa on mahdollista lähteä määrittelemään konkreettisia tavoitteita ja toimenpiteitä.

LÄHTEET:

Haagan "Suunnitelmallisen sosiaalityön"-projektisuunnitelma (1999).

Kim Berg Insoo (1992) Virtaavan veden viisaus. Ratkaisukeskeinen terapia. Brief Family Therapy Center. Kurssimateriaali.

Nonaka Ikujiro, Takeuchi Hirotaka (1995) The Knowledge-Creating Company. New York: Oxford University Press.

Pösö Tarja (2000) Kun auttamistyö keskustellaan ja tutkimustulokset tiivistetään. Teoksessa Jokinen Arja ja Suoninen Eero toim. Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapia-työn arjesta. Jyväskylä: Vastapaino, 267–276.

Rajavaara Marketta (2001) Realistisen arviointi-teen mahdollisuudet. Teoksessa Järvi-
koski Aila, Härkäpää Kristiina, Nouko-Ju-
vonen Susanna toim. Monia teitä kuntoutuksen
arviointiin. Helsinki: Kuntoutussäätiö, 54–68.

Raunio Kyösti (2000) Jälkipositivismi, konstruktio-
nismi ja monet tiet sosiaalityön tiedon-
muodostuksessa. Janus 8 (4), 321–339.

Rostila Ilmari (2001) teoksessa Järvi-
koski Aila, Härkäpää Kristiina, Nouko-Ju-
vonen Susanna toim. Monia teitä kuntoutuksen
arviointiin. Helsinki: Kuntoutussäätiö, 35–53.

Schön (1983) The Reflective Practitioner. How Pro-
fessionals Think in Action. London: Basic
Books.

Shaw Ian (1997) Be Your Own Evaluator. A Guide to
Reflective and Enabling Evaluation. Prospects
Publications.

Yliruka Laura (2000) Sosiaalityön itsearviointi ja
hiljainen tieto. Stakes, FinSoc. Työpapereita
2/2000.

Mitä ihmeen itsearviointia ja miksi?

ULKONEN, SISÄINEN VAI ITSEARVIOINTI?

Arvioinnista on tullut käytännön kentäl-
lä keskeisenä pidetty tehtäväalue. Sillä
on kytkentöjä moniin työn kehitykselli-
siin virtauksiin. Oikeastaan juuri arvioin-
ti jäi vähemmälle huomiolle aikoinaan
kehittävän työn tutkimuksen välineis-
tössä, vaikka kehittämissuuntaus nosti
näkyviin työn analysoinnin tärkeyden.
Sitä seurasivat kuitenkin erilaiset uudet
työssä oppimisen ja reflektiivisyyden
painotukset, jotka tulevat hyvin lähelle
arviointia. Nykyisin kokoelmaa täyden-
tää ja jatkaa sopivasti palvelujen ja työn
laatukeskustelu, joka nostaa esille
arviointitarpeita. Lyhyesti todettuna
arvioinnin ajankohtaisuus on luontevaa
jatkoa monille viime aikaisille työtä
kehittämään pyrkiville keskusteluaal-
loille.

Arvioinnin yhteydet erilaisiin työn
kehittämisen painopisteisiin edellyttä-
vät eri toimintakenttien jäsentämistä
suhteessa toisiinsa. Arviointi ei ole laa-

dun varmistamista, vaikka arvioinnin
avulla voidaan luoda näkökulmia
parempaan laatuun. Myös arviointi
itsessään voidaan ymmärtää monella
tavalla. Usein tunnutaan pitävän tärke-
nä, että arviointi on organisaation tai
toiminnan ulkopuolelta tehtyä ja siten
riippumattomaksi ajateltua. Ulkopuolis-
ta arviointia arvotetaan selvästi sisäistä
arviointia vahvemmin.

Ulkopuolisen arvioinnin ohella sisäi-
seen evaluointiin on kiinnitetty hu-
mattavasti vähemmän huomiota. Itse-
arvioinnin merkitys ja paikantaminen
on jäänyt vielä enemmän marginaaliin.
Se saatetaan mieltää lähes samana kuin
organisaation tai toiminnan sisäinen
arviointi. Toisaalta se voidaan ymmärtää
erilliseksi sisäisen arvioinnin muodoksi.
Edelleen näkökulmana voi olla itsear-
viointi yksilöllisenä oman toiminnan
arvioivana reflektiona, jollaisena käsitte-
len sitä tässä puheenvuorossa. Tarkaste-
lukulma voi siten vaihdella organisaat-
iotasolta yksilötasolle.



On tehtävä
näkyväksi,
purettava ja
analysoitava
omaa toimin-
taa, mikä on
usein vaativa,
itsensä ylittä-
mistä edellyt-
tävä prosessi

Samalla itsearviointin sisältö, painotukset ja periaatteet ovat jääneet muuta arviointitoimintaa epäselvemmiksi. Mitä pitemmälle yksilönäkökulmaan siirrytään, sitä enemmän korostetaan arvioinnin subjektiivisuutta ja tilannekohtaisuutta. Arvioinnin merkitystä korostettaessa ei useinkaan painoteta itsearviointia yhtä keskeisenä kuin muita evaluaation muotoja tai sitten sitä ei arvoteta arviointiksi samassa mielessä lainkaan. Eri arviointimuodot asetetaan tavallaan kilpailemaan keskenään.

Kyse ei kuitenkaan ole hierarkkisista tiedon tuottamisen eroista. Eivät edes käytetyt käsitteet ole selviä. Arvioinnin erilaisia muotoja voidaan käyttää sisäkäin ja rinnakkain. Ulkoinen arviointi voi hankkia aineistoa hyödyntämällä itsearviointia. Toisaalta itsearviointin pohjalta on mahdollista luoda dialogia ulkoisen arvioinnin kanssa. Näissä tilanteissa arviointi kulkee toiminnan prosessissa parhaimmillaan monella tasolla samanaikaisesti.

Itsearviointia myös yksilötasolla voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Esimerkiksi se voi olla systemaattista oman työn analysoimista ja sen kehittämiseen välineitä tuottavaa reflektiota, tai pelkistetyimmillään se voi olla ulkoapäin ohjeistettua oman työn punnitsemista kertaluonteisesti. Se voi laajentua työntekijän koko työprosessiin vuorovaikutussuhteineen, tai se voi kohdistua yhteen työn osa-alueeseen tai suoritukseen.

MIKSI ITSEARVIOINTIA?

Itsearviointinille antavat oikeastaan arvot ne tavoitteet, joihin sillä pyritään. Parhaimmillaan se palvelee työntekijän työssä oppimisen ja kehittymisen prosessia. Se voi antaa välineitä oppia käytännöstä nousevasta kokemuksesta. Se voi toimia tavallaan omana sisäisenä kouluttautumisosuutena, jossa kokemuksesta jalostuu tietoa ja ammattitaidon syvenemistä.

Kokemustieto on sinänsä arvokasta, näkymätöntä, hiljaista tietoa, joka ei välttämättä suodatu käyttöpääomaksi puhtaassa toiminnassa. Sen heikkoute-

na on, että sen pohjalta on vaikea hahmottaa työssä kohdattavien ilmiöiden kokonaisuuksia. Kokemus ei myöskään tarjoa sellaisenaan työtä jäsentäviä käsitteitä, mistä seuraa vaikeus kuvata ja hahmottaa työtä. Sosiaalialan työlle on ominaista tietynlainen kielettömyys. Lisäksi kokemustieto tarjoaa kerrallaan esille vain yhden näkökulman, jolloin vaihtoehtoisten toimintatapojen jäsentäminen on vaikeaa. Työ alkaa hakeutua tuttuihin, käytännössä muotoutuneisiin uriin.

Kuitenkin kokemustieto on resurssi, jonka hyödyntämistä tarvitaan. Itsearviointi voi tässä toimia välineenä, jonka avulla työntekijä siirtää käytännössä syntyvän tiedon systemaattisen tarkastelun kohteeksi. Se merkitsee oppivaa, reflektiivista suhdetta omaan toimintaan ja työprosessiin. Sitä luonnehtii kysyvä ja myös kyseenalaistava ote työhön, jossa työntekijä hakee uusia näkökulmia ja ratkaisuvaihtoehtoja työhönsä. Tavoitteena on muutosten tuottaminen ja kehittyminen omassa työssä.

Samalla itsearvioiva suhde työhön asettaa työntekijän hänen omansa ja mahdollisesti myös muiden kriittisen katseen alaiseksi. On tehtävä näkyväksi, purettava ja analysoitava omaa toimintaa, mikä on usein vaativa, itsensä ylittämistä edellyttävä prosessi. On uskallettava nöyryydellä kohdata omat sokeat kohtansa, asetettava oppijan rooliin ja luovuttava kaipuusta valmiisiin ratkaisuihin. Itsearviointi on syvimmillään itsensä likoon laittamista, mihin ei riitä teknisesti tai ulkokohtaisesti tehtävä suoritus. Jos tavoitteena on todellinen oppiminen, niin siihen ei ole oikoteitä.

TUTKIVA AMMATTIKÄYTÄNTÖ

Itsearviointi työstä oppimista tukevana prosessina toteuttaa omalla tavallaan tutkivaa ammattikäytäntöä. Tutkimuksellista siinä on tutkiva, kysyvä ja analysoiva suhde omaan työhön. Kyse on tietystä mielessä metodisesta lähestymistavasta työssä kohdattaviin ilmiöihin. Samalla työntekijän on mahdollista edetä kokemustiedon kantajasta kohti ammattialansa kysymyksiä analyttis-

ti työstävän asiantuntijan roolia.

Tutkiva suhde työhön nostaa esiin arvioinnin kannalta ongelmallisen kysymyksen. Usein arviointi ja arviointitutkimus menevät keskusteluissa sekaisin tai niillä ymmärretään harhaanjohtavasti samaa asiaa. Kuitenkaan arviointi ei välttämättä sisällä tutkimusta tai tutkimus arviointia. Käytännössä olisikin aina tilannekohtaisesti tarkennettava kumpaa tarkoitetaan ja ennen kaikkea kumpaa tavoitellaan.

Sama tulee vastaan analogisesti itsearviointin kohdalla. Itsearviointia on mahdollista toteuttaa erilaisten evaluatiivisten lähestymistapojen avulla. Esimerkiksi erilaisten palautteiden kerääminen tai työpäiväkirjat tuottavat arviointiaineistoa. Niiden pohjalta kirjatut tulokset eivät kuitenkaan sellaisinaan vielä tee arvioinnista otteeltaan edellä ymmärretyllä tavalla tutkivaa. Lisäksi tarvitaan näitä tietoja systemaattisesti omaa ammattitoimintaa vasten peilaava ja sen toteutumista kriittisesti analyysoiva ote arviointiin.

Kysymys on tavoitteesta luoda itsearviointin avulla uudenlaista ymmärrystä omaan työhön, sen toteuttamiseen ja reunaehtoihin. Työhön liittyviä ilmiöitä ei oteta annettuina, vaan työntekijä pyrkii tarkastelemaan niitä ikään kuin uusin silmin, kokeilevasti ja entisiä toimintamalleja haastavasti. Itsearviointi antaa tähän yhden välineen.

Sinänsä tässä ei ole mitään kovin suurta tai mystistä, sillä monet työntekijät toteuttavat tällaista prosessia työssään kutsumatta lähestymistapaansa itsearviointiksi. Usein sen raja tosiin työn kehittämisen periaatteisiin on myös suhteellisen vaikea paikantaa. Kutsumanimestä huolimatta itsearviointi pitää tässä ammatillisesta kehitysprosessia yllä.

ANNELI POHJOLA

akatemiaturkija
Lapin Yliopisto

Millaista on elämä iäkkäänä asukkaana pitkäaikaishoidossa?

– työntekijöiden ja kanssakulkijoiden näkökulmat arviointiin ja työn kehittämiseen

Tarkastelen kahden eri aineiston näkökulmasta hyvän pitkäaikaishoidon edellytyksiä: asukkaiden elämää ja olosuhteita heidän laitostodistansa. Ensimmäisen aineiston muodostaa erään terveyskeskuksen pitkäaikaisosaston ja saman kunnan vanhainkodin henkilöstön itsearviointien tulokset ja esitetyt työn kehittämisaalueet. Toinen aineisto muodostettiin syksyllä 2000 Helsingin Sanomien 'hoidossa vai heitteillä' kirjeaineiston pohjalta omaisten ja läheisten kokemuksista pitkäaikaishoidon sisällöstä, asiakkaan asemasta ja elämäntilanteesta laitoksissa.

YHTEINEN AREENA – ERILAINEN ELÄMÄNTILANNE

”Vanhukset eivät ole tylsistyneitä eivätkä alistuneitakaan vaan viisaan kokemuksen omaavia ihmisiä. He pyrkivät elämään ja mukautumaan olosuhteisiin juuri sellaisina kun ne on heille laitoksissa järjestetty, koska he uskovat sen olevan välttämätöntä. He, jotka eivät ole ehtineet tai jaksaneet sopeutua laitoksissa oleviin olosuhteisiin, jäävät odottamaan parempia aikoja”. (Kastari 1972,165.) Hyvän pitkäaikaishoidon tavoitteena voidaan pitää asukkaan/potilaan hyvää oloa, joka ilmenee tarvitsevan ihmisen kokemana ja/tai ilmentämänä tyytyväisyytenä ja turvallisenä olona. Hyvä olo edellyttää ihmisen ihmisarvon ja itsemääräämisen kunnioitusta ja vaalimista itseisarvona kaikissa tilanteissa. (vrt. Koskinen ym. 1998, Kiikkala 1998 ja 1999.)

Ympäri vuorokautisesti apua, huolenpitoa ja hoivaa tarvitsevien ihmisten henkilökohtainen hoito ja huolenpito tuotetaan tarvitsevan ihmisen ja työntekijän vuorovaikutussuhteessa; miltei sata prosenttisesti työntekijän työnä yhteisesti jaetussa tilassa (Kiikkala 1998).

Työntekijän odotetaan auttavan koskettaen ja välittäen sekä turvaavan palvelujen jatkuvuuden. Hänen odotetaan olevan saatavilla tarvittaessa. Hänen odotetaan hoivaavan ja hoitavan henkilökohtaisesti ja ystävällisesti asiakkaansa tahdissa autellen sekä suorittavan tarvittavat sairaanhoidolliset tehtävät tukien asiakkaan omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Hän kuulee ja kuuntelee paitsi vanhaa ihmistä itseään myös heidän omaisiaan ja läheisiään. Lisäksi hän tarvittaessa nostaa ja siirtää paikasta toiseen apua tarvitsevan asiakkaansa. Auttaa saunaan ja ulkoiluttaa – ainakin kesällä. (Päivärinta 1996, 1997 ja 1999.) Työntekijän työpaikka on pitkäaikaishoidossa laitoksessa asuvan ihmisen pysyvä asuinpaikka ja elämänympäristö – koti (vrt. Viikko 2000).

ITSEARVIOINTI OSANA PAIKALLISEN PALVELUTUOTANNON OHJAUKSEN KEHITTÄMISTÄ

Outisen ym. (1999) mukaan itsearvioinnilla tarkoitetaan laadun arviointitapaa, jossa palvelun tuottaja arvioi järjestelmällisesti omaa työskentelyään ja työn tuloksia. Itsearvioinnissa pysähdytään punnitsemaan jonkin asian hyvyyttä tai pyritään täsmentämään, millainen jokin asia on. Tasapainoisesta onnistumisen strategiasta (BSC, balanced scorecard) on kehittynyt myös suomalaisiin sosiaali- ja terveyspalveluihin väline ja mittaristo, jonka avulla tuotetaan tietoa

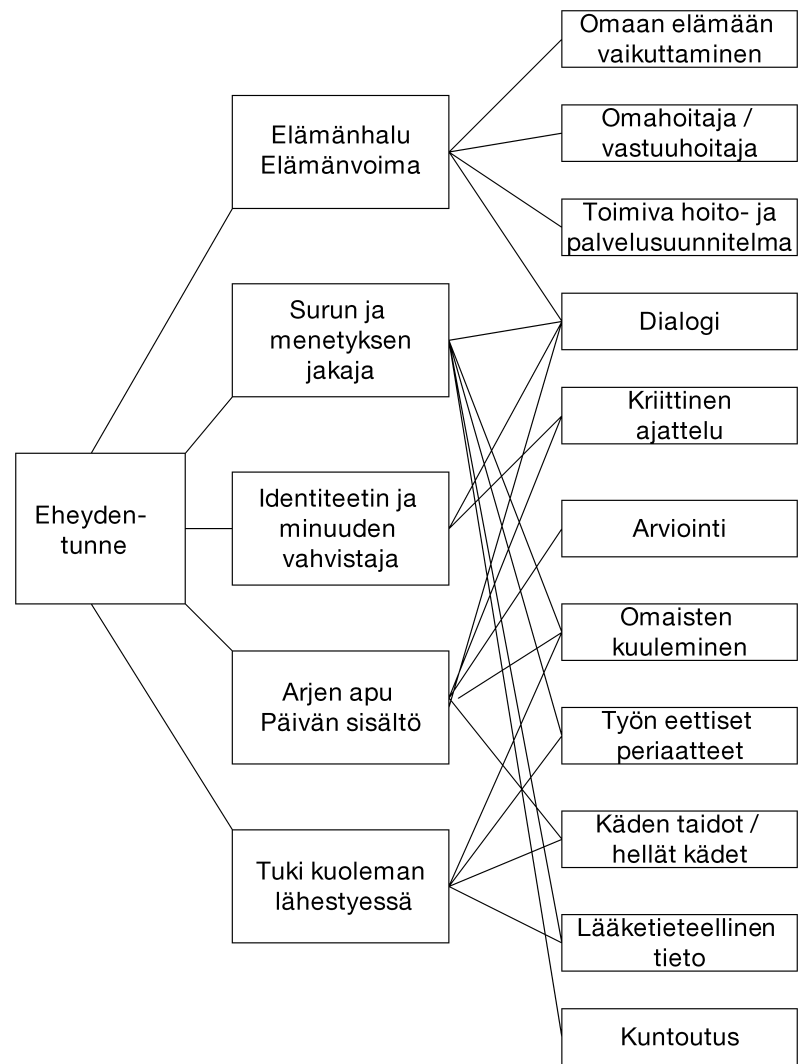


Organisaatiot etsivät edelleen paikkaa 'oikeille asiakkaalle', mutta asiakkaan maailmaan menemiseen ja asiakkaan kuulemiseen tämä polku ei johdattele

paitsi vertailua (benchmarking) varten myös aineistoa itsearviointiin ja haasteita työyhteisöjen kehittämisstrategioihin. (vrt. Nordblad ym. 2001,17.) Benchmarkingilla tarkoitetaan systemaattista vertailua, arviointia ja oppimista muilta organisaatioilta. Tavoitteena on saada itsearvioinnin rinnalle ja tueksi tietoa ja näkemystä, joita soveltamalla kehitetään omaa kriittistä ajattelua ja siten sekä arvioidaan että kehitetään tehokkaasti omaa toimintaa.

Tässä esimerkissä pitkäaikaishoidon yksiköiden tekemä itsearviointi oli osa paikallisen palvelutuotannon ohjauksen ja hallinnon kehittämiskokonaisuutta, jonka tavoitteena oli luoda välineitä paitsi itsearvioinnin jatkuvaan käyttöön myös juurruttaa BSC-menetelmä sekä strategisen että operationaalisen johtamisen ja palveluohjauksen työ- ja kehittämisvälineeksi. Yhteisöt olivat kirkastaneet työtään ohjaavat arvot, pohtineet ja kiteyttäneet perustehtävänsä visioksi eli työtään ja päätöksensä ohjaavaksi strategiseksi lauselmaksi. He olivat asettaneet tavoitteensa ja työskentelynsä painoalueet BSC-korttien neljälle ulottuvuudelle, jotka ovat taloudellinen, asiakas-, prosessi- sekä oppimisen ja kehittymisen näkökulmat. Kuhunkin näkökulmaan kiteytettiin strategisen onnistumisen ydin ns. kriittisinä menestystekijöinä. Yksilötasolla tavoitteiden saavuttamista arvioitiin työntekijän ja esimiehen välisissä vuosittaisissa tavoitekeskusteluissa.

Itsearviointi koostui useasta eri tiedonkoonti osiosta. Käyttöön valittiin kaksi työn arviointi- ja kehittämismenetelmää. Arvioinnissa käytettiin sekä ITE-menetelmän itsearviointikysymyksiä (Holma 1997) että BSC-työskentelystä nousseista haasteista koottua kysymyslomakkeistoa (vrt. Nordblad ym.2001). Työntekijät arvioivat yhteisön vision ja yleisten tavoitteiden toteutumista oma- ja vastuuhoitajan tehtävässään yksittäisen asukkaan ja potilaan huolenpidossa ja hoidossa. He käyttivät myös hoito- ja palvelusuunnitelmia tiedontuotannon lähteenä. He arvioivat työnsä asiakastytyväisyyttä haastatel-



Kuva 1: Aineiston muodostama ydinkäsite kategorioineen ja alakategorioineen.

len asiakkaitaan. He tekivät lomakekyselyn omaisille ja läheisille. Samoin he arvioivat miten he olivat osallistaneet asiakkaitaan tai huomioineet asiakkaidensa mielipiteet ts. miten asiakasläh- töistä heidän näkökulmastaan toiminta oli. Itsearviointi johti kehittämishaasteiden tunnistamiseen (ks. kuva 2). (vrt. Holma 1997, Nordblad ym. 2001.)

KANSSAKULKIJAT EVALUAATTOREINA

Toinen aineisto muodostettiin syksyllä 2000 Helsingin Sanomien 'hoidossa vai heitteillä' kirjeaineiston pohjalta niistä kirjeistä, joissa pitkäaikaishoidossa olevan henkilön omainen tai läheinen kuvasi ja analysoi pitkäaikaishoidon kokemusta ja sisältöä. Muodostui laa-

dullinen, kertova aineisto. Aineiston analyysi- ja tulkintaprosessin vaiheet toteutettiin soveltaen grounded theoryn jatkuvan vertailun menetelmää (ks. esim. Siitonen 1999). Aineiston ydinkäsitteen 'eheyden tunne', asiakkaan tarve elää mahdollisimman tavallista arkea olemassa olevissa olosuhteissa ja oikeus olla eheä ja kokonainen ihminen sekä ydinkäsitteeseen johtaneen prosessin voi kiteyttää erään kirjoittajan päätelmään: "Myös laitoshoidossa tulee muistaa: ihmistä ei ole luotu riippuvuuteen ja sairastamaan. Ihmisen elämällä on aina jokin tehtävä ja tarkoitus. Ammattitaitoa on nähdä tuo tarkoitus". Ydinkäsitteen ja sen rakentumisen prosessin ymmärtäminen edellyttää siihen

läheisesti liittyvien kategorioiden ja alakategorioiden ymmärtämistä. (kuva 1.)

Kategorioiden sisältö avaamalla voidaan kuvata läheisten ja omaisten odotukset hyvälle vanhustyölle ja hyvälle hoidolle seuraavasti:

Vanhustyö toimii voimavaraistajana: elämän voiman ja elämän halun siirtäjänä sekä elämänhallinnan tunteen tukena ikääntyneelle.

Käytännössä se tarkoittaa, että omahoitaja tutustuu asiakkaaseensa ja antautuu myös ihmisenä vuorovaikutussuhteeseen niin, että asiakas voi löytää hoitajastaan myös ainutkertaisen ihmisen. Aina eivät ihmisten kemiat sovi yhteen – senkin tunnistaminen on osa toimivaa vuorovaikutussuhdetta vanhustyössä. Omahoitaja tai vastuuhoidaja suhde ei voi olla ylhäältä ja yksipuolisesti annettu vaan pitkäaikaishoidossa suhteessa korostuu erityisesti suhteen sopimuksellinen ja vastavuoroinen luonne. Hoitosuhde on yhdenvertainen ihmishuoli, jossa hoidon ammattilainen antaa osaamisensa ja tietonsa asiakkaansa ja hänen läheistensä käyttöön. Vanhustyön ydin eletään todeksi kahden ihmisen kohtaamisessa.

Vanhustyö toimii myös surun tai menetyksen jakajana.

Käytännössä ja tarvittaessa asiakkaan pitää saada tarvitsemansa erityisasiantuntemus tai erikoissairaanhoidossa oleva osaaminen käyttöönsä. Hoidossa on jätettävä tilaa ja turvattu mahdollisuudet myös surutyölle, luopumiselle ja sairastamiselle samoin kuin toipumiselle ja kuntoutumiselle. Kuntoutus on nähtävä laaja-alaisena, monipuolisena prosessina, jonka aikana tarvitseva ihminen saa käyttöönsä sekä omat voimavaransa että tarvitsemansa opastuksen, tuen ja tarvittaessa apuvälineet sekä tarpeisiinsa sopivan ympäristön. Kuntoutumiseen vedoten tai kuntoututtavia työotteita käyttäen ei saa peittää eikä sivuuttaa oikeutta luopua, levätä ja/tai antaa kuoleman tulla. Myös henkiset ja hengelliset tarpeet tulee nähdä osana kokonaisen ihmisen ja hyvän elämän tarpeita.

Vanhustyö toimii tarvitsevan ihmisen identiteetin, minuuden vahvistajana.

Käytännössä esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa asiakas läheisineen voi rauhassa tutustua laadittavaan suunnitelmaan. Hän voi ohjailla suunnitelman sisältöä haluamaansa suuntaan siten, että hänen arvonsa ja elämäntapansa ohjaavat tehtäviä valintoja. Hoito- ja palvelusuunnitelman sopimuksellinen luonne ja voimavara-lähtöinen ajattelu korostuvat erityisesti pitkäaikaista, useimmiten koko loppuelämän kestävää hoidon ja huolenpidon sisältöä suunniteltaessa ja suunnitelman toteutumista arvioitaessa.

Vanhustyö toimii arjesta selviytymisen apuna ja tukena jokapäiväisessä elämässä.

Pitkäaikaishoidossa on tärkeää erottaa tavallinen elämä ja arki positiivisine, turvallisuutta ja elämänsisältöä antavine rutiineineen sairaanhoidosta ja sairaalan organisaation tarpeista toteutettava arjesta. Huomiota tulee kiinnittää erityisesti arjen perustarpeisiin: maittavaan ja ravitsevaan ruokaan ja ruokailutilanteeseen, wc-toimintojen mahdollistamiseen wc:ssä, saunomiseen tai lämpimässä tilassa tapahtuvaan kylpemiseen, ulkoiluun ja osallistumiseen sekä arjen erottamiseen sunnuntaista ja juhlasta. Saatavilla oleva apu ja tuki sitä tarvittaessa on hyvän hoidon toteutumisen edellytys. Erityisesti halutaan välttää vaippahoitoon ja teippivaippoihin (kapaloon) joutumista ja sängyssä päivittäin syömistä ja ns. soseutetun ruuan varaan joutumista. Myös hoivan ja hoidon ympäristöihin haluttiin kiinnittää huomiota (ks. Kotilainen 2001). Hyvän, normaalin arjen organisointi korostui merkittävimäksi hyvän vanhustyön ja -hoidon kehitystehtäväksi tässä aineistossa.

Vanhustyö toimii tukena kuoleman läheisyydessä sekä kuolevalle että hänen jälkeensä jääville.

Käytännössä kuolevan henkilön ajoissa mieltä ja kirjoittama hoitotahto esi-

merkiksi osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa on väline, jonka avulla voidaan toteuttaa ja kunnioittaa kuolevan ihmisen tahtoa kuoleman läheisyydessä.

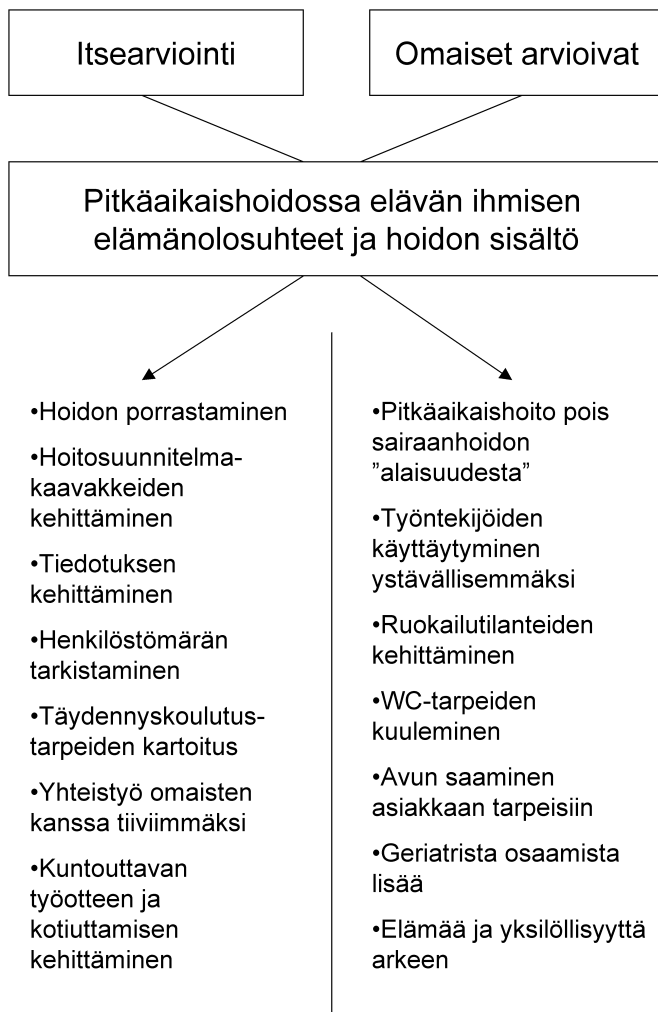
Aineistossa tuli näkyväksi henkilöstön ja omaisten joskus vahvastikin ristiriitaiset käsitykset menettelytavoista kuoleman läheisyydessä. Myös lääkärin asiantuntijuuden merkitys korostui tehtävässä valintoja lähellä kuolemaa. Omaisten huomiointi ja omahoitajasuhteen merkitys saivat erityistä huomiota tässä kategoriassa.

Kuoleman läheisyydessä tilanteesta riippuen eri osapuolet voivat olla sekä asiakkaina, tarvitsevinä ihmisinä että auttajina.

KEHITTÄMISHAASTEITA JA HAVAINTOJA – MISSÄ ON ASIAKKAAN ÄÄNI?

Arvioijan asema organisaatiossa ja suhde arvioitavaan kokonaisuuteen vaikuttavat merkittävästi sekä arvioinnin lähestymisnäkökulmaan että arvioinnin tulosten ja johtopäätösten suuntaan ja sisältöön. Työntekijöiden itsearviointi ohjautui paitsi heidän omiksi kokemistaan lähtökohdista myös koko organisaation hallinnon kehittämishankkeesta ja sen painotuksista ja tavoitteista. Niinpä kehittämisehdotukset eivät kyseenalaistaneet esimerkiksi laitoshoidon palvelujen rakenteellisia tai organisatorisia lähtökohdita vaan ne otettiin annettuina. Myöskään vallitseva toimintatapa ja kulttuuri kohdata asiakas ja hänen elämäntilanteensa ei joutunut erityisen kriittisen tarkastelun kohteeksi. Sitä vastoin omaisten arvioinnissa sairaala toimintaympäristönä ja sairaalalaiset työkäytännöt ja elämän syke herättivät kriittisiä ja perusteltuja arvioita ja mielipiteitä.

Henkilöstön arvioinnissa työntekijöiden määrä nähtiin esteenä monissa työn sisältöä kehittämissä ehdotuksissa, mutta työaikojen sijoittumista varsinkin perinteisesti ei tarkasteltu kriittisesti. Sitä vastoin omaiset esittivät työntekijöiden tasaisemman jakautumisen eri vuorokauden aikoina ja etenkin varhaisillansuun paremman ”miehityksen” ratkaisuksi moneen epäkohtaan.



Kuva 2: Erilainen lähestymisnäkökulma erilaiset loppuodotukset.

Työntekijät arvioivat työtään vision- ja tulostavoitteittensa suunnasta, joten asiakkaiden sijoittuminen ja asiakkaiden toimintakyky olivat kriittisen tarkastelun kohteena. Heidän käsityksensä mukaan 'hoidon porrastus': oikea asiakas oikealla paikalla ei ollut aina kohdallaan. Omaiset taas odottivat työntekijöiltä ystävällisempää käyttäytymistä sekä yksilöllisempää työskentelyotetta ja kiireetöntä työskentelytapaa. Omaisille työntekijöiden käden taidot ja osaaminen näyttäytyi rutiininomaisena sairaalarytmin ja lähinnä organisaation ohjaamien tarpeiden toteuttamisena ja asukkaiden elämän aikatauluttamisena. He näkivät myös usein hoitoympäristön sopimattomana heidän

läheisensä ja omiin tarpeisiinsa ja odotuksiinsa. He eivät sulkeneet silmiään työntekijöiden todelliselta kiireeltä ja ylikuormitukselta. He tunnistivat vaikeat työolot ja niiden merkityksen sekä ymmärsivät kokemaansa ja näkemäänsä. Työntekijöitä ei haluttu syylittää, mutta ammatillisina asiantuntijoina ja ihmisinä heiltä usein odotettiin toisenlaista tapaa kohdata työnsä vaatimukset. Omaisten ja työntekijöiden erilaiset lähestymisnäkökulmat sekä erilainen suhde arvioitavaan alueeseen tuottivat toisistaan poikkeavat välittömät kehittämishaasteet vanhustyölle ja vanhus-ten pitkäaikaishoitoon.

Omaiset näkevät hoitamisen maailman ja hoidon ympäristöt kuulemiaan

ja tulkitsemiaan läheisensä tarpeita ja toiveita peilaten. Heidän viestinsä on: pitkäaikaisesti sairaaloissa ja sairaalaimaisissa laitoksissa elävät ihmiset ansaitsevat paremman hoitoympäristön ja heidän tarpeistaan lähtevän arjen toiminnot ympärilleen. 'Perushoidon' ja sen toteutuksen on rakennettava tarvitsevista ihmisistä ja heidän oikeudestaan normaaliin arkeen. Profiitot vaatimuksineen ja kiistoinen jääkööt takalalle, mutta geriatrasta eli vanhuuden erityispiirteet tunnistavaa ja ymmärtävää hoitohenkilökuntaa ja lääkäreitä tarvitaan ajallaan auttamaan, hoitamaan ja tukemaan. Tarvitaan tutkimukset, hoito ja kuntoutus sekä kunnollinen kivun hoito. Omaisten arvioinnin tulokset ja kehittämissuhteet nostavat henkilöstön tietotaidon, käytöksen ja tavan toimia sekä hoidon ympäristöt kehittämisen keskiöön.

Itsearviointi on lisääntynyt myös vanhustyössä ja -palveluissa, mutta mitä sillä vahvistetaan ja miksi? Itsearviointi vahvasti hallinnon ja organisaation tavoitteisiin liitettyä tuottaa hallinnollisen ja organisatorisen näkökulman palvelujen ja hoidon kehittämiseen. Organisaatiot etsivät edelleen paikkaa 'oikeille asiakkaille', mutta asiakkaan maailmaan menemiseen ja asiakkaan kuulemiseen tämä polku ei johdattele (ks. Holma 2001). Mitä muuta tarvitaan tai millaista lähestymisnäkökulmaa pitäisi etsiä, jotta asiakkaan maailma tarpeineen avautuisi? Miten vanhustyötä ja vanhus-ten hoitoa voitaisiin kehittää tässä ja nyt asiakasta itseään kuulemalla ja hänen tarpeitaan huomioimalla? Ja: Miten hallitusohjelmassakin mainittu asiakaslähtöisyyden periaate voisi toteutua käytännön vanhustyössä tai mikä sen estää toteutumasta?

EEVA PÄIVÄRINTA

LÄHTEET:

- Holma T 1997: ITE. Menetelmä työyksikön itsearviointiin ja laadunhallintaan. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Holma T 2001: Lisää laatua vanhusten laitostoihin. Sairaalehti 8:18–19.
- Kastari I 1972: Ikääntyvät ihmiset kunnallis- ja vanhainkodeissa II. Ihmisiä ja mielipiteitä. Tampereen Yliopisto, Sosiaaliturvan laitoksen julkaisuja 2. Helsinki.
- Kiikkala I 1998: "Tässä olen Sinua varten". Dialogisuus tulevaisuuteen suuntavana yhteistyösuhteena. Sairaanhoidaja 9: 13–16.
- Kiikkala I 1999: Asiakaskeskeisyys on ajankohtainen asia. Mitä se oikein on? Sairaanhoidaja 3: 6–10.
- Koskinen S, Aalto L, Hakonen S, Päiväranta E 1998: Vanhustyö. VTKL, Helsinki. Gummerus Oy, Saarjärvi.
- Kotilainen H 2001: Hangon terveyskeskuksen vuodeosastot muuttivat ulkonäköään. Sairaalehti 8:6–9.
- Päiväranta E 1996: Palvelutalojen elämänlaatua etsimässä – palveluasuminen asukkaiden kuvaamana. Stakes, Raportteja 198. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Päiväranta E 1997: Vanhusasiakkaan kokemukset ja palvelujen laatu: palvelutalojen elämänlaatua etsimässä. Laatusanomien 2: 13–14. Sosiaalihuollon laatuprojekti. Stakes, Helsinki.
- Päiväranta E 1999: Kansalaispalautte kehittämistyön lähtökohdaksi – vanhuksien, omaisten ja hoitajien kirjoittavat. Laatusanomien 2: 19–22. Sosiaalihuollon laatuprojekti, Stakes, Helsinki.
- Nordblad A, Hiekkänen S, Helminen S, Linna M 2001: Tasapainotettu arviointi muutoksen johtamisessa. Terveyskeskusten suunterveydenhuollon Suhat-hanke suunnannäyttäjänä. Aiheita 15. Stakes, Helsinki.
- Outinen M, Lempinen K, Holma T, Haverinen R 1999: Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen Kuntaliitto, Stakes, Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus. Kuntaliiton painatuskeskus, Helsinki.
- Siitonen J 1999: Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. E 37. Oulun opettajankoulutuslaitos. Oulun yliopisto, Oulu.
- Vilkko A 2000: Riittävästi koti. 8:3, Janus: 213–229.

PÄÄKIRJOITUS:

FinSocin horisontti

FinSoc Newsin tämänkertainen artikkeleita kokoava teema on itsearviointi. Paikannamme itsearvioinnin käsitettä ja mahdollista käyttöalaa muutamista näkökulmista. Kysymme mm. olisiko itsearviointi reflektiivisen otteen rinnalla väline auttamaan ja käsitteellistämään paremmin omaa työtä? Sekä voisiko itsearviointi auttaa parantamaan oman työn laatua ja tuottamaan työn iloa? Kirjoittajat käsittelevät itsearvioinnin sisältöä eri näkökulmista; teoria ja käytäntö ovat esillä. Teeman moninäkökulmaisuus sekä evaluaatioparadigmien ja niistä johtuvien lähestymistapojen erot tuottavat jännitteisiä näkökulmia. Näiden on tarkoitus näkyä.

Riitta Haverisen ja Pekka Karjalaisen artikkelissa haetaan itsearvioinnin paikkaa projektiarvioinnin, voimavaraistavan arvioinnin ja organisaation kehittämisen näkökulmista.

Neljä vastausta kentältä eli haastatellut työntekijät liittävät itsearvioinnin laatuun, työn hallintaan ja suuntaamiseen. Vastauksissa on mukana arvioiva näkökulma ja kehittämisen tarve. Kootaan tarpeelliseksi lisätä itsearvioinnin systemaattisuutta.

Tuija Lindqvist tarkastelee itsearvioinnin rajoja kriittisesti arjen näkökulmasta tuoden puheenvuorossaan tärkeitä kysymyksiä keskusteluun itsearvioinnin mahdollisuuksista.

Anneli Pohjola näkee arvioinnin nousun luontevaksi jatkoksi monille viime aikojen työn kehittämistä koskeville virtauksille. Tarkastellessaan ulkoisen, sisäisen ja itsearvioinnin paikkaa hän painottaa itsearviointia työntekijän työssä kehittämisen välineenä.

Laura Yliruka yhdistää artikkelissaan arvioinnin teoreettista näkökulmaa ja Haagan sosiaalipalvelutoimiston työtä.

Eeva Päiväranta korostaa monipuolisten lähestymistapojen merkitystä pyrit-

täessä laadullisesti korkeatasoiseen arviointiin ottaen esimerkiksi iäkkäiden sosiaalipalvelut ja niiden arvioinnin. Hän osoittaa, miten eri toimijoilla on kullakin omat näkökulmansa.

Anne Kainlauri ja Sirpa Andersson pohtivat itsearviointia hoivayrittäjien ryhmähaastattelujen pohjalta. Kohteena on asiakaslähtöisyys.

Ohittamaton tilaisuus kaikille arvioinnista kiinnostuneille on kesällä 2002 Tampereella järjestettävä konferenssi Evaluation for practice. Konferenssi tarjoaa ainutlaatuisen mahdollisuuden perehtyä arvioinnin kansainväliseen kehitykseen kotimaassa. Kannattaa vielä huomata, osa konferenssin pääpuheenvuoroista tulkitaan suomeksi.

Lokakuun lopulla 2001

**RIITTA HAVERINEN
MAISA MAANIITTU**



Itsearviointia hoivayrittäjille

Ihminen näkee ja havaitsee helpoiten sen, mikä on tuttua ja mistä hänellä on ennakkoon tietoa. Tarvitaan kykyä hämmästyä, jotta päästään itsestäänselvyyksien taakse. (kts esim Rauhala 1999). Itsearviointi voi merkitä, että pysähdytään miettimään näitä itsestäänselvyyksiä. Kotihoidon toimintaperiaatteena asiakaslähtöisyys on ”normi”, mutta mitä se oikein merkitsee? Kunnallisessa kotihoidossa tapahtui 1990-luvulla muutos, jossa apu on keskitetty kaikkein huonokuntoisimmille kotona asuville ikäihmisille. Asiakasmäärät ovat laskeneet ja käyntien määrä yhtä asiakasta kohti on kasvanut. Ammatillisia vaatimuksia on viety hoidollisempaan suuntaan. Kunnallisesta kotihosta on karsittu esimerkiksi siivous lähes kokonaan pois, kun palvelukonseptia on muutettu lisääntyneen palvelutarpeen ja kustannusten kurissapitämisen vuoksi. Alalle on syntynyt osuuskuntia ja yrityksiä täydentämään ja korvaamaan kunnallista palvelua.

Hoivayrittäjät mainitsevat toimintaperiaatteekseen asiakaslähtöisyyden ja laadukkaat palvelut. Lähdimme tutkimuksessamme selvittämään yksityisten kotiin vietävien palvelujen asiakaslähtöisyyden sisältöä ja merkitystä. Taustoitukseksi Sirpa Andersson haastatteli kahta 80+ ikäistä omassa kodissaan asuvaa hyväkuntoista naista. Hän keskusteli heidän kanssaan kodin arjesta ja palvelujen tarpeesta. Vanhukset olivat ostaneet yksityisiä hoivapalveluja itse tekemisen tueksi. Haastattelut olivat lähtökohtana kun tarkastelimme kotihoitoyrittäjien palveluja. Anne Kainlauri kokosi kolme hoivayrittäjäryhmää ja haastatteli niitä. Ryhmiin osallistui yhteensä 16 henkilöä kahdeksasta pienyrityksestä ja kuudesta osuuskunnasta. Nämä ryhmähaastattelut olivat

varsinainen tutkimusaineistomme. Tutkimus toteutettiin touko-syyskuussa 2001 osana Maaseudun yhteistyöryhmän ja Stakesin rahoittamaa tutkimusta Palvelujen maaseutu.

Ryhmähaastattelumenetelmä soveltuu tutkimukseemme hyvin. Sen ominaisuus on, että esiin tulee erilaisia näkökulmia ja merkityksiä. Ryhmän jäsenet täydentävät toistensa sanomaa ja näkökulmat joko vahvistuvat tai niitä vastustetaan, ne hyväksytään tai tuomitaan. (Shaw 1999.) Ryhmien homogeenisuudella on merkitystä. Omassa aineistossamme ryhmien jäseniä yhdisti moni seikka, kaikki olivat naisia ja hoivayrittäjiä, heillä oli sosiaali- tai terveystieteiden koulutus. Tämä vaikutti siihen, että haastatteluissa oltiin aika yksimielisiä eikä asioista kiisteltä. Ryhmähaastatteluissa yrittäjät pysähtyivät ajattelemaan toimintatapojaan. Yrittäjät tuntuivat arvostavan tätä mahdollisuutta, sillä monilla oli harvoin tilaisuus keskustella saman alan kollegojen kanssa.

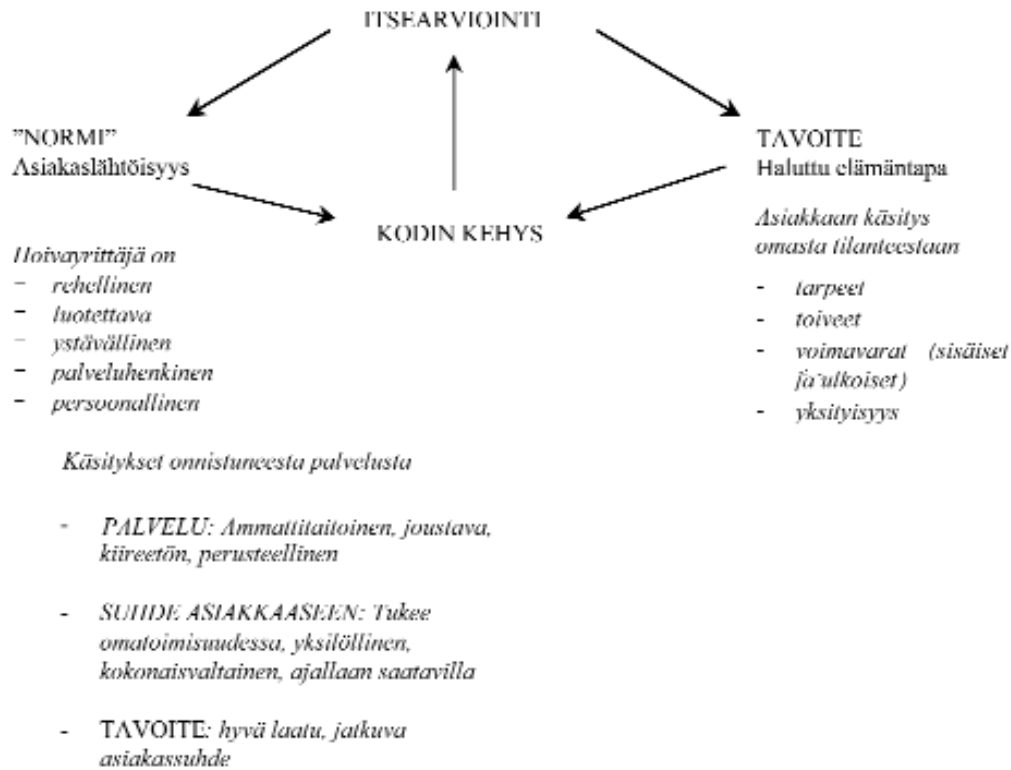
Aineiston analyysissä hyödynsimme itsearviointia koskevia tulkintoja ja teoriaa hiljaisesta tiedosta. Itsearviointi voi olla valittuna menetelmänä, kun halutaan kehittää jotain toimintaa tai palvelua. Ihmiset havainnoivat itseään ja ympäristöään kaiken aikaa. He reflektoivat omaa olemistaan suhteessa toisiin ihmisiin. Missä vaiheessa tämä reflektointi muuttuu itsearvioinniksi? Reflektointi voidaan ymmärtää itsearvioinnin muodoksi. Itsearvioiminen alkaa nykytoiminnan kuvauksella ja toiminnan vahvuuksien ja heikkouksien tunnistamisella ja päättyy paremmin toimivien käytäntöjen suunnitteluun ja niiden käyttöönottoon. (Haverinen & Karjalainen toisaalla tässä lehdessä.) Tarkoitimme tässä itsearvioinnilla hoivayrittäjien tekemiä arviointeja omasta työstään.

Hoivatyölle on luonteenomaista erilaisen konkreettisten, emotionaalisten ja sosiaalisten tehtävien sekoittuminen. Työn teknistä laatua on hankala erottaa muusta laadusta. Työ on kerroksista ja auttajan ja autettavan suhdetta määrittellään paitsi työtehtävien myös kohtaamisen ja käytettävissä olevan ajan näkökulmista. Sitä ohjaavat piilossa olevat oletukset hyvistä ja huonoista käytännöistä. Tasapainoa eri suuntiin vetävien työn piirteiden välille yrittäjät etsivät hiljaisen tiedon kautta. Hiljainen tieto on heille käytännön kautta syntynyt, kokemukseen perustuvaa tietoa.

Otimme ehkä vapauksia, kun sijoitimme itsearvioinnin käsitteen tutkimukseemme. Lähtökohtamme oli se, että tarkastelemme yrittäjien ryhmähaastatteluaineistoa reflektointina, vaikkemme pääse ehkä pidemmälle kuin nykytoiminnan kuvaukseen. Kuvauksen pohjalta tuottamamme koonti (tutkimusraportti) toimii yrittäjille palautteena ja peilinä, joka käynnistää mahdollisesti arvioinnin seuraavan vaiheen: miten toimintaa pitäisi muuttaa, uudistaa tai tehostaa, jotta toiminnan laatu paranisi?

Kussakin yrittäjäryhmässä koottiin ”laatukartta” kuvaamaan onnistunutta palvelukokemusta. Laatukarttaa varten kukin hoivayrittäjä määritteli kolme omasta mielestään keskeistä onnistuneen palvelun kriteeriä. Haastattelun kuluessa yrittäjät perustelivat valintojaan erilaisissa käytännön tilanteissa. Näin 80+ naisten haastatteluissa esille tulleet näkökulmat saivat rinnalleen yrittäjien kuvauksia kentältä. Ryhmien laatukartat on koottu seuraavaksi kuvioksi.

Kuviossa *näkemykset hoivayrittäjäs-
tä ja onnistuneesta palvelukokemuksesta* purkavat asiakaslähtöisyyden ”nor-



Kuvio, Itsearviointin tekijät hoivayrittäjän työssä.

mia" ja ovat itsearviointin materiaalia. Yrittäjien mukaan hoivayrittäjän tulee olla luotettava, rehellinen, ystävällinen, palveluhenkinen ja persoonallinen. Onnistunutta palvelukokemusta jäsenimme palvelu- ja asiakasorientaation sekä palveluille asetettujen tavoitteiden näkökulmasta. Onnistuneessa palvelukokemuksessa palvelu on ammattitaitoista, joustavaa, kiireetöntä ja perusteellista. Suhde asiakkaaseen on yksilöllinen ja kokonaisvaltainen. Pyrkimyksenä on toimia asiakaslähtöisesti, tukea asiakkaan omatoimisuutta ja tuottaa palvelut ajallaan.

Hoivayrittäjän asiakaslähtöisyys tuottaa asiakkaalle onnistuneen palvelukokemuksen ja siten työn tavoite, *asiakkaan haluama elämäntapa* voi toteutua. Haluttu elämäntapa voidaan ymmärtää, kuten Siira (1998) määrittelee, asiakkaan konstruktiksi omasta tilanteestaan. Se käsittää asiakkaan tarpeet, toiveet ja voimavarat siten kuin hän itse kokee ja määrittelee ne. Asiakkaan haluaman elämäntavan rinnalla

ovat omaisten ja hoivapalvelujen tuottajien näkemykset halutusta elämäntavasta. Näkemykset voivat olla samansuuntaisia tai keskenään ristiriitaisia, erilaisiin tunteisiin ja rationaaliin sidottuja. Kodin kehys tarkoittaa auttamisen paikkaa, kotia, ja siihen liittyviä yksityisiä ja jaettuja käsityksiä. Asiakas ja yrittäjä kohtaavat ja asiakassuhdetta muotoillaan kodin kehityksessä.

Tutkimusraporttimme *"Meidän asiakkailta on hyvä olla"*- Kotiin vietävien hoivapalvelujen asiakaslähtöisyys on julkaistu FinSocin työpapereita sarjassa syksyllä 2001. Edellinen raporttimme Hoivayrittäjyyden paikka (FinSoc työpapereita 1/2001) käsitteli hoivayrittäjien ja sosiaalijohtajien näkemyksiä yksityisistä hoivapalveluista.

SIRPA ANDERSSON & ANNE KAINLAURI

LÄHTEET

- Rauhala, Pirkko-Liisa (1999) Responsiivinen evaluointi ja empiirinen sosiaalitutkimus. FinSocNews 3/1999. Sivut 1–3.
- Shaw, Ian (1999) Evaluoi omaa työtäsi. Refleksiivisen ja valtuuttavan evaluointi-opsin opas. Stakes, FinSoc Työpapereita 4/1999.
- Siira, Helena (1998) Asiakkaan autonomiaa rakentamassa? Tapaustutkimus kunnallisesta kotipalvelusta asiakkaan suoriutumisen tukijana. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Rovaniemi.

Suomen arviointiyhdistyksen seminaari pui arvioinnin etiikkaa

Suomen arviointiyhdistys järjesti historiansa toisen seminaarin Helsingissä Säätytalolla 19.10.01. Ensimmäisestä luento-osuudesta vastasi Suomen arviointiyhdistyksen ensimmäinen kunniajäsen professori Evert Vedung Upsalasta. Hän tarkasteli evaluaation paikkaa ja tehtävää. Usko empiriseen tietoon alkoi kasvaa Euroopassa 1500-luvulla kalvinismin myötä. Sveitsissä, Alankomaissa ja Skotlannissa sekä Englannissa alettiin kehittää rationaalista tiedeperustaa ja se jäi vallitsevaksi ajatteluperustaksi. Weberin mukaan rakkaus ja politiikka eivät ole rationaalisia, mutta evaluaattorit ajattelevat, että poliitikoillekin voidaan antaa faktoja arvioinnin kautta.

Vedung kehottaa pitämään evaluaatiosta puhuttaessa erillään kolme tasoa. On olemassa diskurssin taso, evaluaation organisoitumisen taso ja kolmantena todella tehtävien evaluaatioiden taso. Teot ja puheet ovat usein eri asioita.

Tällä hetkellä verkosto-orientaatio ja asiakaslähtöinen orientaatio ovat edelleen vahvistumassa evaluaatiossa. Tämä merkitsee uusia vaatimuksia evaluaation tekemisen tapaan. Uusien ratkaisujen innovointi esimerkiksi työttömyyskysymyksessä edellyttää evaluaatiota, jossa evaluaation alussa ei ole olemassa valmiita tavoitteita, joita evaluoida. Evaluaation on kyettävä osallistamiseen ja aitoon dialogiin. On kyettävä vuorovaikutukseen. Asiakastytyväisyysmittaus, jossa ensin saavutetaan 50 %:n tyytyväisyys ja myöhemmin vaikkapa 70 %:n tyytyväisyysaste, ei Vedungin mielestä ole asiakaslähtöinen evaluaatiotapa. Kun ihmiset, asiakkaat itse rakentavat palvelujen evaluaation arvokriteerit, aletaan olla asiakaslähtöisiä. Tätä voidaan tehdä monella tapaa, esimerkiksi fokusryhmiä käyttäen.

Toisaalta myös tavoite-evaluaation asema on vahvistunut Vedungin mukaan viime vuosina. Olennaista olisi kuitenkin evaluoida myös tavoitteiden relevanssia. Skandinavian maissa on edelleen vallalla vahva usko tieteeseen ja tieteelliseen tietoon ja tämä vaikuttaa evaluaatiotutkijoihin asennoitumiseen; heidän oletetaan tietävän. Evaluaattorit tekevät kuitenkin vain ehdotuksia ja päätökset on muiden tehtävä.

Yleisökysymyksiin siitä, mitä Ruotsissa nyt tapahtuu evaluaation kentällä, Vedung vastasi, että on meneillään riippumattomien evaluaatioyksiköiden perustaminen. Tähän liittyy evaluaation ja tarkastustoiminnan, auditoinnin eron korostaminen. Kysymyksen sisäisen evaluaation ja itse-evaluaation erosta Vedung vastasi, että ne eivät todellakaan ole samoja asioita, koska sisäisessä evaluaatiossa voidaan arvioida toisen toimintaa, ei omaa, kun itse-evaluaatiossa puolestaan arvioidaan itse omaa toimintaa. Evaluaatio on myös pelottavaa, siitä on esimerkkejä vaikkapa yliopistojen arvioinnista ja myös paikallispoliitikot pelkäävät arviointia, vaikka retoriikka on päinvastaista.

Johdon asiantuntija Seppo Määttä valtiovaraministeriöstä tarkasteli tietoa, arvoja ja arvostuksia yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. Hän on pohtinut tietojen ja arvojen suhdetta esimerkiksi hallitusohjelman rakentamisprosessissa. Voimme tarkastella ilmiöitä lähtien joko faktoista tai intuitiosta ja hiljaisesta tiedosta tai toiminnasta käsin liikkeelle lähtien. Esimerkiksi työministeriö laatii strategioita, mutta käytännössä voi olla että tärkeät päätökset tehdäänkin ns. etulinjassa eli silloin, kun työvoimatoimiston virkailija valitsee asiakkaita, joiden kanssa ehtii tekemään työtä.

Sisäasiainministeriön projektijohtaja Ulla-Maija Laiho kertoi Aluekeskusohjelman arvioinnista. Ison ohjelman vaikuttavuuden arviointi on hankala tehtävä ja ohjelman valmisteluprosessi jää nykyään yleensä arvioinnilta tavoittamatta. Mikä olisi etukäteisarvioinnin paikka, ettei enää toimittaisi niin, että "ensin touhutaan hirveästi" ja sitten tilataan arviointi. Varsinkin politiikan arviointia vielä pelätään.

Professori Risto Harisalo korosti puheenvuorossaan matkan varrella hylättyjen vaihtoehtojen muistamista arvioinnin kokonaisuudessa. Japanilaiset puhuvat vanhojen tavaroiden kauppiasta tarkoittaen tällä, ettei hylättyjä ideoita pidä kokonaan unohtaa.

Valtarakenteet ovat evaluaatiolle suuri haaste Harisalon mukaan, junat kulkevat arvioinneista välittämättä. Kun politiikassa ei ole viisasta asettaa selkeitä tavoitteita, on niiden suhteen arviointi myös näin ollen vaikeaa. Usein yhteiskunnallisten ongelmien analyysi on puutteellista ja arviointiin siirtyä samaa vajavainen analyttisyys, jolloin voidaan käsitellä tehokkaasti väärä ongelmia. Arviointi voi myös hidastaa innovaatioita, koska se tuottaa ratkaisuja liian myöhään. Eli arviointi on liian paljon taaksepäin katsovaa. Me arvioijat olemme usein myös taitavia piilottamaan konflikteja, sanoi Harisalo lopuksi.

Näiden aika itsekriittisten alustusten jälkeen oli mielenkiintoista kuulla miten aluepäällikkö Ilpo Laitinen kertoi siitä, miten Suomen arviointiyhdistys on työstänyt suomalaisia arvioinnin eettisiä arvoja ja toimintaperiaatteita. Työ on alussa ja siihen haastettiin mukaan myös jäsenistö. Lienee paikallaan palata asiaan lehden seuraavassa numerossa.

TUIJA LINDQVIST

Erkki Kempainen: Telepalveluja kaikille?

FinSoc. Sosiaalipalvelujen evaluatioryhmä. Työpapereita 4/2001. STAKES: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Suomi on ollut edelläkävijä tele-alan markkinoiden vapauttajana. Kun vielä vuonna 1996 Telemarkkinalain valmistelun yhteydessä lain ensimmäiset luonnokset sisälsivät valtioneuvostolle velvoitteen huolehtia, että telepalveluita on kohtuullisin ehdoin kaikkien käyttäjien saatavilla koko maassa, jatkona oli lisäys "tarvittaessa valtion kustannuksella". Vuonna 2001 tällaista lisäystä on vaikea edes kuvitella alan säädösten valmisteluvaiheeseen.

Erkki Kempaisen selvityksessä arvioitavana on telepalvelujen tarjonta ja sitä normittava lainsäädäntö. Kysymys kuluu, toteutuuko niissä tasa-arvo: Telepalveluja kaikille? Telepalvelujen tasa-arvon arviointikriteeriksi on valittu kuluttajien, erityisesti ikäihmisten ja vammaisten henkilöiden tarpeet, arvioitavana on myös lainsäädännön osuus tasa-arvon toteutumisessa. Tasa-arvon tavoitetta ja sen toteutumista on tarkasteltu kahden palveluesimerkin valossa sekä kansallisen ja EU-tason lainsäädännön näkökulmista.

Arviointikriteereinä Kempainen tuo esiin PROMISE- projektissa lanseeratut käyttäjien vaatimukset, viisi englanninkielistä a-kirjaimella alkavaa termiä, jotka ovat availability (saatavuus), accessibility (esteettömyys, saavutettavuus), affordability (kohtuuhintaisuus), awareness (tietoisuuteen) ja appropriateness (sopivuus, käyttökelpoisuus). Koska nämä merkitsevät eri käyttäjäryhmien kohdalla eri asioita, palveluita on tarjottava samanaikaisesti eri muodoissa. Joissakin tapauksissa näitä asioita ei voi kaikille tai edes riittävän monelle taata ns. Design for All-periaat-

teen mukaisesti vaan tarvitaan erityisratkaisuja, apuvälineitä.

Esimerkkitaipaukset koskevat kuulovammaisten tekstipuheluiden välityspalvelua sekä näkövammaisten luettelopalveluja. Palveluratkaisut ja niiden ongelmat lienevät vähemmän tunnettuja, joten niiden esittely tässä tarjoaa uutta tietoa kuulevalle ja näkeväälle väestönosalle.

Tekstipuheluiden välityspalvelussa kuurot ja kuulovammaiset ottavat tekstipuhelimella (kirjoittamalla) yhteyden erityiseen välityspalveluun, jossa välittäjä puolestaan ottaa yhteyden haluttuun numeroon, ja lukee kuoron kirjoittaman viestin kuulevalle osapuolelle. Kuulevan henkilön puhuman viestin välittäjä puolestaan kirjoittaa kuoron nähtäväksi.

Palvelun asema teletoiminnan kentässä on merkittävä. Se, että tekstipuheluiden välityspalvelua ei ole lainsäädännössä otettu huomioon, on jättänyt se epä määräiseen välitilaan: sillä ei ole teletoiminnan statusta vaan se on osa RAY:n rahoittamaa sosiaalitoimintaa. Välityspalvelun sitominen esimerkiksi sellaiseen teknologioiden konvergenssin edellyttämään tai mahdollistamaan kehitykseen, jota telealalla yleensä on valtavalla nopeudella tapahtunut, ei ole toteutunut. Palvelua ei ole toteutettu sektorivastuun mukaisesti.

Näkövammaisten luettelopalvelussa on kysymys oikeudesta ja mahdollisuudesta saada puhelinluettelotietoja kuten muutkin kansalaiset. Painetussa muodossa olevan puhelinluettelon käyttö on vaikeata tai mahdotonta. Puhelinluetteloa on toimitettu (HPY) aiemmin CD-ROM-muodossa, mutta tämä palvelu on sittemmin lakkautettu. Liikenneministeriön toimesta Telehallintokeskuksen Human Factors-työryhmä sai tehtäväkseen etsiä ratkaisun

ongelmaan, ja suositteli useasta vaihtoehdosta tarkoituksenmukaisimpana ja nopeasti toteutettavana lyhyen tähtäimen ratkaisuna puhelinlaskun perusteella annettavaa hyvitystä numeropalvelun käytöstä.

Kumpaakaan mainituista palveluista ei ole siis pystytty ratkaisemaan markkinavoimin eikä kummankaan osalta ole toteutettu eurooppalaisen telelainsäädännön mahdollistamia erityistoisimia. Palvelujen saatavuudessa ja järjestämisessä on ollut ongelmia.

EU:n piirissä Kempainen toteaa reilun kymmenen vuoden aikana tapahtuneen muutoksen: direktiiveihin on ilmaantunut kuluttajanäkökulma ja vammaisten palveluja koskevat kysymykset ovat täsmällistyneet.

Lainsäädännöllä on tasa-arvon kannalta tärkeä periaatteellinen merkitys, mutta se voi myös tarjota uutta, kun käytännön kansallisella tasolla käytetään hyväksi lainsäädännön tarjoamia mahdollisuuksia. Keskeinen lainsäädäntö sisältää tasa-arvon tulokinnan. Esimerkiksi kansallisessa Telemarkkinalaissa korostetaan, että "televerkkoja ja telepalveluita on kohtuullisin ehdoin kaikkien käyttäjien saatavilla koko maassa", ja EU:n puhelintoimintadirektiivi ja pääteläitedirektiivi sisältävät tasa-arvonäkökulman, yhtäläisiä mahdollisuuksia korostavan lähtökohdan ja siten mahdollisuuden hyvinkin konkreettisten kysymysten ratkaisuun. Ns. yleispalveludirektiivin luonnoksessa taas todetaan, että "jäsenvaltioiden on tarvittaessa toteutettava erityistoimenpiteitä, jotta yleisesti saatavilla olevat puhelinpalvelut, mukaan lukien hätäpalvelujen ja luettelopalvelujen käyttömahdollisuus, ovat tasa-vertaisesti vammaisten käyttäjien ja sellaisten käyttäjien, joilla on erityistarpeita, ulottuvilla kohtuuhintaan."

Esteettömyys ja sen myötä tasa-arvo lisääntyvät mm. kun kuluttajille (ja tarkemmin spesifioiduille käyttäjäryhmille) annetaan osuus tuotteiden, palvelujen lainsäädännön suunnittelussa ja valmistelussa.

FinSoc kontaktitiedot

STAKESIN SOSIAALIPALVELUJEN
EVALUAATIORYHMÄ, FINSOC
www.stakes.fi/palvelut/finsoc

FinSoc -ryhmän päällikkö
Kehittämispäällikkö
Riitta Haverinen
Puh. (09) 3967 2087
Email: riitta.haverinen@stakes.fi

Tutkija
Sirpa Andersson
Puh. (09) 3967 2216
Email: sirpa.andersson@stakes.fi

Tutkija
Anne Kainlauri
Puh. (09) 3967 2232
Email: anne.kainlauri@stakes.fi

Tutkija
Pekka Karjalainen
Puh. (09) 3967 2055
Email: pekka.karjalainen@stakes.fi

Lakimies
Erkki Kemppainen
Puh. (09) 3967 2328
Email: erkki.kemppainen@stakes.fi

Tutkija
Tuija Lindqvist
Puh. (09) 3967 2292
Email: tuija.lindqvist@stakes.fi

Kehittämispäällikkö
Maisa Maaniittu
Puh. (09) 3967 2214
Email: maisa.maaniittu@stakes.fi

Erikoissuunnittelija
Eeva Päivärinta
Puh. (09) 3967 2214
Email: eeva.paivarinta@stakes.fi

FinSocin JULKAISUJEN TILAUKSET:
Toimistosihiteeri
Hilkka Nyström
Puh. (09) 3967 2313
Email: hilkka.nystrom@stakes.fi

FinSocNews 2/01 • uutiskirje
sosiaalihuollon arvioinnista.
Julkaisija: FinSoc-sosiaalipal-
velujen evaluaatioryhmä, Sta-
kes. **Päätoimittaja:** Riitta Have-
rinen. **Email:** riitta.haverinen@
stakes.fi **Toimittaja:** Maisa
Maaniittu **Email:** maisa.
maaniittu@stakes.fi
Osoite: Siltasaarenkatu 18,
00530 Helsinki.

ISSN 1458-1744

OHITTAMATON TILAISUUS:
TAMPERE 2002

Tampereella 4 - 6. heinäkuuta
2002 järjestettävä kansainvälinen
evaluaatiokonferenssi Evaluation
for Practice on ainutlaatuinen
tilaisuus suomalaisille tutustua
muualla tehtävään arviointitutki-
mukseen. Se on myös hyvä tilai-
suus esitellä omia hankkeita.
Abstraktit lähetettävä 30.1.2002
mennessä.

Lisätietoja
www.uta.fi/laitokset/sospol/eval
2002

Tilaukortti

Tilaan

- FinSoc News -uutiskirjeen
 seuraavat FinSoc -julkaisut (nimi):

Nimi: _____

Toimipaikka: _____

Osoite: _____

Posti-
merkki

Toimistosihiteeri
Hilkka Nyström
Stakes
PL 220
00531 Helsinki