

# Fin Soc

SOSIAALIALAN MENETELMIEN ARVIOINTI I/2006



Terveisiä Toronton evaluaatio-konferenssista **s. 4**  
Arviointi ja sosiaalityön käytäntötutkimus **s. 13**  
Kokemuksia sosiaalityön arvioinnista Helsingissä **s. 24**



# FinSoc 1/2006

## Julkaisija:

FinSoc-sosiaalipalvelujen  
arviointiryhmä, Stakes

## Päätoimittaja:

Riitta Seppänen-Järvelä

## Toimittaja:

Sirpa Andersson

## Kannen kuva:

Päivi Tapiovaara

## Ulkoasu:

Tiina Haavistola

## Taitto:

Kajaanin Offsetpaino Oy  
Nina Karjalainen

## Paino:

Kainuun Sanomat Oy  
Kajaani, 2006

ISSN 1458-1744

Ilmestyy toukokuussa  
ja marraskuussa.

## Tässä numerossa

### ■ Riitta Seppänen-Järvelä

FinSocin horisontista **s. 3**

### ■ Kaija Hänninen

Terveisiä Torontosta I **s. 4**

### ■ Katri Vataja

Terveisiä Torontosta II **s. 8**

### ■ Eija Antikainen-Juntunen

Empowerment-arviointi ja sosiaalityön käytäntötutkimus **s. 13**

### ■ Anu Muuri

Väestön ja asiakkaiden mielipiteitä sosiaalipalveluista **s. 22**

### ■ Pertti Korteniemi

Kokemuksia sosiaalityön arvioinnista Helsingissä **s. 24**

### ■ Kirjoja

Pekka Kuusela:

Realistinen toimintatutkimus (Riitta Seppänen-Järvelä) **s. 28**

Marketta Rajavaara:

Yhteiskuntaan vaikuttava Kela (Riitta Haverinen) **s. 29**

### ■ Tuija Lindqvist

Syy - kaikkien aiheiden äiti **s. 30**

### ■ Laura Yliruka

Sosiaalialan työolot -hanke käynnistyi **s. 31**

FinSocin yhteystiedot **s. 32**

# FinSocin horisontista

**K**äytäntöyhteisö on käsite, johon moni tutkija ja kehittäjä ovat ihastuneet. Se tarjoaakin tuoreen tavan katsoa oppimista ja muutosta yhteisöllisenä, mutta yksilön tunnistavana prosessina. Yhteisö voidaan silloin nähdä esimerkiksi kelluvana ja verkostomaisena, jolloin myös toimijoiden välisten suhteiden luonne voi tilanne-ehtoisesti vaihdella. Näillä liikkuvammilla asetelmilla – niin hyvinvointipalveluissa kuin tutkimuksen ja kehittämisen kentillä – etsitään vastauksia kysymyksiin, joissa ratkaisut eivät mahdu yhden "putken" sisälle.

Myös monissa FinSocin hankkeissa keskeinen kysymys on, mitä muutoksessa tapahtuu yksilön tai yhteisön näkökulmasta. Kysymys kytkeytyy vahvasti arviointiin, ja sitä lähestytään hyvinkin erilaisista suunnista: Tuija Lindqvist tutkii, miksi muutos aikuisen ihmisen elämässä on tuskallisen vaikea. Sosiaalitoimistojen kehittämisen hyvät käytännöt -hankkeessa kysytään, mikä työyhteisöissä muuttuu kehittämisprosessin aikana. Kehittämistyön vaikuttavuutta arvioitaessa on otettava huomioon sosiaalitoimisto elävänä ja itseään uudistavana yhteisönä ja siihen liittyvä sosiaalinen dynamiikka.

VETO -ohjelmaan kuuluvassa projektissa kiinnostus kohdistuu yhteisölliseen oppimiseen, jota lujitetaan jatkuvan itsearvioinnin keinoin Kuvastin-menetelmällä. Malli on kehitetty aikuis-sosiaalityössä ja nyt sen kantavuutta kokeillaan

uusissa toimintaympäristöissä. Leimallista onkin, että nyt useiden FinSoc:ssa kokeiltujen arviointimenetelmien, kuten asiakaslähtöisen Bikva-mallin, osalta on siirrytty pilotista seuraavaan "aaltoon". Olennainen kysymys on siirrettävyys: millä edellytyksillä ja millaisella prosessilla yhtäällä luotu malli, työkäytäntö tai innovaatio voidaan omaksua toisaalla.

Kysymys muutoksesta, arvioinnista ja oppimisesta liittyy myös ajankohtaiseen hyvät käytännöt -ajatteluun. Sen lisäksi, että hyvä käytäntö perustuu koeteltuun tietoon, kiinnittyy se aina johonkin työyhteisöön ja muotoutuu ihmisten välisen vuorovaikutuksen tuloksena. Tässä tarvitaan myös arviointia, joka voi tukea hyvien käytäntöjen reflektiivistä, dialogista ja yhteisölähtöistä luonnetta.

FinSocin uutislehti, jonka päätoimittajana nyt ensi kertaa olen, on foorumi, jossa voidaan esittää puheenvuoroja sosiaalipalvelujen arvioinnin käytännöistä, menetelmistä ja teorioista. Lehti välittää tietoa, ja se on myös monitoimijaisen arviointiyhteisön keino (artefakti) yhteiseen tiedonrakenteluun. FinSoc osallistuu keskusteluun ja tarjoaa foorumin vuorovaikutteiselle viestinnälle.

■ Riitta Seppänen-Järvelä

KEHITTÄMISPÄÄLLIKKÖ

# Työkaluja hankkeen suunnitteluun ja arviointiin

Jäsenenän tässä monesti esiin tulevia, hankkeiden suunnitteluun liittyviä kysymyksiä ohjelmateorian perusteiden pohjalta. Aihetta pohdittiin Steve Montaquen pitämässä "Performance planning, measurement and reporting for continuous improvement" -workshopissa. Tärkeitä lähtökohtakysymyksiä ovat mistä ja miten aloitetaan, kun hankkeen suunnittelu käynnistyy? Kuinka voimme toteuttaa hankkeen arviointia? Miten kaikki tehdään systemaattisesti niin, että tehty työ edistää samalla raportin kirjoittamista? Kuinka tulokset saataisiin esitettyä niin selkeästi, että ne olisi helppo huomioida kehittämistyössä myös jatkossa? Tuon esiin muutamia keskeisiä ajatuksia ja "työkaluja", joista toivottavasti on hyötyä toteutettaessa hankkeita meillä täällä Suomessaakin.

Kehittämishanketta suunniteltaessa on tärkeää aluksi miettiä sen avulla tavoitettavaa vaikutusten piiriä kokonaisuutena. Ensimmäinen kysymys on miksi eli miksi ylipäätään lähdetään tekemään jotain hanketta tai suunnittelemaan jotain toimintaa. Mitä halutaan saada aikaan ja kenen tekemänä

-kysymykset muodostavat toisen keskeisen kysymyksen. Keihin haluamme toiminnan vaikuttavan suoraan (asiakkaat) ja keihin toiminta vaikuttaa epäsuorasti (suuri yleisö)? Kolmas kysymys kuuluu miten eli millä resursseilla toiminta olisi saatava aikaan. Pohdittaessa näitä kysymyksiä on tärkeää erottaa kontrolli vaikutuksista. Meillä on suora kontrolli vain siihen, kuinka toimimme.

Kun edellä esitettyjen kysymysten kautta jatketaan tulosten logiikan kehityskulun miettimistä, pääsemme miksi lähdemme suunnittelemaan jotain toimintaa -kysymyksen kautta kiinni hankkeessa tavoiteltaviin hyötyihin tai vaikutuksiin, eli tuloksiin. Keihin haluamme vaikuttaa ja onko tavoitteena vaikuttaa heidän toimintaansa, suorituskykyynsä tai sitouttamiseensa? Nämä kysymykset auttavat meitä tarkastelemaan toimintamme kohteita. Vaikutuksen kohteet eli ne tahot, joihin haluamme vaikuttaa, sijoittuvat neljälle eri tasolle. Nämä tasot ovat: 1. politiikka tai poliittiset päättäjät, 2. kumppanit ja avainvaikuttajat, 3. avainkehittäjät ja 4. kohderyhmäyhteisöt ja käyttäjät tai asiakkaat.

■ Kaija Hänninen ja Katri Vataja osallistuivat lokakuussa 2005 American Evaluation Associationin ja Canadian Evaluation Societyn yhteiseen evaluaatiokonferenssiin, joka järjestettiin Torontossa, Kanadassa. Heidän tuliaisiaan saamme lukea tällä ja seuraavilla sivuilla.

Seuraavaksi pohdimme, miten toimimme? Toimintamme muodostuu erilaisiksi eri tahojen kanssa. Poliittisten päättäjien kanssa kysymys voi olla konsultaatiosta, tutkimuksista tai politiikan kehittämisestä. Kumppanien kanssa kysymys on lähinnä tiedon jakamisesta, yhteistyöstä ja taitojen kehittämisestä. Avainkehittäjiä kanssa kysymys on mm. yhteistyöverkostojen luomisesta, koulutuksesta ja tapaamisista. Käyttäjien kohdalla on kysymys tietoisuuden lisäämisestä, tiedonvälityksestä ja palveluista. Kaiken kehittämistyön taustalla vaikuttaa aina kehittäjän tai kehittäjien kyvyt, käytettävissä oleva aika ja raha.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) on yhdistetty ohjelman suunnitteluhierarkia ja arvioinnin kriteerien hierarkiat. Ohjelman tai hankkeen suunnitteluhierarkia tarkoittaa samaa kuin ohjelmateoria eli teoria, jossa määritellään, miten toimimalla tietyllä tavalla saadaan aikaan tiettyjä tuloksia. Tämä on kuvattu kuvion vasemmalla puolella alhaalta ylös, toisin sanoen panoksesta lopputulokseen (1-7).

## Esimerkkinä vanhusten palveluohjaus

Havainnollistan edellä kuvattuja työkaluja kuvitteellisen vanhusten palveluohjausesimerkin avulla. Oletetaan, että hankkeen lopputulos eli tavoite olisi, että vanhuksat saavat tarvitsemansa avun ja palvelut oikea-aikaisesti ja näin selviävät pidempään kotona. Kysymyksessä on tavoiteltu

lopputulos, joka on vastaus miksi-kysymykseen. Hankkeelle on yleensä olemassa tietyt resurssit, mm. budjetti ja hankkeen toimijat ja heidän yhteistyökumppaninsa. Kysymys on panoksesta ja se on myös vastaus miten-kysymykseen. Käytettävissä olevien resurssien avulla ja toimijoiden työn

tuloksena pyritään kehittämään vanhusten palveluohjausta. Kysymys on toisin sanoen prosessista, joka vastaa kysymyksiin mitä halutaan ja kenen tekemänä. Prosessissa vaikuttavia tekijöitä ovat mm. työntekijöiden sitoutuminen, työskentelyilmapiiri, taitojen kehittyminen ja muutokset käytännöissä. Nämä kaikki tekijät vaikuttavat lopputulokseen eli esimerkissämme siihen, kuinka vanhusten palveluohjaus kehittyi.

Edellisen olevan taulukon oikeanpuolei-

### Taulukko 1. Hankkeen suunnittelun ja arvioinnin kriteerien hierarkia

#### Ohjelman suunnitteluhierarkia

7. lopputulokset
6. käytäntö ja käyttäytymisen muutos
5. tiedon, asenteen ja taitojen muutokset
4. reaktiot/ilmapiiri
3. sitoutuminen/osallistuminen
2. aktiivisuus
1. panostus

#### Arvioinnin kriteerien hierarkia

7. vaikutusten osoitus/mittaaminen kokonaisongelmissa, perimmäisissä tavoitteissa, sivuvaikutukset, sosiaaliset ja taloudelliset seuraukset
6. uusien käytäntöjen ja käyttäytymisen omaksumisen arvioiminen
5. yksilön ja ryhmän muutosten osoittaminen tiedoissa, asenteissa, taidoissa ja kyvyissä
4. mitä mukanaolijat ja asiakkaat sanovat ohjelmasta, tyytyväisyydestä, kiinnostuksesta, vahvuuksista, heikkouksista
3. ohjelman osanottajien ja asiakkaiden ominaispiirteet, määrä, osallistumisen luonne, sitoutumisen aste
2. toteutus/tiedon toimeenpano, mitä ohjelma tarjoaa ja miten siinä toimitaan
1. käytettävissä olleet resurssit; henkilöstön määrä ja laatu; käytetty aika, raha

**Taulukko 2. Perusmittaamisen ”menu”**

<b>Tulosten ketju</b>	<b>Arvioinnin kriteerien hierarkia/näyttö</b>	<b>Tyypilliset indikaattorit</b>	<b>Tyypilliset menetelmät/lähteet</b>
Vaikutukset/tulokset	Vaikutusten osoitus/mittaminen kokonaisuongelmissa, perimmäisissä tavoitteissa, sivuvaikutuksissa, sosiaalisissa ja taloudellisissa seurauksissa	Taloudelliset, ympäristöä ja sosiaalista tilaa kuvaavat indikaattorit jne.	Erikoisanalyysit/arviointi  Tilastolliset toimintatiedot
Käytäntö ja käyttäytymisen muutos	Uusien käytäntöjen ja käyttäytymisen omaksuminen ja/tai pysyvän käyttäytymisen muutoksen osoittaminen	Havaittu käyttäytyminen/toiminta  Havaitut/dokumentoidut toimintatavat, käytännöt  Havainnoitu/todettu vaatimusten noudattaminen  Itsearviointi käytännöistä / käyttäytymisestä	Havainnointi (itsearviointi/ulkoinen arviointi)  Tarkastelut  Selonteot (dokumentit, päiväkirjat)  Haastattelut
Tiedon, asenteiden, taidon ja pyrkimysten muutos	Yksilön tai ryhmän oppimisen, tiedon, kykyjen, taitojen, pyrkimysten, näkemysten, uskomusten jne. muutosten osoittaminen	Toteennäytetty tieto-taito  Alustavat toimet (ohjeet, koulutus, palaverit)  Itsearvioitu oppiminen  Avaintietoon liittyvän jaetun ymmärryksen taso	Hankkeen kohderyhmän ja prosessin dokumentointi  Tiedon sisällönanalyysi  Haastattelututkimus, ryhmän itsearviointi  Testaaminen /pilotointi/ toteennäyttäminen
Osallistuminen	Ohjelman osanottajien ja asiakkaiden luonnehdinta: määrä, osallistumisen luonne, tieto, osanoton aste, suhteet ja reaktiot	Palvelujen käytön lisääntyminen, aloitteellisuus  Valitukset  Havainnoitu/ pyydetty palaute  Netin käytön aktiivisuus; imuroitu aineisto  Osallistuminen (määrä ja laatu) online tai tapahtumina  Osallistuminen kokouksiin  Kyselylomakkeisiin vastaaminen	Käytännön/ osallistumiskäytännön kuvaaminen  Sisällön analyysin vastaavuus  Haastattelut  Kokousten/ tapahtumien havainnointi  WEB-sivujen käyttö  Kokousten läsnäolorekisteri  Email ja puhelinrekisteröinti
Aktiivisuus ja teho	Tiedon toimeenpano/ juurruttaminen, mitä ohjelma/hanke oikein tarjoaa	Tuoton määrä  Yhteisten tavoitteiden saavuttaminen	Projekti / hankkeen kuvaaminen  Projektiraportit  Sisällönanalyysit
Panos ja resurssit	Käytetyt resurssit; henkilöstön määrä ja laatu; käytetty aika	Rahan määrä/mihin käytetty  Aika/miten käytetty	Budjetin analyysi  Aika-, raportointi- ja budjettisuunnitelman tarkastelu

sen sarakkeen avulla voimme arvioida erilaisten hankkeiden toteutumista suhteessa ohjelmateoriaan. Arviota varten tarvitsemme seuraavanlaista tietoa: Panostusta voimme arvioida selvittämällä käytetyt resurssit. Tämä tarkoittaa tietoa henkilöstön määrästä ja laadusta, käytetyn rahan määrästä sekä hankkeeseen käytetystä ajasta. Panostusta koskevaa tietoa on myös se, miten hanke on toteutettu eli miten siinä on toimittu. Näistä tekijöistä muodostuu hankkeen kokonaispanos (inputs). Hankkeen mukanaolijoiden osallistumista voidaan arvioida muun muassa mukanaolijoiden määrällä sekä heidän ominaispiirteistä ja sitoutumisasteesta ja osallistumisen luonteesta saadun tiedon pohjalta. Nämä ovat hankkeen tuotantoa ja määrää osoittavia tuloksia (outputs). Varsinaisia vaikutuksia (outcomes) voidaan arvioida sen tiedon perusteella, mikä on esimerkiksi mukanaolijoiden tyytyväisyys ja käsitys hankkeen vahvuuksista ja heikkouksista. Mitä muutoksia on tapahtunut eri osapuolten asenteissa tai taidoissa? Onko omaksuttu uusia käytäntöjä? Lopputulosta mitataan osoittamalla tapahtunut muutos erilaisten tutkimusmenetelmien avulla. Vanhusten palveluohjausesimerkissämme lopputulosta voitaisiin arvioida sen tiedon perusteella, miten oikea-aikaisesti hankkeen jälkeen vanhukset saavat tarvitsemansa avun ja palvelut. Lopputuloksen kannalta on tärkeää koota tietoa myös siitä, mitä sivuvaikutuksia on samalla mahdollisesti syntynyt. Tärkeää on koota myös tietoa siitä, millaisia sosiaalisia ja taloudellisia seurauksia hankkeella on.

Taulukkoon 2 on koottu hankkeen perusmittaamisen kokonaisuus. Taulukkoa voi käyttää ”työkaluna”, joka tarjoaa jäsenyyksen siitä, mitä tietoa tulee kerätä ja miten sitä voi analysoida ja arvioida. Jos halutaan tietää esimerkiksi, mitä uusia käytäntöjä on kehitetty vanhusten palveluohjaushankkeessa, täytyy osoittaa mitä uudet käytännöt ovat ja miten ne on omaksuttu. Uuden käytännön voi huomata havainnoimalla tai siitä voi kerätä tietoa erilaisista dokumenteista tai haastatteleamalla eri toimijoita. Tämä tieto kootaan yhteen ja sijoitetaan tulosten ketjussa kohdan käytäntö alakohdaksi: vanhusrasialakkaiden palveluohjauksen

uudet käytännöt.

Mikäli taulukkoa käytetään systemaattisesti siten, että tulosten ketju -sarakkeen jokaiseen alakohtaan saadaan koottua analysoitu tieto, on taulukon tarjoaman kokonaistiedon perusteella mahdollista kirjoittaa hankkeen loppuraportti.

Molempien edellä esitettyjen taulukoiden tarkoitus on toimia ”työkaluina”, jotka auttavat käytännössä erilaisten, isompien tai pienempien hankkeiden tai ohjelmien suunnittelussa ja kokonaisuusien hahmottamisessa ja hallitsemisessa. Nämä etenemisaskeleet ovat entuudestaan tuttuja niille, jotka ovat toteuttaneet jo useampia hankkeita. Mutta etenkin aloittelijoille nämä ”työkalut” toimivat tikapuina, joita pitkin systemaattisesti etenemällä pääsee ideasta valmiiseen lopputulokseen.

■ **Kaija Hänninen**

ERIKOISTUTKIJJA

FINSOC

**For more information website [www.pmn.net](http://www.pmn.net) or email [info@pmn.net](mailto:info@pmn.net):**

1. A User-Based Concept of Diminishing Returns. Steve Montague. This elaborates on the results and resources per user vs. reach trade-off discussed in our session.
2. Build Reach into your Logic Model. Steve Montague. This highlights the need to describe 'Who' as well as 'What' in your performance story.
3. Reporting on Outcomes: Setting Performance Expectations and Telling Performance Stories, 14 May 2003, John Mayne.
4. Addressing Attribution Through Contribution Analysis: Using Performance Measures Sensibly, June 1999, John Mayne.

## KIRJALLISUUS

Steve, Montague: Performance Planning, Measurement and Reporting For Continuous Improvement 24.-25.10.2005 Toronto.

# Success Case Method

## – nopea tapa kartoittaa mikä toimii ja miksi

**T**oronton konferenssin kyljessä järjestettiin lukuisia mielenkiintoisia workshoppeja, joissa käsiteltiin erilaisia menetelmällisiä lähestymistapoja ja käytännön toteuttamiseen liittyviä kysymyksiä. Robert O. Brinkerhoff esitteli kehittämänsä Success Case Methodia (SCM). Kerron workshopin ja oheismateriaalin pohjalta, mistä menetelmässä on kyse ja millaisista vaiheista menetelmä koostuu. Lopuksi arvioin menetelmän käyttöarvoa ja menetelmän sovellusmahdollisuuksia.

SCM on väline, jonka avulla saadaan helposti, nopeasti ja edullisesti tietoa jonkin asian toimivuudesta ja sen avulla aikaansaaduista vaikutuksista. Menetelmä yhdistää ikivanhan tarinankerrontataidon nykyaikaisiin arvioinnin lähestymistapoihin: naturalistiseen tutkimukseen, tapaustutkimukseen ja survey-tutkimukseen sekä lainaa journalistien ja juristien tapaa hyödyntää avaininformantteja todistusaineiston keruussa. Näiden pohjalta Success Case -menetelmällä arvioidaan, kuinka jokin interventio, esimerkiksi henkilöstökoulutus tai uusi työmenetelmä, toimii jossakin toimintaympäristössä ja miksi. Vaikka Success Case -menetelmää sovelletaan tavallisesti jälkikäteen tehtävään vaikutusarviointiin, voidaan menetelmää pitää ennen kaikkea kehittämisarviointia palvelevana. Sen avulla on tarkoitus selvittää, toimiiko jokin interventio ja jos toimii, niin miten se parhaimmillaan voi palvella osallistujia ja miten vaikuttavuutta voitaisiin lisätä; toisin sanoen laajentaa niiden osallistujien

joukkoa, jotka hyötyvät interventioista.

SCM ei ole missään nimessä kaiken kattava, "one size fits all" -menetelmä, kuten eivät arviointimenetelmät yleensäkään ole. Menetelmän lähtökohtana on oppia niiltä, jotka ovat parhaiten onnistuneet soveltamaan oppimaansa työssään, sekä niiltä, jotka ovat onnistuneet siinä huonoiten. SCM ei pyri tavoittamaan keskinkertaisuuksia tai keskimääräisyyksiä. Useissa tapauksissa voidaan oppia enemmän tutkimalla intensiivisesti äärimmäisiä tai epätavallisia tapauksia kuin että tutkittaisiin tilastollisesti, miltä keskivertotapaus näyttää. Samaa tiedonhankintastrategiaa korosti myös Michael Q. Patton Torontossa vetämässään kvalitatiivisiin menetelmien workshopissa.

Success Case -menetelmän suunnittelu ja toteutus sisältää viisi vaihetta. Menetelmä on kuitenkin joustava, eikä ohjeistusta tarvitse noudattaa säntillisesti hyödyllisen oppimistuloksen saavuttamiseksi. Päinvastoin arviointiasetelma tulee muodostaa aina kuhunkin tilanteeseen sopivaksi. Arviointiprosessi alkaa huolellisella suunnittelulla, jossa arvioija perehtyy arvioitavaan kohteeseen, arvioinnin tarpeisiin ja tavoitteisiin sekä käytössä oleviin resursseihin. Suunnitteluvaiheessa kirkastetaan arvioinnin tarkoitus, jolloin yleensä myös selviää, onko SCM ylipäätään paras mahdollinen tapa kyseisen arvioinnin toteuttamiseksi.

Koska arvioinnin tarkoituksena on tutkia intervention tai innovaation vaikutuksia parhaimmillaan, on arvioijan seuraavana tehtävänä



määritellä, miltä onnistuneen tapauksen, success casen, tulisi näyttää. Onnistuneissa tapauksissa on hyödynnetty opittuja tietoja tai taitoja yksilön, tiimin tai organisaation suoriutumisen parantamisessa. Intervention tai innovaation vaikutukset voivat ilmetä esimerkiksi organisaation tai yksilön tuottaman palvelun laadun parantumisena, asiakastyytyväisyyden lisääntymisenä, tuotannon kasvuna tai kustannusten pienentymisenä. Vaikutusten hahmottamiseksi arvioija luo eri lähteistä keräämänsä tiedon pohjalta yksinkertaisen vaikutusmallin (impact model). Sen tarkoituksena on auttaa arvioijaa ymmärtämään, mitä käytännön sovelluksia ja tuloksia intervention tai innovaation avulla on tarkoitus saavuttaa. Vaikutusmalli on matriisi, johon määritellään ne keskeiset tiedot ja taidot, jotka intervention tai innovaation avulla pyritään saavuttamaan (key knowledge & skills), miten kykyjä on tarkoitus soveltaa käytännössä (critical actions/applications), ja mitä tuloksia (results) ja vaikutuksia (goals) intervention tai innovaation avulla pyritään lopulta saavuttamaan. Vaikutusmallin tarkoituksena on auttaa arvioijaa suuntaamaan tiedonkeruuta arviointiprosessin seuraavissa vaiheissa. Joissain tapauksissa vaikutusmalli voi kuitenkin jo sinänsä olla tavoiteltava lopputulos.

Success Case -menetelmässä on tavoitteena tunnistaa arvioinnin kohteeksi valitun intervention tai innovaation kohderyhmästä ne, jotka ovat saavuttaneet sen avulla eniten menestystä tai onnistuneet hyödyntämään sitä tehokkaimmin toiminnassaan. Tavallisesti pyritään kartoittamaan myös ne, joiden kohdalla onnistuminen on ollut vähäisintä, jotta tapauksia voidaan verrata keskenään. Esimerkkitapausten identifiointi tehdään lyhyen, kolmesta viiteen kysymyksestä koostuvan kyselyn avulla, joka on usein käytännöllistä toteuttaa sähköpostitse. Kyselyn sijaan voidaan hyödyntää myös muita tietolähteitä, kuten olemassa olevia tilastoja tai raportteja. Toisaalta jossain arviointiasetelmissa tapausten identifiointi kannattaa toteuttaa osana laajempaa, myös muita tietotarpeita palvelevaa kyselyä. Survey-aineisto analysoidaan ja siitä tunnistetaan ääripäitä edustavia tapauksia. Onnistuneiden ja epäonnistuneiden osallistujien

tunnistamisessa voidaan apuna käyttää vaikutusmallin pohjalta muodostettuja kriteerejä. Alussa luotu vaikutusmalli on harvoin kuitenkaan täydellinen, joten arvioijan on kyettävä olemaan avoin myös ennakoimattomille vaikutuksille.

Seuraavassa vaiheessa varmistetaan vastaajien esittämien vaikutusten todellinen luonne. Tämä tehdään haastattelemalla sekä hyvin että huonosti onnistuneiden ryhmästä otoksella poimittuja henkilöitä. Koska vastaajat on pystyttävä jäljittämään, ei kyselyyn ole voinut vastata anonyymisti. Haastattelussa, joka tavallisesti toteutetaan puhelimitse, pyritään selvittämään, miltä osin, miten ja milloin osallistujat ovat tarkalleen ottaen hyödyntäneet oppimaansa (tai uutta menetelmää tai innovaatiota), millaisia tuloksia he ovat saavuttaneet intervention myötä ja mikä vaikutusten arvo on ollut. Arvo pyritään osoittamaan myös taloudellisin mittarein, mikäli se on tutkimuksen kannalta relevanttia ja mahdollista. Menetelmässä korostetaan, että vaikutusten osoittamiseksi on oltava olemassa luotettavaa näyttöä. Näytöllä ei kuitenkaan

viitata ajankohtaiseen näyttöperustaan liittyvään keskusteluun, vaan se ymmärretään pikemmin journalismille tai oikeuskäsittelylle tyypillisellä tavalla. Epäonnistuneiden henkilöiden haastattelussa puolestaan selvitetään, mikä heidän kohdallaan meni vikaan ja miten asiaa voitaisiin parantaa.

Pelkät kuvaukset onnistuneista ja epäonnistuneista tapauksista eivät riitä arvioitavan toiminnan, palvelun tai intervention kehittämiseksi ja hyödyntämiseksi. Lisäksi tarvitaan tietoa niistä kontekstuaalisista tekijöistä, jotka erottavat menestyneet, interventiosta eniten hyötyneet tapaukset heikommin onnistuneista tapauksista. Keskeinen kysymys on, mitkä ovat ne kriittiset tekijät, jotka ovat edesauttaneet tai estäneet hyviin tuloksiin pääsemistä. SCM eroaa useista muista koulutusinterventioiden vaikuttavuutta arvioivista menetelmistä ottamalla lähtökohdakseen oletuksen, jonka mukaan vaikutus ei synny yksistään jonkin intervention tuloksena, vaan myös toimintaympäristössä vaikuttavat tekijät osallistuvat suurella määrällä vaikutusten tuottamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa, että esimer-

## Tunnistetaan onnistuneet tapaukset

kiksi täydennyskoulutuksen vaikutusten arviointi ei voi kohdistua pelkästään koulutuksen sisältöön ja organisointiin, vaan myös siihen, kuinka koulutuspalveluita ostaneen organisaation työkuluttuuri, johtamistapa ja muut mahdolliset tekijät ovat edesauttaneet tai estäneet opitun hyödyntämistä ja vaikutusten syntymistä.

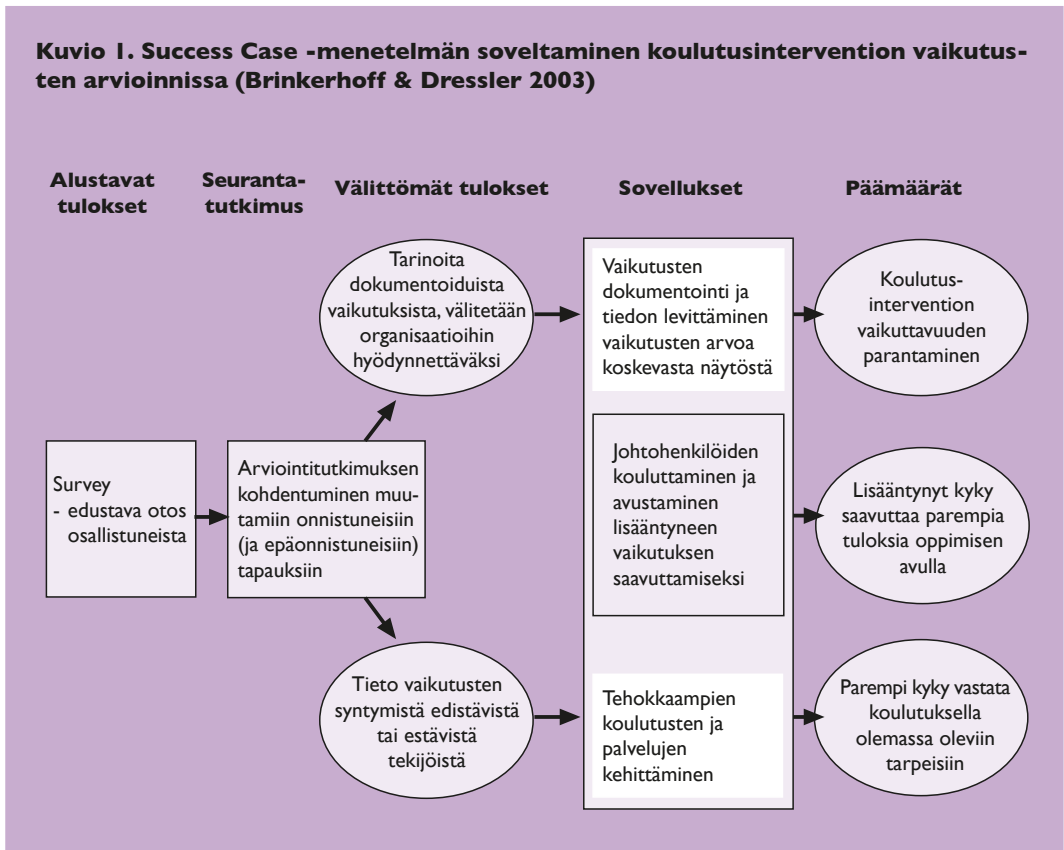
Success case -menetelmällä löydettyjen onnistuneiden tapausten dokumentoinnissa hyödynnetään tarinallisuutta. Tarinallisuus on yksi piirre, jonka avulla arviointi pyritään integroimaan osaksi organisaation kehittämistä. Samankaltaisia narratiivisuutta hyödyntäviä arviointimenetelmiä ovat muun muassa Most Significant Change (Dart & Davies 2003; Seppänen-Järvelä 2004) ja Result Mapping (Kibel 1999). Success Case -menetelmässä arvioija tai arviointitiimi kokoaa haastattelujen pohjalta tarinoiksi ne tapaukset, jotka ovat mukaansatempaavimpia, kuvaavat parhaiten vaikutuksia ja ovat luotettaviksi todistettuja. Tarinoissa,

joita Brinkerhoff kutsuu myös vaikutusprofileiksi, kuvataan intervention tai innovaation vaikutukset lyhyesti, mutta riittävän seikkaperäisesti ja faktoihin perustuen. Epäonnistuneita tapauksia ei tavallisesti raportoida tarinoina, mutta niitä hyödynnetään arvioinnin loppuraportissa kuvattaessa menestyksen tiellä olleita esteitä ja ongelmia.

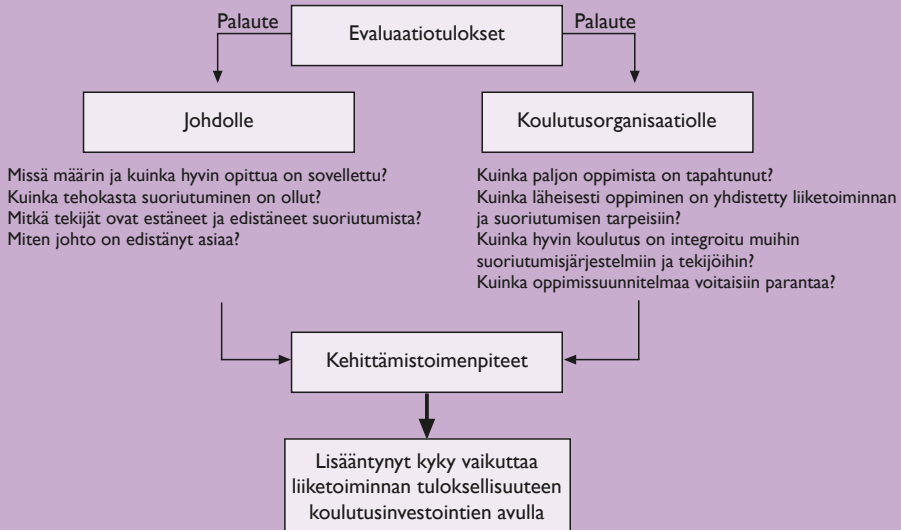
Tarinankerronnan tarkoituksena on toimia palautteena, jota palvelun tarjoaja tai innovaation kehittäjä, esimerkiksi jokin koulutusorganisaatio, voi hyödyntää tuotteensa kehittämisessä ja markkinoinnissa. Vastaavasti toisena osapuolena oleva organisaatio, esimerkiksi koulutuksen ostaja, voi tarinoiden avulla oppia hyödyntämään interventiota tehokkaammin, esimerkiksi korjaamalla ajoitusta ja koulutukseen osallistuvaa kohderyhmää ja kehittämällä organisaation tukirakenteita. (ks. kuvio 2).

Success Case -menetelmän kaltaisten arviointimenetelmien todellinen käyttöarvo näkyy

**Kuvio 1. Success Case -menetelmän soveltaminen koulutusintervention vaikutusten arvioinnissa (Brinkerhoff & Dressler 2003)**



**Kuvio 2. Esimerkki koulutuksen arvioinnin strategista edistää organisaatioiden oppimiskykyä (Brinkerhoff & Dressler 2003)**



vasta niiden sovelluksissa, useimmiten yhdistettynä muihin arviointimenetelmiin. Thomas K. Chianza esitti workshopissa esimerkin tutkimuksestaan, jossa menetelmää oli hyödynnetty yhtenä arviointimenetelmänä humanitaarisessa (NGO) organisaatiossa, joka organisoii kehitysmailhin suunnattua ruokapankkitoimintaa. Tässä moniulotteisessa arviointitutkimuksessa pyrittiin Success Case -menetelmän avulla tunnistamaan niitä elementtejä, joiden vuoksi jotkut organisaation alaisista projekteista olivat menestyneet toiminnassaan paremmin kuin toiset. Tiedostamalla arvioinnissa esiin nostettuja asioita, toisin sanoen hyväksi todettuja toimintatapoja, pystyttiin projektien toimintaa tukemaan jatkossa entistä paremmin.

Brinkerhoff on esimerkeissään soveltanut Success Case -menetelmää pääasiassa yrityksissä käyttöönotettujen uusien menetelmien, ohjelmien, välineiden tai koulutusten vaikutusten arvioinnissa. Innovaatioiden ja koulutusvaikutusten arviointi ei kuitenkaan ole vain bisnesorientoituneiden organisaatioiden intressi. Tarve arvioida niin koulutusten kuin uusien teknologioiden ja intervention vaikutuksia on olemassa myös sosiaali-

ja terveysalalla. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan työntekijöille suunnatun täydennyskoulutuksen vaikutuksia perustyöhön voitaisiin selvittää Success Case -menetelmän avulla kysymällä, miten koulutus on parhaimmillaan parantanut työn laatua, työssä jaksamista ja asiakastytyväisyyttä. Varmasti kaikkia osapuolia kiinnostaa, miten henkilöstökoulutusta voitaisiin kehittää paremmin työelämän tarpeita vastaavaksi. Voisiko menetelmällä olla jotain annettavaa esimerkiksi työllistämiskoulutusten arvioinnissa, keskimääräisten työllistymis- ja tyytyväisyyslukujen rinnalla?

Success Case -menetelmä tuntuu käyttökelpoiselta välineeltä uusien teknologioiden vaikutusten arvioimiseksi sektorista riippumatta. SCM voi toimia oivallisena kehittävän arvioinnin välineenä tilanteissa, joissa halutaan saada nopeita käyttäjäkokemuksia ja asiakaspalautetta jonkin uuden tai vielä kehitteillä olevan menetelmän toimivuudesta jatkotyöstämistä varten. Mikäli intervention tai innovaation tavoitteena on vaikuttaa pääasiassa asiakkaiden elämäntilanteeseen, kuten hyvinvointipalvelujen tarkoituksena on, on olennaista kohdistaa vastaavasti myös onnistuneiden tapausten identifiointi asiakkaiden keskuuteen.

Menetelmä tarjoaa rakenteen, jonka mukaisesti voidaan kerätä täydentävää tietoa siitä, ketkä hyötyvät interventiosta, miksi ja missä määrin, ja miten interventiota ja muita tukirakenteita voitaisiin parantaa niin, että vaikutukset ulottuisivat laajemmalle. Viime kädessä menetelmän kyky luotettavien vaikutusketjujen todentamiseksi riippuu kuitenkin arvioijan analyysikyvyistä ja -välineistä.

Success Case Method ei varsinaisesti ole akateemisen tutkimuksen menetelmä, vaikkakin sen vakuutetaan täyttävän tieteellisen tutkimuksen kriteerit. Kuudessa viikossa toteutettava vaikutusarviointi suoraviivaisine kausaaliollettamuksineen kuulostaa varsin kepeältä, mutta sitä tämän menetelmän on kai tarkoituskin olla. SCM on kehitetty vastaamaan ennen kaikkea käytännönläheisiin tarpeisiin, unohtamatta myöskään liiketoiminnallista ulottuvuutta ja arvioinnin markkina-arvoa. Success Case -menetelmän antina voitaneen pitää tilaajan tarpeisiin nähden riittävän luotettavaa tietoa, joka on käyttökelpoista, kustannustehokasta ja nopeasti saatavilla (vrt. akateeminen tieto) sekä arvioinnin lähtökohtana olevaa pyrkimystä hyödyntää tuloksia toiminnan kehittämiseksi.

■ **Katri Vataja**

TUTKIJJA  
FINSOC

## KIRJALLISUUS

Brinkerhoff, Robert O. (2003) *The Success Case Method*. Berrett Koehler, San Francisco

Brinkerhoff, Robert O. (2005) *The Success Case Method: A Strategic Evaluation Approach to Increasing the Value and Effect of Training*. *Advances in Developing Human Resources*. 7 (1), 86–101.

Brinkerhoff, Robert O. & Dressler, Dennis E. (2003) *Using the Success Case Impact Evaluation Method Enhance Training Value & Impact*. American Society for Training and Development International Conference and Exhibition 2003 San Diego, CA.

Dart, J. & Davies, R. (2003) *A dialogical, story-based evaluation tool. The most significant change technique*. *American Journal of Evaluation*, 24 (2), 137–155.

Kibel, B. M. (1999) *Success stories as hard data: An introduction to results mapping*. New York: Plenum.

Seppänen-Järvelä, Riitta (2004). *Evaluation and development: the most significant change model*. In *Perspectives, models and methods in evaluating the welfare sector- a Nordic approach*. FinSoc working Papers 4, 93-101.

# Empowerment-arviointi ja sosiaalityön käytäntötutkimus

**K**äytin empowerment-arviointia tutkimuksessani, joka kartoitti ja arvioi sosiaalityön osuutta psykiatrisessa työkyvyn arvioinnissa (Antikainen-Juntunen 2005). Kuvaan artikkelissa sitä, miten ja miksi käytin tätä David M. Fettermanin ja kumppaneiden kehittämää itsearviointitapaa ja minkälaisia kokemuksia sen käytöstä kertyi toisaalta tutkimuksen tekemisen ja toisaalta sosiaalityön itsearvioinnin ja kehittämisen kannalta. Tutkimuksessa kysyin, mikä on sosiaalityön tavoite ja keskeisimmät tehtävät, kun asiakkaan työkykyä arvioidaan psykiatriassa. Mukana olleet 13 sosiaalityöntekijää edustivat kahden suurehkon kunnan X ja Y terveystoimen (mielenterveystoimistojen, psykiatrian polikliniikoiden, psykiatrian päiväsairaalan ja psykiatrisen sairaalan) työntekijöitä.

## Mitä on Fettermanin empowerment-arviointi?

Empowerment-arviointi on melko uusi, 1990-luvun loppupuolen tulokas arviointitutkimuksessa (Mäntysaari 1999, 9). Fawcett ym. (1996, 162) paikantavat empowerment-arvioinnin juuret osallistavaan tutkimusperinteeseen, joka edustaa kriittisen teorian, feminismin, laadullisen arvioinnin ja toiminnan antropologian arvoja. Fetterman (1996, 7) nimeää empowerment-arvioinnin juuriksi yhdyskuntapsykologian ja toiminnan antropologian.

Fettermanin empowerment-arviointimenetelmä on reilun kymmenen vuoden kehittämistoiminnan tulos. Sitä on sovellettu lukuisissa itsearviointi- ja kehittämishankkeissa niin hänen kotimaassa USA:ssa kuin ulkomaillakin (ks. Fetterman ym. 1996). Arviointiin osallistuvat kaikki kehitettävän toiminnan osapuolet. He voivat olla asiakkaita, työntekijöitä, hallinnon ja johdon edustajia, rahoittajia, vapaaehtoisia, opiskelijoita tai ympäröivän yhteisön edustajia kuten toimintayksikön naapureita tai toiminta-alueen asukkaita. Arviointia vetää yksi tai useampi ulkopuolinen arvioija, jonka tehtävä on auttaa kaikkia tuomaan esiin oma näkökulmansa. Arvioijan tehtävä on pyrkiä luomaan tilanne, jossa eri osapuolet saavat käyttöönsä niitä resursseja, joita muilla jo on tai jossa osapuolet luovat keskenään uusia resursseja. Osanottajat valtauttavat itse itseään arvioinnin kuluessa saadessaan tukea ja valmennusta itsearviointiin. Oman toiminnan tutkiminen ja arviointi yhdessä muuttuvat hankkeessa jatkuvaksi prosessiksi. (Haverinen 2003, 49-50.)

Fettermanin itsearvioinnin viisi ”ominaisuutta” (facet) ovat koulutus (training), avustaminen (facilitation), asianajo (advocacy), ”valaistuminen” tai valistuminen (illumination) ja vapautuminen (liberation) (Fetterman 1996, 9-18). Prosessin alussa painottuu koulutus. Ulkopuolinen arvioija opettaa osanottajille, kuinka he voivat itse arvioida omaa toimintaansa ja tulla omavaraisemmaksi arvioinnin suhteen. Lisäksi arvioija toimii avustajan

ja tarvittaessa myös asianajajan roolissa. Prosessin edetessä itsearviointia toteuttavien henkilöiden ymmärrys syvenee ja taidot kehittyvät. Valistumisen lopputuloksena on vapautuminen vanhoista kahlitsevista rooleista ja oman itsen ja muiden uudelleen määrittäminen ja ymmärtäminen. Ominaisuudet voidaan tulkita myös itsearvioinnin eri kehitysvaiheiksi, joista viimeinen on vapautuminen eli itsearvioinnin omavarainen hallinta ja itsenäisen käyttö (Fetterman 2001, 41-42).

Fettermanin menetelmässä on kyse ns. formatiivisesta, muotouttavasta ja kehittävästä evaluatiivisesta (Haverinen 2003, 50). Arviointi aloitetaan yleensä hankkeen tai toiminnan jo käynnistyttyä, ja sen kolme vaihetta toteutetaan yhtä aikaa, koko päivän kestävässä istunnossa. Tässä istunnossa syntyy eräänlainen perusta, johon palataan muuttaman kuukauden kuluttua tarkistamaan, miten valitussa suunnassa on pysytty ja miten hankkeen arviointia palveleva tiedontuotanto, näytön hankkiminen ja dokumentointi ovat alkaneet kehittyä. Empowerment-arviointi ei ole kertaluonteinen, kolmivaiheinen tapahtuma, vaan jatkuva prosessi. Prosessin viittä ominaisuutta ja kolmea vaihetta voidaan käyttää myös meta-arvioinnin kriteereinä (Fetterman 2001, 41-42).

Sovelsin Fettermanin menetelmää tutkimuksen aineiston keruumenetelmänä. Mukana oli vain yksi psykiatrisen työkyvyn arvioinnin osapuoli, arviointia ei tehty yhdessä pitkässä istunnossa, vaan neljän lyhyemmän kokoontumisen aikana eikä arvioinnista ehtinyt muodostua prosessia, jossa olisi palattu tarkistamaan, miten itsearviointi ja työn kehittäminen on alkanut edistyä.

## Miksi Fettermanin menetelmä?

Törmäsin Fettermaniin perehtyessäni arviointitutkimukseen ja arviointiin. Olin jo valinnut tutkimukseni teoreettiseksi lähtökohdaksi empowermentin käsitteen, ja Fetterman yhdisti nämä kaksi asiaa. Fettermanin empowerment-arvioinnissa minua viehätti mallin käytännöllisyys ja sen osanottajia valtautava tavoite. Fetterman tarjosi struktuurin, jonka avulla voisin vetää keskustelut sosiaalityöntekijöiden kanssa. Menetelmän formatiivisuus viehätti, koska tutkittava ilmiö (sosiaali-

työn osuus psykiatrisessa työkyvyn arvioinnissa) tuntui oman työkokemukseni perusteella epäselvältä, hämärältä ja vaikealta hahmottaa. ”Virallisisa” yhteyksissä kuten alan vakuutuslääketieteellisessä kirjallisuudessa ja koulutustilaisuuksissa sekä vakuutuslaitosten ratkaisuisissa sosiaalityön osuus näyttäytyi olemattomana tai vaiettuna.

Menetelmän lähtökohdat ja toteutustapa vastasivat näkemystäni siitä, että terveydenhuollossa sosiaalityöntekijöiden roolin selkeyttäminen on heidän oma tehtävänsä. Näkemykseni perustuu Steven M. Rosen empowerment-käsitykseen, jonka mukaan yksilö pysyy ei-valtautuneena, ellei hän saa tai voi itse nimetä tilannettaan (Rose 2003a). Nimeämisen avulla siirrytään tiedosta (knowledge) tietämiseen (knowing). Muutos saadaan Rosen (2003b, 202) mukaan aikaiseksi osoittamalla ihmisille, että he ovat osa ympäristöään, ja ottamalla heidät mukaan arvioimaan tilannetta ja vaikuttamaan siihen. Fettermanin kehittämä menetelmä luottaa siihen, että itseymmärryksen lisääntymisestä seuraa valtautuminen toimijuuteen eli oman työn kehittäminen. Yksi eri tieteen- ja ammattialojen tasavertaisen yhteistyön edellytys työkyvyn arvioinnissa on, että jokainen ammattiryhmä selvittää itse itselleen omaa rooliaan moniammatillisessa yhteistyössä ja ottaa vastuun sen kehittämisestä. Tietoisuus oman asiantuntijuuden sisällöstä ja rajoista auttaa tarkoituksenmukaisen työnjaon ja yhteistyön toteuttamisessa.

Sosiaalityöntekijät kokevat sosiaalityön aseman terveydenhuollossa sekundaarisiksi ja ulkopuoliseksi (Tolppo 1991, 71; Leinonen 2001). Yleensä sosiaalista tietoa tarvitaan terveydenhuollossa silloin, kun se auttaa täsmentämään lääketieteen arviota tai kun ongelma sijoittuu selkeästi lääketieteen ulkopuolelle (Metteri 1996, 147; Niemelä 1985, 154).

Vaikeissa ja monimutkaisissa tilanteissa psykiatrisen potilaan tervehtyminen työkykyiseksi vaatii pitkän ajan sekä monenlaista hoitoa ja kuntoutusta, työhönpaluun yrityksiä, työvalmennusta, työelämään valmentavaa koulutusta, tuettua työtoimintaa ja työkokeiluja. Tällaisissa tilanteissa psykiatrisen työkyvyn arviointi toteutetaan yleensä moniammatillisesti. Lisäksi voidaan tarvita yhteistyötä psykiatrian ulkopuolisen verkoston kuten potilaan työnantajan, työterveyshuollon, työvoima-, koulutus- ja sosiaaliviranomaisten, elä-

kevakuutuslaitosten, omaisten jne. kanssa.

Moniammatillinen työkyvyn arviointi on laaja-alainen ja vaativa tehtävä, joka vaatii kykyä tehdä yhteistyötä (Rovasalo 1999, 15). Se ei onnistu perinteisellä terveydenhuollon työotteella, joka korostaa ammattien välisiä eroja ja yksilöasian-tuntijuutta. Työkyvyn arviointi on myös tehtävä, jossa eri ammattien väliset jännitteet helposti korostuvat. Sosiaalityön ja lääketieteen välille voi tulla jännitteitä siitä, että sosiaalityö on sairastamiseen liittyvän sosiaaliturvan ja kuntoutuksen asiantuntija, mutta lääkäri on ammattinsa ja sille neuvotellun professiosopimuksen perusteella portinvartija lähes kaikkiin sosiaaliturvan muotoihin (Metteri 1993, 96).

## Kokemuksia menetelmän käytöstä

Fettermanin arviointimenetelmässä on kaikkiaan kolme vaihetta (Fetterman 2001, 23-34), mutta omassa tutkimuksessani ehdittiin käydä läpi vain kaksi ensimmäistä. Vaiheet ovat:

1. tehtävän, tavoitteen tai päämäärän määrittely,
2. nykyisen tilanteen määrittely ja
3. tulevaisuuden suunnittelu.

Ensimmäisessä vaiheessa sosiaalityöntekijät määrittivät ryhmässä sosiaalityön tavoitteen psykiatrisessa työkyvyn arvioinnissa. Pyysin osanottajia aluksi nimeämään käsitteitä, jotka parhaiten kuvaisivat heidän tavoitettaan ja arvoja, joita he pitävät sosiaalityössä ja erityisesti työkyvyn arvioinnissa tärkeänä. Tarkoitus oli löytää konsensus eli tavoiteasettelu, jonka kanssa kaikki voivat elää. 100%:n hyväksyntää ei tavoiteltu. Tavoitteenasettelu edustaa ryhmän arvoja ja toimii nykytilan määrittelyn pohjana (Fetterman 2001, 24).

Tutkimuksessa mukana ollut kaupungin X ryhmä löysi tavoitemäärityksen suhteellisen nopeasti. Tutkimusryhmän rungon muodosti neljä sosiaalityöntekijää, joilla oli tapana kokoontua kerran kuussa ennen sosiaalityöntekijöiden kuukausikokousta keskinäiseen vertaistyonohjaukseen. Näitä sosiaalityöntekijöitä yhdisti se, että he kaikki työskentelivät päätoimipaikasta (mielenterveyskeskuksesta) maantieteellisesti hajautetun yksikkönsä (mielenterveystoimiston)

ainoana sosiaalityöntekijänä. Erillisyys oli syy, jonka vuoksi he hakivat toisiltaan vertaistukea ryhmäkokoontumisten avulla. Kaikkiaan kaupungin X ryhmään kuului kuusi työntekijää, joista yksi oli johtava sosiaalityöntekijä ja yksi ”vapaaehtoinen”. Viimeksi mainittu halusi tulla mukaan tutkimusryhmään, koska hän piti aihetta mielenkiintoisena. Hän työskenteli päätoimipaikan yhdessä työryhmässä toisena sen kahdesta sosiaalityöntekijästä. Kaupungin X sosiaalityöntekijöiden pitkä työsuhte nykyiseen työnantajaansa, tottumus keskustella asioista ryhmässä ja ryhmän kiinteys näkyivät kautta koko tutkimuksen suhteellisena helppoutena päästä yksimielisyyteen keskustelussa, vaikka osanottajat toivat esiin erilaisia mielipiteitä ja olivat välillä melko itsekkäisiä.

Sen sijaan kaupungin Y sosiaalityöntekijät keskustelivat tavoitteenasettelusta pitkään, lähes puolet (runsaat 3 tuntia) ryhmän kokoontumisajoista yhteensä (8 tuntia). Tämä kertoo ryhmän heterogeenisuudesta, sosiaalityöntekijöiden työn yksinäisyydestä psykiatriassa sekä ryhmän luonteesta. Sosiaalityöntekijät eivät kummassakaan kaupungissa kuten ei yleensäkin psykiatriassa tai koko terveydenhuollossa muodosta keskenään toiminnallista työyhteisöä tai tiimiä, vaan kullakin on yksi tai useampia työpisteitä, joihin he kuuluvat toiminnallisesti. Kaupungin Y sosiaalityöntekijöistä neljä toimi yhden tai kahden psykiatrian poliklinikan ainoana, yksi psykiatrisen päiväsairaalan (ja avokuntoutuksen) ainoana ja kaksi psykiatrisen sairaalan tiettyjen osastojen ainoana sosiaalityöntekijänä. Kaupungin Y sosiaalityöntekijöiden toimenkuvat olivat erilaisia eri yksiköissä ja myös heidän työkokemuksensa työkyvyn arvioinnista vaihteli suuresti. Eniten työkyvyn arviointiin osallistui käytännössä päiväsairaalan sosiaalityöntekijä ja seuraavaksi eniten poliklinikoiden sosiaalityöntekijät, mikä näkyi myös ryhmäläisten käyttämien puheenvuorojen määrässä. Sen sijaan sairaal-osastojen sosiaalityöntekijät eivät osallistuneet juuri lainkaan potilaiden työkyvyn arviointiin eikä heillä ollut myöskään kuntoutukseen liittyviä tehtäviä. Kaupungin Y ryhmä oli luonteeltaan hallinnollisempi kuin kaupungin X ammatillinen vertaistukiryhmä. Lisäksi kaupungin Y ryhmässä oli tapahtunut enemmän henkilöstömuutoksia viime aikoina ja osan työsuhte nykyiseen työnantajaan oli melko lyhyt.

## Keskustelujen ohjaaminen Fettermanin menetelmällä

Pyrin keskustelujen alkaessa pitämään kiinni alkuperäisestä tavoitteestani ehtiä käydä ryhmien kanssa läpi kaikki Fettermanin menetelmän kolme vaihetta. Siksi en aluksi tarttunut sosiaalityöntekijöiden mielellään kertomiin tapauskertomuksiin vaan pidin tärkeimpänä saada tavoitemäärittelyn ja tehtävluettelot fläppitauluille, joita Fetterman ja kumppanit suosivat työskentelyssään. Koska keskustelut alkoivat aiemmin kaupungissa X, en saanut sieltä nauhalle yhtä paljon keskusteluai- neistoa kuin kaupungista Y. Kun olin analysoinut alustavasti kaupungin X kahdesta ensimmäisestä keskustelusta kertyneen aineiston, huolestuin sekä siitä, kertyykö aineistoa Fettermanin mene- telmällä riittävästi että siitä, mitä aineistosta saa sisällöllisesti irti. Siksi päädyin kaupungin Y ryh- män kanssa siihen, etten rajoittanut heidän kahta ensimmäistä keskusteluaan yhtä paljon kuin kau- pungissa X. Oma kokemukseni on, että sosiaali- työn olemus tulee hyvin esiin tapauskertomuksis- sa. Sosiaalityöntekijät tuovat tapauskertomuksissa esiin kokemuksia, jotka ovat heille ammatillisesti merkittäviä. Tutkimuskäyttöön pelkät määritelmät ja luettelot eivät ole riittäviä. Ne voivat kuitenkin palvella varsin hyvin työn kehittämistä.

En ottanut erityiseksi tehtäväkseni kummas- sakaan kaupungissa vetää hiljaisempia työntekijöi- tä mukaan keskusteluun, sillä tulkitsin joidenkin työntekijöiden hiljaisuuden johtuvan vähäisem- mältä kokemuksesta työkyvyn arvioinnissa. Mi- nua kiinnosti se, mikä sosiaalityön osuus työkyvyn arvioinnissa oli ”oikeasti” eli sosiaalityöntekijöi- den todellisiin käytännön kokemuksiin perustu- en. Koska en ole ryhmätyön asiantuntija, en olisi edes osannut ohjailla ryhmän sisäisiä prosesseja. Pidin kuitenkin tärkeänä saada kaikki osanotta- jat mukaan sosiaalityön tavoitteen asetteluu- n. Siksi käytin kaupungissa Y myös parityöskentelyä tavoitteenasettelussa saadakseni kaikki sosiaali- työntekijät mukaan aktiiviseen työskentelyyn. Erityisesti kaupungissa Y tuli esiin myös se inhimil- linen tosiseikka, että työkyvyn arviointi aiheena kiinnosti selvästi toisia ryhmän jäseniä enemmän kuin toisia. Yksi kokeneemmista työntekijöistä oli jo etukäteen, ennen ensimmäistä kokoontumista miettinyt aihetta (ilmeisesti lähettämäni alkuinfor-

maation pohjalta) ja valmistautunut keskusteluun. Kaiken kaikkiaan osallistuminen keskusteluihin oli aktiivista.

## Ydintehtävät löytyivät helposti

Tavoitteen asettamisen jälkeen sosiaalityöntekijät alkoivat määritellä nykytilaa. Nykytilan määritte- lyssä oli kolme osaa. Ensimmäisessä osassa so- siaalityöntekijät nimesivät keskeisimmät tehtävät, jotka sosiaalityöllä oli heidän työyksikössään työ- kyvyn arvioinnissa. Fettermanin menetelmä sovel- tuu tähän tarkoitukseen hyvin. Sosiaalityöntekijät nimesivät kaikkiaan 24 ydintehtävää, joissa oli pal- jon yleistä ja yhteistä, kaikkia työpaikkoja ja koko psykiatrian ja laajemminkin terveydenhuollon so- siaalityötä koskevaa. Sosiaalityöntekijäinformant- tien nimeämät sosiaalityön tehtävät vastaavat pit- kälti terveydenhuollon sosiaalityön luokitukseen (1998) sisältyviä sosiaalisen tilanteen arviointiin, sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseen ja taloudel- lisen toimeentulon turvaamiseen liittyviä tehtäviä samoin kuin kuntoutuksen sosiaalityön pioneeri- nin Aini Tossavaisen (1992) kuvausta sosiaalisen tilanteen selvittämisestä. Lisäksi ydintehtävissä oli psykiatrian toimintaympäristöstä johtuvia eri- tyispainotuksia, jotka kuvastavat asiakassuhteen ja moniammatillisen tiimityön suurta merkitystä psykiatrian perinteissä ja ihanteissa.

Sosiaalityön tehtävien nimeämisen jälkeen sosiaalityöntekijät asettivat ydintehtävät tärkeys- järjestykseen kahden kriteerin perusteella. Toinen oli heidän sosiaalityölle asettamansa tavoite (mikä tehtävä toteuttaa tavoitetta parhaiten) ja toinen ajankohtainen kehittämistarve (missä tehtävässä kehittyminen on nyt ajankohtaisinta). Arviointi suoritettiin asteikolla 1-10 siten, että 10 = tärkein tavoitteen edistämisen sekä ajankohtaisen kehit- tämistarpeen vuoksi ja 1 = vähiten tärkein näiden kriteereiden perusteella. Kaupungin X sosiaali- työntekijät olivat varsin yksimielisiä siitä, mikä on sosiaalityön tärkein tehtävä työkyvyn arvioinnissa. Kaikki kuusi sosiaalityöntekijät valitsivat tärkeim- mäksi sosiaalisten verkostojen kartoittamisen ja ”mobilisoinnin” ja arvioivat tärkeyttä arvosanoilla 10, 10, 8, 8, 8, 7 (yhteensä 51 pistettä). Myös kaksi seuraavaksi eniten kehittämistä vaativaa tehtävää



edustivat kaupungissa X sellaisia tehtäviä, joissa korostuu sosiaalityöntekijän oma aktiivinen rooli (verrattuna selvitys- ja kartoitustehtäviin ja asiakassuhdetta tai tiimityötä korostaviin tehtäviin).

## Kaupungin Y ryhmän heterogeenisuus näkyi tuloksissa

Kaupungin Y arvioijat eivät olleet yhtä yksimielisiä kehittämistarpeista. Eniten pisteitä saaneet kaksi tehtävää, kuntoutusmahdollisuuksien arviointi ja potilaan voimavaraistumisen tukeminen saivat molemmat pisteitä 31, mutta pisteet hajautuivat seuraavasti: 10, 9, 9, 3, 0 ja 8, 8, 8, 6, 1. Kaupungissa Y tärkeys pisteitä jakoi viisi toimijaa, sillä osastoilla työskentelevät sosiaalityöntekijät halusivat tehdä arvioinnin yhdessä ja yksi ryhmään kuulunut ei osallistunut siihen kokoontumiseen, jolloin tärkeysarviointi tehtiin. Osan vaihtelusta selittää aiemmin mainittu sosiaalityöntekijöiden toimenkuvien erilaisuus avo- ja osastohoidossa. Sosiaalityö akuuttiosastoilla vaikutti painottuvan palvelutyöhön (Sipilä 1989, 218-221), kun taas avohoidossa ja päiväsairaalassa korostuivat psykososiaalisen työn piirteet (voimavaraistava suhde asiakkaaseen) sekä sosiaalityöntekijän aktiivinen rooli toimijana (asianajorooli) (mt., 224-226; Granfelt 1993).

Osastojen sosiaalityöntekijät olivat lisäksi ymmärtäneet arviointitehtävän eri lailla kuin muut. He antoivat korkeimmat pisteet niille tehtäville, jotka osastojen sosiaalityössä ovat yleisesti tärkeimpiä ja muodostavat perustan sosiaalityöntekijän työskentelylle osastolla. Tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi sosiaaliturvan kartoitus, taloudellisen tilanteen selvittäminen ja toimintakyvyn ja avun tarpeen kartoitus. Avohoidon työntekijöiden tärkeyslistalla ne olivat vähemmän tärkeiden päässä. Arvelen osan avo- ja laitoshoidon erosta johtuvan myös sosiaalityöntekijöiden eri pituisesta työkokemuksesta. Uran alkuvaiheessa työn painottuminen palvelutyöhön on luonnollista, sillä se poikkeaa taloudellisten etuuksien ja palveluiden hakemiseen ja asumisen järjestelyihin kytkettynä riittävästi tiimin muiden jäsenten tehtäväkentästä eikä uhkaa kenenkään muun asiantuntijuutta. Myös asiakkaat kokevat, oikeutetusti, saavansa konkreet-

tista apua sosiaalityöntekijältä. Psykososiaalinen työote haastaa sosiaalityöntekijän ottamaan sekä asiakkaan että tiimin kanssa käsittelyyn myös ”epämiellyttäviä” asioita, sillä pelkällä ymmärtävällä ja palvelevalla otteella mikään ei muutu. Seuraava kaupungin Y kahden kokeneemman sosiaalityöntekijän keskustelupätkä kuvaa sitä rohkeutta ja ammatillista itsetuntoa, jota psykososiaalinen aktiivinen työote vaatii sosiaalityöntekijältä (kok4, 4):

*”Viimeksi tänään esitin hoitosuunnitelma-kokouksessa (...) Potilas ja minä olimme realistisesti eri mieltä [kuin lääkäri], että jos kuitenkin viimeinen päivä joulukuuta, koska muuten tietyt ... suunnitelmat eivät voi toteutua. Ei ole realistista tehdä kuviteltuja suunnitelmia, jossa potilas menee toimintaterapiaan, jonne hän ei halua.”*  
(Sosiaalityöntekijä 7)

*”Ei, ei mitä tahansa. Että juuri, että hänet saa itse siihen mukaan, että se on niin kuin hänen juttu.”*  
(Sosiaalityöntekijä 9)

*”Joskus se on ihan tuotakin [oma juttu] Mutta tietenkin puukon kanssa (naurua).”* (Sosiaalityöntekijä 7)

## Sosiaalityöntekijät oman työnsä arvioijina

Nykytilan kolmannessa osassa osanottajat arvioivat asteikolla 10-4, kuinka hyvin he tällä hetkellä suoriutuvat keskeisimmistä tehtävistä. Arviointi tehtiin aluksi yksilöllisesti, jonka jälkeen arviot julkistettiin ja saatettiin keskusteltavaksi. Arvioinnin julkisuus on osa empowerment-arvioinnin sosiaalisatioprosessia. Tarkoitus on, että osanottajat tietävät toistensa mielipiteet ja voivat ottaa ne huomioon. Tällä pyritään avaamaan keskustelua ja rohkaisemaan avoimeen mielipiteen ilmaisuun. (Fetterman 2001, 24-26.) Dialogi on empowerment-arvioinnin tärkein ominaisuus. Arvioinnin vetäjän tehtävä on edistää keskustelua yksilöllisistä arvioinneista. Osanottajia pyydetään perustelemaan antamansa arvosanat ja kuvaamaan arviointiperusteitaan. (Mt., 28-29.)

Kaupungin X työntekijät arvioivat suoriutumisensa selvästi huonommaksi kuin kaupungin Y sosiaalityöntekijät. Kaupungin X sosiaalityöntekijät käyttivät arvoasteikkoa välillä 9-5 ja kaupungin Y sosiaalityöntekijät välillä 10-7. Kaupungissa X sosiaalityöntekijät kokivat selviytyvänsä parhaiten potilaan nykyisen elämäntilanteen selvittämisestä (tehtäväkohtainen keskiarvo 8) ja huonoiten tiimin ajan tasalla pitämisestä (6,4). Kaupungissa Y sujui sosiaalityöntekijöiden oman arvion mukaan kiitettävästi (9,2) yhteistyö tiimin kanssa, mikä sujuikin heidän mielestään tehtävistä parhaiten. Huonoiten, mutta kuitenkin tyydyttävästi (7,8) kaupungin Y sosiaalityöntekijät kokivat suoriutuvansa kuntoutusmahdollisuuksien arvioinnista.

Sille, että kaupungin Y sosiaalityöntekijät käyttivät arviointiasteikon yläpäättä, löytyy ainakin kolme mahdollista selitystä. On aihetta arvella, että he kuvasivat arvioinnissaan pikemminkin tavoitteena olevaa tilaa kuin sosiaalityön nykytilannetta työkyvyn arvioinnissa. Ryhmän aiemmissa kokoontumisissa oli nimittäin käynyt ilmi, ettei esimerkiksi tiimityö oikeastaan toiminut poliklinikoilla ja että sosiaalityöntekijät tekivät vähän työkyvyn arviointiin liittyviä lausuntoja ja niistäkin osa oli ”piilolausuntoja”. Lisäksi oli ilmennyt, ettei sosiaalityöntekijöillä oikein ollut käsitystä siitä, mihin asioihin sosiaalityöntekijä voisi lausunnotaan ottaa kantaa. Kuitenkin sosiaalityöntekijät arvioivat suoriutuvansa työkyvyn arviointiin liittyvien lausuntojen tekemisestä tyydyttävästi (8,2). Toinen selitys voi olla se, etteivät sosiaalityöntekijät arviointia tehdessään muistaneet, että arviointin kohteena piti olla sosiaalityön osuus työkyvyn arvioinnissa vaan he arvioivat yleensä suoriutumistaan yhteistyöstä tiimin kanssa, lausuntojen laadinnassa, sosiaaliturvan kartoituksessa jne. On eri asia ottaa kantaa esimerkiksi ammatillisen kuntoutuksen vaihtoehtoihin ja taloudellisen toimeentulon järjestymiseen kuntoutuksen aikana kuin selvittää vaikka potilaan oikeus sairausvakuutuksen päivärahaan ja toimeentulotukeen ja avustaa häntä niiden hakemisessa tai kirjoittaa puoltolausunto potilaan asuntohakemuksen liitteeksi.

Kolmas asia, joka voi vaikuttaa arviointiin, on ryhmään liittyvä, arviointia yhdenmukaistava paine. Kaupungin Y sosiaalityöntekijät käyttivät arviointiasteikkoa ”yksipuolisesti” vain yläpään

osalta eli arvioinnit olivat hyvin yhteneväiset eri työntekijöiden välillä, vaikka työtehtävät olivat heillä erilaiset ja eri tavoin painottuneet. Yksi sosiaalityöntekijä ilmaisi minun sitä kysyessä olleensa yllättynyt korkeista arvosanoista. Hän merkitsi omat arvosanansa fläppitauluun viimeisenä ja kertoi muiden sosiaalityöntekijöiden arvosanojen vaikuttaneen omiin arvosanoihinsa. Seuraava keskustelupätkä kaupungista Y liittyy tähän keskusteluun (kok4, 15):

*”Jos olisin laittanut noin, ettei olisi ollut muiden [arvosanat] vaikuttamassa, se kriittisyys itseensä nähden olisi tullut esiin varmaan enemmän. Mitä sitä oikeasti ajattelee, miten loppujen lopuksi ajattelee, arvioi suoriutumistaan”.*

*(Sosiaalityöntekijä 11)*

*”Jos ajattelette sitä, niin onko tässä työryhmässä esimerkiksi varaa siihen, että joku painottaakin työtä ihan eri tavalla. Että [arvostelu] ei olisi näin tasaista [eri työntekijöiden välillä]... vaan olisi suurempaa heittoa. ... Voi olla, että joku tykkää tehdä enemmän [työtä] esimerkiksi verkostoissa ja tiimeissä, toinen taas tykkää tehdä esimerkiksi sitä kartoitusta potilaan kanssa tai ...”*

*(EA-J)*

*”Tavallaan yksilöllinen vaihtelu on mahdollista silloin, kun se työ tulee hoidettua ... Pitää se tehtävä ottaa huomioon ja se, mitä siinä niin kuin edellytetään. Siitä saa sitten palkan. Sillä tavalla ei voi niin kuin omien mieltymysten mukaan täysin mennä ...”*

*(Sosiaalityöntekijä 9)*

## **Arviointikriteerit henkilökohtaisia, omaan kehittämiseen liittyviä**

Kriteerit, joilla sosiaalityöntekijät arvioivat omaa suoriutumistaan, olivat enimmäkseen yksilöllisiä, heihin yksilöinä liittyviä. Tässä on esimerkkejä kaupungin X sosiaalityöntekijöiden käyttämistä kriteereistä (kok3, 2):

*- huono arvosana (5), koska tehtävä unohtuu minulta usein ja joudun soittamaan asiakkaan perään*

*myöhemmin ja kysymään puhelimitse (aikaisempien kuntoutusyritysten kartoitus ja arviointi) (Sosiaalityöntekijä 3)*

*- huono arvosana (6 ja 5), koska ajattelin uuden luomista ja semmoista, että täytyy etsiä ne yhteistyökumppanit ja sitten tämä käyttöönotto, mitä se oikein on (sosiaalisen verkoston kartoitus ja aktivointi, 6 ja kuntoutusmahdollisuuksien kartoitus ja käyttöönotto, 5) (Sosiaalityöntekijä 2)*

*- hyvä arvosana (9), koska yhä enemmän teen yhteistyötä ulospäin ja tykkään tehdä (sosiaalisen verkoston kartoitus ja arviointi) (Sosiaalityöntekijä 1)*

*- hyvä arvosana (9), koska yritän olla sellainen aktiivinen [tiimissä], herättää kysymyksiä ja keskustelua ja minä tykkään sellaisesta (sosiaalityöntekijän aktiivisuus kysyjänä tiimissä) (Sosiaalityöntekijä 4).*

Fettermanin menetelmää ei ole tarkoitettu käytettäväksi vain yhden toimijan itsearvioinnissa. Sosiaalityöntekijöiden oman suoriutumisen arviointi osoittaa, että sen käyttö yhden ammattikunnan toiminnan arvioinnissa sisältää sen riskin, että arviointikriteerit painottuvat liikaa arvioijien henkilökohtaisiin ominaisuuksiin työntekijöinä. Vaikka työkyvyn arvioinnin ”onnistuminen” on kiinni monesta eri toimijasta ja toimintajärjestelmän ominaisuudesta, kantavat sosiaalityöntekijät suurta vastuuta arvioinnin onnistumisesta. Seuraava keskustelunpätkä kaupungista X (kok3, 2) koskee tiimin pitämistä ajan tasalla kuntoutusmahdollisuuksista:

*”Ajattelin, että olisin voinut antaa vaikka 5 (antoi 6, huomautus EA-J) itselleni, kun minulla on jatkuva huono omatunto siitä, kun on niin hirveästi ...kaiken maailman mahdollisuuksia. Siinä pitäisi olla aktiivisempi ja siinä pitäisi jotenkin tehdä jotakin. Mutta kun tuntuu, että tulee tuutin täydeltä kaikkia mahdollisuuksia ja kursseja ja kaikkia.” (Sosiaalityöntekijä 4)*

*”Että ne saa itse pidettyä jotenkin hanskassa. Ja sitten kun tiimit on niin täynnä sellaista joka päivä hoidettavaa asiaa ja potilaiden asioita. Että minä en tiedä sitten, jos sanoo, että nyt siellä on sellainen kurssi, mutta ei yhtään kerkeä niin kuin puhua, mikä sen sisältö on tai kenelle se on tarkoitettu tai enempää kertoa. Jos ei itsekään vielä tiedä siitä yhtään sen enempää (Sosiaalityöntekijä 1)*

*”Jos olen tällä viikolla puhunut jostain asiasta, ja seuraavalla viikolla sitten palataan siihen, että minähän puhuin siitä, niin: Ai jaa ...” (Sosiaalityöntekijä 5)*

Toisaalta informanteina toimineilla sosiaalityöntekijöillä ei oikeastaan ollut mitään muuta mahdollisuutta kuin arvioida omaa itseään. He eivät muodostaneet tutkimuksessa mukana olleissa toimintayksiköissä sellaisia ammatillisia tiimejä, joita he olisivat voineet arvioida. Henkilökohtainen itsearviointi ja sen perusteiden julki tuominen keskustelussa voivat pitemmällä aikavälillä kuitenkin johtaa ammattikohtaisten itsearviointiperusteiden syntyymiseen. Sosiaalityöntekijät voivat sopia, mitä kriteerejä itsearvioinnissa jatkossa käytetään ja ryhtyä dokumentoimaan työtään siten, että kriteereiden täyttymistä ja oman toiminnan kehittymistä voidaan seurata. Nykytilan määrittelyn tärkein asia ei Fettermanin mukaan ole se, minkä arvosanan toiminnot saavat, vaan tulevien arviointien perustan luominen. Tarkoitus on näin edesauttaa sitä, että ryhmässä syntyy keskustelujen avulla yhteisiä tulkintoja. Lisäksi se kiinnittää osanottajien huomion siihen, kuinka tärkeää toimintaa on dokumentoida ja kerätä tietoa arvioinnin pohjaksi. (Fetterman 2001, 29-30.)

## **Yleisemmät kriteerit vaikeasti mitattavia**

Nykytilan arvioinnin tulisi systemaattisesti tehtynä, määrääjain toistettuna perustua yleisempään, dokumentoitavissa olevaan tietoon, jota voidaan käyttää toiminnan laadun evidenssinä (mt., 30). Arvioinnista käydyssä keskustelussa

ja tutkimuksen jatkokyselyssä tuli esiin joitakin yleisempiä kriteerejä sosiaalityöntekijöiden suoriutumisen arvioimiseksi. Riittävänä näyttönä sosiaalityön laadukkaasta panoksesta työkyvyn arvioinnissa pidettiin sitä, että:

- sosiaalityöntekijän lausunto on liitetty asiakkaan hakemukseen tai lääkärin lausuntoon
- yhteistyökumppanit luottavat sosiaalityöntekijän arvioon (ei tarvitse kauheasti todistella) ja käyttävät sosiaalityöntekijän palveluja
- asiakkaan hakemus menee läpi eläkevakautuslaitoksessa
- sosiaalityöntekijä saa arvostavaa palautetta tiimiltä ja yhteistyöverkostolta
- työkyvyn arviointi on tehty kokonaisvaltaisesti ja kuntoutusmahdollisuudet ja taloudellisen toimeentulon vaihtoehdot on selvitetty
- asiat sujuvat
- asiakas kokee saaneensa riittävästi tietoa ja apua ja asiointi on hänen mielestään sujunut hyvin
- oma työryhmä ja esimies arvostavat sosiaalityötä ja pitävät sen osuutta tärkeänä
- sosiaalityöntekijä osallistuu aktiivisesti arviointiin sen eri vaiheissa ja tuo oman ammatitaitonsa esiin
- yksilöllisen elämäntilanteen vaikutus työkyvyn on tunnustettu, ilmaistu ja dokumentoitu siten, että se tulee eläkelaitoksessa noteeratuksi
- arviointi vahvistaa asiakasta; hän saa kokemuksen omasta arvokkuudestaan, voi luottaa asioiden järjestymiseen ja on resurssoidumpi (palvelut, koulutukset, työ, eläke jne.) arvioinnin jälkeen kuin ennen sitä.

Koska ryhmissä ei ehditty lainkaan Fettermanin menetelmän viimeiseen vaiheeseen, tulevaisuuden suunnitteluun, ei kriteerejä ehditty konkretisoida. Kriteereiden tulisi toiminnan seurannan, arvioinnin ja kehittämisen näkökulmasta olla sellaisia, että niistä voi kerätä tietoa ja että niiden toteutumista voi mitata. Sosiaalityöntekijöiden mainitsevat kriteerit edellyttäisivät tiedon keräämistä useammalla erillisillä tutkimuksilla. Vastauksissa tulee jälleen esiin sosiaalityöntekijöiden suuri vastuunotto työkyvyn arvioinnin onnistumisesta, myös sellaisista asioista, joiden toteutuminen ei

ole heidän käsissään vaan riippuu monista toimijoista.

## Valtauttaako keskustelu keskustelijoita?

Fettermanin empowerment-arviointi soveltuu sosiaalityöntekijöiden yhteisten keskustelujen ohjaamiseen ja yhteisten tulkintojen synnyttämiseen ja kirjaamiseen. Tutkimuksen ryhmäkeskustelut tarjosivat tutkimusinformanteina toimineille sosiaalityöntekijöille yhden foorumin yhdessä tarkastella työtään työkyvyn arvioinnissa. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä piti käytyjä keskusteluja mielenkiintoisina ja katsoi, että itse keskustelu oli tutkimukseen osallistumisen suurin anti. Keskustelut nostivat esiin lääketieteen hierarkkista asemaa ja tiukasti rajoistaan kiinni pitävää yksilöasiantuntijuutta korostavan toimintakulttuurin ja sosiaalityöntekijöiden sopeutumisen siihen. Sosiaalityön osuus työkyvyn arvioinnissa osoitautui varsin näkymättömäksi. Sosiaalityöntekijät osallistuivat arviointiin, mutta olivat harmissaan siitä, ettei oma työ tullut omiin nimiin. Omaan roolia oltiin valmiita jossain määrin muuttamaan ja nähtiin, että toimintatapoja on tulevaisuudessa mahdollista muuttaa. Seuraavat puheenvuoto tuovat esiin molemmissa kaupungeissa esiintynyttä kehittämishalua:

*”Jollain tavalla jos ajattelee, niin onko tuossa [sosiaalityön lausunnon rajaamisessa tiukasti ja kapeasti] ollenkaan tilaa sellaiselle muulle oman ammatin työtä esille tuovan kirjallisen kehittämiselle. Me voimme jotain lausua asioista ulospäin, ja sillä on merkitystä, mitä sosiaalityössä ajatellaan.”*  
(Sosiaalityöntekijä 9, kaupunki Y, kok4, 7)

*”Minä niin toivoisin kovasti, että kuinka siitä pääsisi eteenpäin. Että se näkyisi siellä [lausunnossa], kun lääkäri sen kirjaa. Niin, että sosiaalityöntekijä selvitetty ja sosiaalityöntekijä tehnyt sitä ja sosiaalityöntekijä... Kun se kerätään se meiltä kerätty tieto, niin se menee sen kirjoittajan piikkiin... Minä ajattelin, että tavallaan siinä lausunnessakin jo tulisi ilmi, että tämä on moniammatillisesti tutkittu.”*  
(Sosiaalityöntekijä 4, kaupunki X, kok4, 4)

Joka kolmas tutkimukseen osallistunut sosiaalityöntekijä katsoi keskustelujen myös vaikuttaneen omaan toimintaan: sosiaalityöntekijä oli joko alkanut tuoda sosiaalityön osuutta arvioinnissa enemmän esille tiimissä tai oli itse asiakas-kohtaisesti paneutunut monipuolisemmin työkyvyn arviointiin. Ryhmäkeskustelujen voi katsoa jossain määrin valtuttaneen sosiaalityöntekijöitä ottamaan vastuuta oman osuutensa ja profiilinsa nostamisesta työkyvyn arvioinnissa. Tutkimusprosessi ryhmäkeskusteluineen ja jatkokyselyineen oli sosiaalityöntekijöille sen verran lyhyt, ettei ole realistista odottaa suuria käytännön muutoksia, jotka olisivat nimenomaan tutkimukseen liittyneiden keskustelujen seurauksena. Sosiaalityön kehittäminen jatkuu käytännön sosiaalityössä työpaikoilla ja tiimeissä sosiaalityöntekijöiden oman toiminnan kautta.

## ■ Eija Antikainen-Juntunen

SUUNNITTELIJA

SOSIAALITAITO

## KIRJALLISUUS

Antikainen-Juntunen, Eija (2005) Sosiaalityö psykiatrisessa työkyvyn arvioinnissa. Sosiaalityöntekijöiden käsitysten arviointi empowermentin näkökulmasta. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus, kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. (sähköisenä osoitteesta [www.tutkielmat.uta.fi](http://www.tutkielmat.uta.fi))

Fawcett, Stephen B., Paine-Andrews, Adrienne, Francisco, Vincent T., Schultz, Jerry A., Richter, Kimber P., Lewis, Rhonda K., Harris, Kari Jo, Williams, Ella L., Berkley, Jannette Y., Lopetz, Christiane M. & Fisher, Jaqualine L. (1996) Empowering Community Health Initiatives Through Evaluation. In Fetterman, David M., Kaftarian, Shakeh J. & Wandersman, Abraham (eds.) Empowerment Evaluation. Knowledge and Tools for Self-Assessment & Accountability. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications, 161-187.

Fetterman, David M. (1996) Empowering Evaluation: An Introduction to Theory and Practice. In Fetterman, David M., Kaftarian, Shakeh J. & Wandersman, Abraham (eds.) Empowerment Evaluation. Knowledge and Tools for Self-Assessment & Accountability. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications, 3-46.

Fetterman, David M. (2001) Foundations of Empowerment Evaluation. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

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

Granfelt, Riitta (1993) Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta, Jokiranta, Harri, Karvinen, Synnöve, Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 175-227.

Haverinen, Riitta (2003) Empowerment käsitteenä ja evaluatation näkökulmana. Hallinnon tutkimus 22 (1), 46-54.

Leinonen, Leena (2001) Sosiaalityöntekijöiden ammatillinen identiteetti psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa. Kuopion yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Pro gradu –tutkielma.

Metteri, Anna (1996) Arjen tieto ja sosiaalityö terveydenhuollon moniammatillisessa työryhmässä –tietojen yhteensovitus. Teoksessa Metteri, Anna (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Edita, 143-157.

Metteri, Anna (1993) Terveydenhuollon moniammatillinen työ ja sosiaalityön vastuunotto. Teoksessa Karvinen, Synnöve (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Sosiaalityön vuosikirja 1993. Helsinki: Sosiaalityöntekijöiden Liitto ry, 88-102.

Mäntysaari, Mikko (1999) Millaista asiantuntijuutta arviointitutkimus antaa? Teoksessa Eräsaari, Risto, Lindqvist, Tuija, Mäntysaari, Mikko & Rajavaara, Marketta, Arviointi ja asiantuntijuus. Tampere: Gaudeamus, 7-13.

Niemelä, Pauli (1985) Sosiaalityön ammattikuva terveydenhuollossa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 44/1985. Helsinki.

Rose, Steven M. (2003a) Empowerment and advocacy. Sosiaalityön ammatillisen lisensiaatinkoulutuksen kuntouttavan erikoisalan lähiopetuspäivillä Rovaniemellä 11.09.2003 pidetty luento.

Rose, Steven M. (2003b) Sosiaalityön missio. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 193-205.

Rovasalo, Aki (1999) Psykiatrinen työkyvyn arviointi. Käytännön vinkkejä lääkärille. Helsinki: Orion-yhtymä.

Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Terveydenhuollon sosiaalityön luokitus (1998). Opas luokituksen käyttöön ja näkökulmia palvelujen kehittämiseen. Suomen Kuntaliitto ja Terveydenhuollon sosiaalityöntekijät. Helsinki.

Tossavainen, Aini (1992) Johdatus kuntoutukseen ja kuntoutujan sosiaaliturvaan. 3. painos. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

# Väestön ja asiakkaiden mielipiteitä sosiaalipalveluista

**S**takes selvitti sosiaalipalveluiden asiakkaiden ja kansalaisten mielipiteitä palveluiden toimivuudesta vuoden 2004 lopulla. Tulokset julkistettiin alkuvuodesta Suomalaisten hyvinvointi 2006 -kirjassa. Kirjan osana olevassa sosiaalipalveluartikkelissa kuvataan väestön mielipiteitä sosiaalipalveluiden hakemisesta ja saamisesta, palveluiden toimivuudesta sekä niiden kehittämisestä kotikunnassa. Lisäkysymyksiä tehtiin niille vastaajista, jotka olivat hakeneet sosiaalipalveluja viimeisen 12 kuukauden aikana. Heiltä kysyttiin palvelun tai tuen riittävydestä, palvelujen epäamisestä ja niiden syistä, jonotusajoista sekä mielipiteitä asioinnista sosiaalitoimessa.

## **Väestö luottaa sosiaalipalveluihin, mutta ei halua hakea niitä**

Väestön osalta tärkeimpiä tuloksia olivat ensinnäkin naisten ja miesten suhtautumisen ero. Tutkimusten mukaan juuri naiset ovat hyötynet sosiaalipalveluiden järjestämisestä niin hoivan antajina kuin työpaikkoina. Tätä keskustelua vasten mielenkiintoinen oli tulos miesten ja naisten mielipiteistä sosiaalipalvelujärjestelmän toimivuudesta. Miehistä suurin osa (81 %) oli tyytyväisiä nykyisen sosiaalipalvelujärjestelmän toimivuuteen tai parantaisi sitä pienin muutoksin, kun taas naisista myönteisesti suhtautui pienempi osa (74 %).

Tähän asti tehdyt sosiaaliturvaan ja sosiaalipalveluihin liittyvät selvitykset ovat osoittaneet päinvastaista. Onko naisten luottamus hoivapalveluihin rapautumassa?

Toiseksi tärkeä ja ajatuksia herättävä tulos oli kansalaisten toive siitä, ettei sosiaalipalveluja tarvitsisi hakea. Erityisesti väestö toivoi, ettei joutuisi hakemaan viimesijaista toimeentulotukea (60 %). Tämä on ehkä ymmärrettävä toive, mutta kun kielteisiä tunteita herättää myös luonteeltaan niin yleinen palvelu kuin kotipalvelu, voi tulosta pitää jo huolestuttavana. Vaikka vuoteen 1987 verrattuna väestön mielipiteet siitä, miten he suhtautuisivat palvelujen hakemiseen vuonna 2004, olivat edelleen kohtuullisen kriittiset, oli luottamuksessa palveluiden saamiseen tapahtunut merkittävä muutos positiivisempaan suuntaan. Ehkä yllättävintä oli se, että suurin muutos oli väestön luottamuksen lisääntyminen siihen, että se saisi tarvittaessa viimesijaista toimeentulotukea. Väestön suhtautuminen toimeentulotukeen ja sosiaalipalveluihin oli siten ambivalentti: järjestelmään luotetaan aikaisempaa enemmän, mutta samalla toivotaan entistä vahvemmin, ettei sitä tarvitsisi itse käyttää.

Tutkimuksissa on havaittu, että erityisesti ne, joilla on paljon resursseja käytössään, ovat luottavaisia yhteiskuntansa instituutioihin. Sen sijaan ne, joilla on niukalti resursseja käytössään, suhtautuvat niihin muita epäilevämmiin. Tätä voisi kutsua luottamuksen paradoksiksi. Jos resursseja tarkas-

tellaan koulutusmuuttujan mukaan, myös Stake-  
sin keräämä aineisto tukee ajatusta luottamuksen  
paradoksista. Mitä koulutetumpi henkilö oli, sitä  
enemmän hän luotti siihen, että saisi tarvittaessa  
sosiaalipalveluja ja kääntäen mitä heikompi koulu-  
tustaste, sitä enemmän epäiltiin palveluiden saamis-  
ta. Luottamus palvelun saamiseen oli korkea hyvin  
koulutettujen keskuudessa myös toimeentulotuen  
kohdalla. Kansalaiset luottivat  
ennen kaikkea universaaleihin  
palveluihin kuten lasten päivä-  
hoitoon, vammaispalveluun ja  
kotipalveluun. Luottavaisuudes-  
sa niihin oli kuitenkin nähtävissä  
säröjä kuten aineisto osoittaa  
kotipalvelun osalta. Tulos ku-  
vastanee myös sitä, että tiukka  
taloudellinen tilanne kunnissa,  
samoin kuin sosiaalipalvelujen saama kielteinen  
julkisuus, ovat heikentäneet luottamusta kunnal-  
lisiin sosiaalipalveluihin.

## Asiakkaiden omat toiveet enemmän esiin

Kyselyn mukaan asiakkaat eivät ole kiinnostuneita  
vain saamastaan palvelusta tai etuudesta sinänsä,  
vaan siitä, oliko koko asiakasprosessi kunnossa  
eli oliko palvelu kohteliasta ja miten hyvin asiak-  
kaan omat näkemykset otettiin huomioon. Hyvän  
palvelun ja asiakkaan tilanteen ymmärtämisen li-  
säksi tulokset kertovat myös siitä, että ihmisten  
vaatimukset ja toiveet ovat kasvaneet. Asiakkaat  
haluavat olla itse vaikuttamassa oman elämänsä  
ratkaisuihin. Kysymys, joka herätti ristiriitaisia ko-  
kemuksia eniten, oli asiakkaan omien ehdotusten  
ja toivomusten huomioonottaminen. Vaikka 40 %  
vastaajista katsoi, että asiakkaan omat ehdotukset  
tai toivomukset otettiin riittävästi huomioon, oli  
lähes kolmasosa täysin eri mieltä. Kysymys liittyy  
asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutusti-

lanteeseen, asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen  
tunnetasolla, joka on hoivatyössä ydinasia.

Kansallisen tason selvityksiä sosiaalihuollon  
ja sosiaalipalveluiden kehittämisestä on tehty vii-  
me aikoina runsaasti. Valtion poliittis-hallinnolliset  
dokumentit kertovat palveluiden turvaamisesta,  
saatavuudesta ja asiakaslähtöisyydestä. On kuiten-  
kin todettava, että niin kansallisella kuin kansain-  
väliselläkin tasolla saatavuuden  
käsite on toistaiseksi heikosti  
määritelty. Tässä kyselyssä saa-  
tavuutta selvitettiin mm. jo-  
nojen näkökulmasta. Tulosten  
mukaan asiakkaista 2/3 oli sitä  
mieltä, ettei ollut odottanut  
palvelua tai tukea sosiaalitoi-  
mistolta kohtuuttoman kauan  
ja 1/3 oli omasta mielestään

odottanut liian kauan. Kun kuitenkin lähes puolet  
vastaajista kertoi odottaneensa palvelua tai etuut-  
ta 1–4 viikkoa ja joka kymmenes vastaaja jopa  
pidempään kuin 3 kuukautta, voi jonotusaikoja  
pitää kohtuuttomina. Tähän voi tuoda helpotusta  
valmisteilla olevat saatavuuskriteerit. Toisaalta tut-  
kimustulokset osoittavat, että vaikka yhteydenot-  
to helpottuisi ja käsittelyn tehokkuus lisääntyisi,  
palveluongelmat voivat ilmetä muualla ja palvelua  
tulisi tarkastella ennen kaikkea kokonaisuutena.  
Palvelutarpeiden arvioinnin kirjaaminen lakiin ei  
riitä takaamaan koko palveluprosessin laadukasta  
sujumista asiakaslähtöisesti.

■ **Anu Muuri**

KEHITTÄMISPÄÄLLIKKÖ

FINSOC

## KIRJALLISUUS

Muuri, Anu (2006). Sosiaalipalvelut vuonna 2004 - väestön mieli-  
piteitä ja asiakkaiden palvelukokemuksia. Teoksessa Kautto, Mikko  
(toim.): Suomalaisen hyvinvointi 2006. Helsinki: Stakes, 204-235

# Kokemuksia sosiaalityön arvioinnista Helsingissä

**E**sittelen tässä artikkelissa helsinkiläisiä kokemuksia sosiaalipalvelujen arvioinnista. Kokemuksia karttui, kun Helsingin sosiaalivirasto ja Korson sosiaaliasema Vantaalla osallistuivat kolmevuotiseen hankkeeseen, jossa etsittiin käytännön sosiaalityöhön soveltuvia arviointimalleja.

Arviointimenetelmänä kehittämishankkeessa käytettiin realistista, tapauskohtaista arviointia. Realistisessa arvioinnissa vastataan kysymyksiin: mikä toimii, kenelle ja missä olosuhteissa. Tapauskohtainen arviointi on esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden käyttämä yhtä asiakastapausta koskeva arviointiasetelma, jossa pyritään systemaattisesti seuraamaan asiakkaan edistymistä tai arvioimaan tehtyjen interventioiden tai käytettyjen sosiaalipalvelujen/ohjelmien vaikuttavuutta. Mittari on arvioinnin apuväline, kun pyritään asiakkaan tilanteessa eteenpäin vieviin muutoksiin. Realistisessa, tapauskohtaisessa arvioinnissa selvitetään, mikä meidän työkäytännöissämme ja toiminnassamme (= interventioiden sisältö) aikaansaa suotuisaa kehitystä (= toivotut tulokset) ja missä olosuhteissa näin tapahtuu. Interventioilla pyritään vaikuttamaan mekanismeihin, jotka voivat edistää muutoksen aikaansaamista asiakkaiden elämässä.

## Helsingin osallistujat

Helsingin sosiaalivirastosta tapauskohtaisen arvioinnin hankkeisiin osallistuivat Haagan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön tiimi, Keskisen sosiaalikeskuksen palveluohjaushanke, Heikki Waris –instituutissa käynnistetty lastensuojelun ryhmätoimintahanke ja Itäisen sosiaalikeskuksen vanhuspalvelujen sosiaalityön tiimi. Projekti toteutettiin yhdessä Stakesin FinSoc-ryhmän kanssa.

Haagan sosiaalitoimiston tarkoituksena oli kehittää aikuissosiaalityön työvälineitä ja toimintamallia, jossa asiakas ja sosiaalityöntekijä seuraavat muutosta yhdessä sovitun tulostittarin avulla. Tavoitteena oli myös aikaansaada kasautuvaa tietoa erityisesti työmenetelmien vaikuttavuudesta ja työmenetelmien kehittäminen tämän tiedon avulla. Keskisen sosiaalikeskuksen palveluohjaushankkeen asiakkaina olivat huume kuntoutujat. Tavoitteena oli kehittää arvioinnin avulla palveluohjausmallia. Lastensuojelun ryhmätoiminnassa on kysymys sosiaalityön ammattilaisten ohjaamasta vertaisryhmä- ja pienryhmätoiminnasta, joka perustuu toiminnallisiin ja terapeuttisiin työmenetelmiin. Tavoitteina oli mm. ryhmätoiminnan työ-

■ Kehittämishankkeeseen toteutettiin vuosina 2002–2004 ja siitä kootut kokemukset löytyvät raportista ”Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet” (Julkunen, Lindqvist ja Kainulainen 2005).



metodien kehittäminen ja ns. vaikuttavuuskehän soveltaminen realistisessa arvioinnissa. Vanhuspalvelujen sosiaalityön tiimin arviointitutkimushanke on nimeltään Oldies. Hankkeessa tarkastellaan vanhusten palvelujen sosiaalityön asemaa ja merkitystä omaishoitoperheen palveluketjussa. Tavoitteena oli selvittää mm., miten omaishoitoperhettä voidaan tukea sosiaalityön keinoin, mikä on toiminnan vaikuttavuus ja miten palveluja tulisi kehittää palvelemaan entistä paremmin omaishoitajia ja -hoidettavia.

## Mitä hankkeessa tavoiteltiin?

Hankkeiden käynnistymisvaiheessa tärkeimpänä tavoitteena pidettiin näyttöön perustuvan tiedon tuottamista työmenetelmien kehittämisen tueksi ja menetelmien jatkuvaa kehämäistä kehittämistä (ns. vaikuttavuuskehän soveltaminen realistisessa arvioinnissa). Tarkoitus oli löytää – kutakin rajattua asiakasryhmää tai työmallia koskien – yleistettävän tiedon tasolla vastauksia kysymyksiin: mikä menetelmä toimii, missä olosuhteissa ja kenen asiakkaan kohdalla. Tavoitteena oli löytää ja kehittää interventioita tai työmalleja, joiden avulla saadaan mahdollisimman tehokkaasti käynnistymään asiakkaiden elämää positiiviseen suuntaan kääntäviä mekanismeja.

Keskeisenä tavoitteena oli myös systemaattisten, käytännön sosiaalityöhön kytkeytyvien arviointimallien kehittäminen. Haluttiin myös kehittää erityisesti tapauskohtaiseen arviointiin liittyen arviointimalli, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas pystyvät yhdessä seuraamaan asiakkaan edistymistä sovittujen tulostuntareiden avulla. Näillä mittareilla mitattiin mm. asiakkaiden terveydentilassa, päihteiden käytössä, työssä ja toimeentulossa, asumisessa, arkielämän sujumisessa sekä perhe- ja ihmissuhteissa tapahtuneita muutoksia. Ajatus oli, että tapauskohtaisen, realistisen arvioinnin avulla saadaan tietoja tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksista sekä yksittäisten asiakkaiden että asiakasryhmien tasolla. Tausta-ajatuksena oli, että yksittäiset sosiaalityöntekijät voisivat hyötyä työnsä kehittä-

misessä asiakastason tiedoista. Koko työyksikön ja mahdollisesti myös muiden tahojen arveltiin voivan hyötyä asiakasryhmien tasolla kertyvistä, näyttöön perustuvista vaikuttavuustiedoista.

## Edellytyksiä hankkeiden onnistumiselle

### Koulutus ja konsultointi

Vaikka kaikilla arviointiprojektiin osallistuneilla hankkeilla oli kehittämistyön lähtökohtana yhteinen viitekehys ja arviointimalli sekä erityisesti alkuvaiheessa paljon yhteistä koulutusta, kukin hanke toimi suhteellisen itsenäisesti. Kaikille osallistuneille järjestettiin erityisesti arviointimenetelmän opettamiseen liittyvää koulutusta. Kehittämistyötä tukivat myös konsultit. Konsultteina toimivat arviointiin ja arviointitutkimukseen perehtyneet sosiaaliviraston suunnittelijat, kehittämiskonsultit ja toimistopäälliköt.

Ilman arviointiosaamiseen liittyvää koulutusta hankkeiden läpivienti olisi ollut vaikeaa. Kouluttajana toimi ensisijaisesti Huddersfieldin yliopiston evaluaatioyksikön johtaja Mansoor Kazi. Myös konsulttien yhtenä tehtävänä oli arviointimenetelmien opettaminen ja arviointiprojektissa mukana olevien työntekijöiden arviointiosaamisen vahvistaminen. Muutenkin konsulttien antama ulkopuolinen tuki ja asiantuntemus olivat tärkeitä hankkeiden onnistumisen kannalta. Konsultaatiota annettiin mittareiden ja arviointilomakkeiden kehittämiseen, ja konsultit auttoivat hankkeita myös teoreettisen näkökulman löytämisessä ja määrittelyssä. Lisäksi konsultit ovat osassa hankkeista käyttäneet paljon aikaa mittareiden ja lomakkeiden työstämiseen sekä myöhemmässä vaiheessa kertyneiden arviointitietojen viemiseen tietokantaan.

### Johdon tuki

Myös organisaation eri tasolla olevan johdon sitoutuminen katsottiin tärkeäksi edellytykseksi hankkeiden onnistumiselle. Vaikka sosiaaliviraston johto oli organisaation korkeimmalla tasol-

**Vaikutukset  
esiin  
realistisella  
arvioinnilla**

la sitoutunut arviointiprojektin toteuttamiseen, muun johdon sitoutuminen ei ollut aukotonta. Hankkeiden käynnistämisen- ja kehittämisen vaiheissa lähiesimiehen (yleensä johtava sosiaalityöntekijä) tuki osoittautui kaikkein tärkeimmäksi. Ilman lähiesimiesten tukea ja osallistumista arviointihankkeiden läpiviennit ja jatkuvuuden turvaaminen on vaikeaa. Tähän liittyy myös työntekijöiden vaihtuvuus, joka on yksi hankkeiden läpiviennistä vaikeuttava tekijä. Lähiesimiehen pitäisi vastata siitä, että uusille työntekijöille opetetaan ja välitetään tarvittavat tiedot ja taidot. Pysyvien muutosten aikaansaaminen toimintakäytännöissä ja organisaation oppiminen edellyttävät kuitenkin organisaation eri tasoilla olevan johdon sitoutumista.

## Tulokset

### Arviointimenetelmä ja sen toimivuus

Yksi edellytys hankkeiden onnistumiselle ja mallien juurruttamiselle on se, että sosiaalityöntekijät pystyvät vakuuttamaan niistä hyödyistä, joita menetelmä tarjoaa työmenetelmien kehittämiseen ja yksittäisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Näin ei aina tapahtunut. Tämä vaikutti siihen, että arviointiprojektille asetettuja tavoitteita ei kaikissa hankkeissa saavutettu toivotulla tavalla, vaikka koulutus, konsultaatio ja johdon sitoutuminen toteutuivat suunnitellusti. Erityisesti se, että luovattiin yleistettäviä, näyttöön perustuvia tuloksia työmenetelmien kehämisen kehittämisen tueksi, ei aina herättänyt täyttä luottamusta. Tapausten pieni lukumäärä oli yksi syy siihen, että yleistettäviä tuloksia ei saavutettu. Vaikka monet sosiaalityöntekijät suhtautuivat periaatteessa myönteisesti projektissa kehitettyyn tapauskohtaisen arvioinnin malliin (sosiaalityöntekijä ja asiakas seuraavat yhdessä asiakkaan edistymistä sovittujen tulostulosten avulla), käytetyn mallin hyödyllisyydestä sosiaalityön menetelmänä ei täysin vakuututtu.

### Yhteisiä oppimiskokemuksia

Pelkästään asiakastulosten määrittäminen ja mittareiden rakentaminen eri käyttötarkoituksiin (konteksti, interventiot, mekanismit ja asiakastulokset) oli erittäin vaativa prosessi ja myös tärkeä oppimistapahtuma. Prosessi synnytti perus-

teellisiä keskusteluja työn sisällöstä ja tavoitteista, ongelmakohdista ja onnistumisista. Mittareiden rakentamisessa voidaan parhaimmillaan yhdistää teoreettinen tieto ja työntekijöiden ns. hiljainen tieto.

Arviointiprojektissa saatiin uutta tietoa myös siitä, miten erilaiset arviointimenetelmät soveltuvat sosiaalityön arviointimalliksi. Mittareiden ja muiden arviointivälineiden kehittäminen loi edellytyksiä työn systemaattiselle dokumentoinnille. Systemaattinen dokumentointi on työn kehittämisen yksi perusedellytys. Kaiken kaikkiaan arviointivälineiden rakentaminen on ollut merkittävä sosiaalityön kehittämisprosessi.

## Tapauskohtaisen arvioinnin antamia lupauksia

Seuraavat esimerkit perustuvat lähinnä Petri Peitolan (2005) pro-gradu tutkimukseen. Hän selvitti hankkeessa mukana olleiden työntekijöiden ja asiakkaiden näkemyksiä siitä, miten tapauskohtaiseen arviointiin liittyvä asiakkaiden edistymisen seuranta tulostulosten avulla toimi sosiaalityön menetelmänä. Hänen tutkimuksensa ei kuitenkaan kuvaa koko totuutta. Sosiaalityöntekijät ovat esittäneet myös vastakkaisia mielipiteitä. Tutkimus kuvaakin sitä, millaisia mahdollisuuksia tapauskohtainen arviointi parhaimmillaan tarjoaa sosiaalityön kehittämiseksi. Tällaisia mahdollisuuksia ovat:

- tiedot kohteena olevista ongelmista ja interventioista lisääntyvät
- kyselylomake muotoutuu omassa päässä työmenetelmäksi ja toimii muistilistana
- lomakkeen avulla on helpompi ottaa puheeksi arkoja ja henkilökohtaisia asioita
- asiakkaalle voidaan antaa palautetta tapahtuneesta muutoksesta ja tulostulosten tarkastelua voidaan käyttää keinona pysäyttämään asiakas pohtimaan hänen kehityksensä vaikuttavia tekijöitä
- työntekijä ja asiakas voivat muodostaa yhteisen käsityksen asiakkaan tilanteesta
- systemaattisuus nähtiin tervetulleena osana työntekijän ja asiakkaan yhteistyössä
- asiat tulevat selvitettyä perusteellisesti
- asiakkaan kanssa työskentelyyn keskitytään

huolellisesti

- asioiden dokumentointi kirjalliseen muotoon pakottaa sekä kysymään tarkasti asioista että ottamaan niistä selvää jne.

## Hankkeiden välisiä eroja

Keskisen sosiaalikeskuksen palveluohjaushankkeella ja Haagan sosiaalitoimiston hankkeelle asetettiin eniten odotuksia näyttöön perustuvan, yleistettävän tiedon ja ns. kehämäisen kehittämisen suhteen. Tässä ei onnistuttu. Tärkein syy tähän oli tapausten pieni lukumäärä. Haagan hankkeessa kuitenkin tuotettiin paljon tietoa asiakkaista ja heidän elinoloistaan, sosiaalityöntekijöiden käyttämistä interventioista ja jossain määrin myös saavutetuista tuloksista eli asiakkaan tilanteesta tapahtuneesta muutoksesta. Palveluohjaushankkeessa päästiin pisimmälle tapauskohtaisten seurannan kehittämisessä ja käyttämisessä yhtenä asiakastyön menetelmänä.

Parhaiten realistista, tapauskohtaista arviointimallia pystyttiin hyödyntämään lastensuojelun ryhmätoiminnassa ja Oldies-hankkeessa. Näissä hankkeissa arviointitoiminnan kehittäminen jatkuu arviointiprojektin alkuperäisen suunnitelman mukaisesti.

Myös Haagan sosiaalitoimistossa käynnistetty hanke jatkaa uudistetussa muodossa ja osaksi uusien työntekijöiden kanssa.

Lapsiryhmätoiminta poikkesi muista hankkeista sikäli, että siinä ainakin alkuvaiheessa aiheiston keruu ja tutkimusmenetelmät ovat asian luonteen vuoksi laadullisia ja painopiste mekanismien selvittämisessä. Ryhmätoimintamalleja kehitetään ensisijaisesti laadullisen arvioinnin ja tiedonhankinnan keinoin. Näyttöä kertyy hitaasti ja vasta myöhemmin tulee se vaihe, että kehitetyt toimintamalleja pyritään testaamaan näytön perusteella.

Oldies-hankkeeseen osallistuneet työntekijät ovat alun vaikeuksien jälkeen hyvin sitoutuneita arviointimenetelmien kehittämisen jatkamiseen. Oldies-ryhmä on pystynyt kehittämään mittareita,

joita voi hyödyntää työn kehittämisessä.

Yhteisiä tekijöitä näille kahdelle edellä mainitulle ryhmälle ovat selkeät ja rajatut asiakasryhmät ja työmenetelmät sekä toiminnan kehittämiseen sitoutuneet, tiiviit työryhmät.

## Pohdintaa ja suosituksia

### Arviointimallin jatkokehittäminen

Pilottihankkeissa ei pystytty tuottamaan yleistettävän tiedon tasolla vastauksia kysymyksiin mikä menetelmä toimii, missä olosuhteissa ja kenen asiakkaan kohdalla. Tähän vaikutti erityisesti tapausten pieni lukumäärä. Huumongelmaisten palveluohjaustutkimus kuitenkin osoitti, että on mahdollista saada (tietyin kriteerein) näyttöön perustuvia tietoja työmenetelmien toimivuudesta eri asiakkaiden kohdalla. Tämän kehityspolun kulkemista tulisi jatkaa. Heti alkuvaiheessa on varmistettava, että tapauksia kertyy riittävästi.

Jos mahdollista myös yksinkertaisia vertailuasetelmia olisi hyvä rakentaa vaikuttavuustiedon luotettavuuden parantamiseksi.

Tapauskohtaisen arviointimallin (työntekijä ja asiakas seuraavat yhdessä asiakkaan edistymistä) jatkokehittämiseen pitäisi panostaa. Voidaanko yksittäisten asiakastapausten perusteellisemalla analyysillä syventää vaikutuksia koskevaa tietoa ja löytää perusteita tulkita yksittäisten muuttujien tuloksia? Joka tapauksessa kannattaisi miettiä, miten päästään paremmin hyödyntämään työryhmänä eri työntekijöiden tapauskohtaisesta seurannasta kertyneitä tietoja. Erityisesti tulisi kehittää erilaisia tiedon käyttö-, hyödyntämis- ja yleistämismalleja työntekijä-, ryhmä- ja työyksikötasolla.

## Muita suosituksia

Kun uusi projekti alkaa, on tavallaan lähdettävä aakkosista liikkeelle, vaikka aikaisempia kokemuksia (mittarit, prosessit jne.) voidaan hyödyntää. Kunkin tapauskohtaiseen arviointihankkeeseen

**Entä  
arviointi-  
tiedon  
käyttö?**

ryhtyvän ryhmän on hankittava tietoa arviointimenetelmistä ja vahvistettava arviointiosiamistaan sekä itse määriteltävä asiakastulokset, rakennettava mittarit ja suunniteltava arviointilomakkeeseen tulevat kysymykset. Jos mahdollista on usein hyödyllistä käyttää ulkopuolista asiantuntijaa konsulttina ainakin kehittämishankkeen alkuvaiheessa. On myös tärkeä huolehtia siitä, että kehittämistyö on systemaattista.

Arviointia on helpompi toteuttaa ja työmenetelmiä kehittää, jos hanke voidaan kohdentaa tarkemmin valikoidulle asiakasryhmälle. Myös liian pirstaleiset ja heterogeeniset työmenetelmät vaikeuttavat arviointimallin käyttöä ja kehittämistä.

Muita huomioon otettavia asioita:

- johdon tuen varmistaminen on tärkeää
- arvioinnin ja mittaamisen tulisi syntyä luonnollisena osana asiakastyötä
- tietokoneohjelman käyttö helpottaa hankkeen toteuttamista
- ei kannata kerätä aineistoa enempää kuin sitä pystyy hyödyntämään
- on huolehdittava siitä, että dokumentointi tapahtuu systemaattisesti.

## Lopuksi

Kaiken kaikkiaan pilottikokeilussa pystyttiin hyödyntämään monella tapaa realistista lähestymistapaa. Realistisen evaluaation käsitteistön käyttö auttoi jäsentämään todellisuutta uudella tavalla. Opittiin ajattelemaan, jäsentämään ja teoretisoimaan esimerkiksi ilmiön taustalla olevia mekanismeja. Realistisen evaluaation pilotteja voidaan pitää lenkinä ketjussa, jossa tavoitteena on näyttöön perustuva sosiaalityö

### ■ Pertti Korteniemi

ERITYISSUUNNITTELIJA  
HELSINGIN KAUPUNKI

## KIRJALLISUUS

Julkunen Ilse, Lindqvist Tuija ja Kainulainen Sakari (toim.): Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. Fin Soc työpapereita 3/2005

Peitola, Petri: HYÖDYTTÄÄKÖ ARVIOIDA? Tapauskohtainen realistinen arviointi huumeongelman yksilökohtaisessa palveluohjauksessa. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, Yhteiskuntapolitiikan laitos. Pro gradu –tutkielma. Syyskuu 2005

# Toimintatutkimusta ja realismia

## Pekka Kuusela: Realistinen toimintatutkimus?

Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi.  
Helsinki: Työturvallisuuskeskus. 2005

**K**irjassa tarkastellaan toimintatutkimuksen ja realistisen sosiaalityteen perusteita. Kirjoittaja esittelee toimintatutkimuksen klassisia ja uusia vaihtoehtoja. Realismin merkitystä tarkastellaan erityisesti johtamis- ja organisaatiotutkimuksen näkökulmasta. Kirja ei ole – näppärästä ulkonäöstään – huolimatta käsikirja tai opas toimintatutkimusten toteuttamisen alkutaipaleelle. Ennen kaikkea teos tarjoaa teemasta kiinnostuneille uudenlaisia virikkeitä; se tuo toimintatutkimuksen moninaisuuden tuoreen, kiinnostavan perspektiivin. Kirja tarjoaa kiintoisia aineksia myös arvioinnin

näkökulmasta: siinä pohditaan monia teemoja kuten esimerkiksi osallisuus, refleksiivisyys ja asiantuntijuus. Kirjoittaja itse paikantaa arvioinnin ja toimintatutkimuksen suhdetta näin: ”Kun arviointitutkimuksessa on kyse enemmänkin sen arvioimisesta, mikä arvo tietyllä yhteiskunnallisella ohjelmalla tai toimenpiteellä on, toimintatutkimus liittyy tieteellisen tutkimuksen ja käytännön suhteeseen.”

### ■ Riitta Seppänen-Järvelä

KEHITTÄMISPÄÄLLIKKÖ

# Vaikuttavuuden arviointia

**Marketta Rajavaara:**  
**Yhteiskuntaan vaikuttava Kela**  
Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin.  
Kela, Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69/2006.

**M**arketta Rajavaara tiivistää julkaisussa arvioinnin ja vaikuttavuuden arvioinnin historiaa ja käsitteitä, lähestymistapoja, niiden käytön ehtoja ja ongelmia. Hän muistuttaa, että vaikuttavuuden käsitteet ovat sopimuksenvaraisia, toimintaympäristösidonnaisia ja historiallisesti muuttuvia. Samalla ne ovat olleet kaikkein yleisin selvittelyn kohde arviointitutkimuksissa.

Vaikuttavuuden arvioinnin käsitteiden jäsentäminen ja koonti tuo esille vaikutusten ja vaikuttavuuden laajan käsitteiden näkökulmien kirjon. Erityisesti Pentti Meklinin vaikutusten tyypit avaavat näköaloja. Niitä ovat asiakasvaikutukset ja yhteiskunnalliset vaikutukset, määrälliset ja laadulliset, subjektiiviset ja objektiiviset, lyhyt- ja pitkäkestoiset, myönteiset ja kielteiset, ulkoisvaikutukset sekä odotetut ja odottamatomat vaikutukset.

Vaikuttavuuden käsitteen käytön lisääntymässä vaikutukset on myös alettu ymmärtää päämäärän luonteisiksi. Vaikuttavuutta tarkastellaan yleisemmin:

- 1) tavoitteiden saavuttamisen asteena,
- 2) kykynä saada aikaan haluttuja vaikutuksia,

- 3) joidenkin toimenpiteiden seurauksina,
- 4) tarvelähtöisesti ja
- 5) tarkastelemalla vaikutusten mekanismeja.

Vaikka tavoitelähtöistä arviointia on kritisoitu runsaasti, saattaa se edustuksellisessa demokratiassa olla julkaisun mukaan hyvinkin järkevä tapa seurata, edetäänkö asetettujen päämäärien suuntaisesti. Vaikuttavuus toimenpiteiden seurauksena edellyttää intervention ajallista vertailua sekä kokeellisia tai kvasikokeellisia tutkimusasetelmia. Vaikuttavuus palvelujärjestelmän kykynä saada aikaan muutoksia tai vaikutuksia on lähellä taloustieteellisistä kapasiteetin käsitettä. Yhteiskunnalliset vaikutukset -käsitettä käytetään runsaasti, mutta se jätetään hyvin usein määrittelemättä, huomauttaa Rajavaara.

Tähän tiiviiseen julkaisuun voi kiireinenkin lukija tutustua. Julkaisu tuo esille paitsi erittelyjä, myös vaihtoehtoja arvioida vaikutuksia.

**Riitta Haverinen,**  
TULOSALUEJOHTAJA, STAKES

# Syy - kaikkien aiheiden äiti - vaikutelmia kollokviosta

**S**uomen Filosofinen Yhdistys kokoontui tammikuussa Helsingissä vuotuisen ”yhdessä sanan” kollokviioonsa. Aiheena oli syy. Filosofien ajatuksista voisimme löytää uusia tapoja jäsentää syyn ja normatiivisen arvioinnin suhdetta niihin tilanteisiin, joissa keskustellaan näytöstä (evidence). Juoksutan tässä kirjoituksessa esitysten teemoja vauhdilla, joka voi hitaampia huimata.

Syy-kollokvion avauslausua lausui yhdistyksen puheenjohtaja Ilkka Niiniluoto, joka luonnehti syytä ”kaikkien aiheiden äidiksi”. Syy ilmaisee selälaisia asioita kuin koska, kun, sillä, siksi, sen takia, sen vuoksi, sen johdosta ja aiheuttaa, vaikuttaa. Suomenkielessä syy on ollut alun perin syje, joka on samaa juurta kuin puun kuitu ja lihaksen säie. Se tarkoittaa myös jotain alkuperäistä, alkujuonetta. Syy ilmaisee myös syyllisyyttä, syy on syy, merkityksessä ”vikapää”. Tällöin on kyse agenttikausaliteetista. Syy voi olla myös vaikuttava syy, kuvanveistäjä on esimerkiksi patsaan syy.

Pääluennoitsija oli oikeustieteen professori Kimmo Nuotio, joka on väitellyt syyksi lukemisesta. Nuotion mukaan kausaliteetti-käsite syntyi ihmisen kehityksen siinä vaiheessa kun metsästäjät ja kalastajat alkoivat tarvita sitä. Yksi olennainen

kysymys kuuluu, ovatko syyt kausaalisia selityksiä. Oikeustiede on syytä, kausaliteettia ja syyksi lukemista tutkiessaan hyvin lähellä ihmistieteitä, sanoi Nuotio. Oikeustieteessä näyttö ja näyttömallit ovat aika uusi asia historiallisesti tarkasteltuna. Jos ajatellaan kausaliteettiperiaatteen mukaan, ei yhteiskuntatiede eroa luonnontieteestä. Esimerkiksi ympäristöoikeudessa on kyse aiheuttaja vastaa -periaatteesta. Normatiivinen syyllisyys ja kausaalinen selittäminen ovat eri asioita. On tilanteita, ettemme todella ymmärrä, mitä on tapahtunut.

Marja-Liisa Kakkuri-Knuutila kertoi Kirsti Määttäsen vauvatutkimuksesta, joka osoittaa, ettei vauvojen ja heidän hoitajiensa vuorovaikutus ole niin mekaanista kuin on luultu, vauvat ovat aloitteellisempia kuin aikaisempi tutkimus on olettanut. Aristoteleen mukaan muutos syntyy kun aktiivinen ja passiivinen kohtaavat, mutta kyse onkin kahdesta aktiivisesta osapuolesta eli dialogisuudesta.

Ehkä kaikkein kiinnostavin esitelmä oli (toisen rinnakkaissession viimeinen eli kaiken kaikkiaan 16. alustus) Tuomo Ahon alustus aiheena ”finaalisten syiden kuihtuminen”. Ahon tutkimusten mukaan 1900-luvun keskustelut on jo käyty aikaisemmin kertaalleen. Espanjalainen Sueréz

■ Kuten aikaisemminkin kollokvion esityksistä julkaistaan tulevaisuudessa kirja, johon kootaan tärkeimmät esitykset.

niminen filosofi esitti vuonna 1597 yli 1000 syytä käsittelevässä tutkimuksessaan teorian, jonka mukaan finaalin syy on jo olemassa, koska se on olemassa ajateltuna. Näin se, mikä tapahtuu huomenna, voi vaikuttaa tänään. Finaalinen teoria ratkeaa sen mukaan, uskooko vai ei tulevaan. Agentin tahto siis aiheuttaa tulevan.

■ **Tuija Lindqvist**

TUTKIJJA  
FINSOC

## KIRJALLISUUS:

Haukioja, Jussi & Räikkä, Juha (2005) Elämän merkitys. Filosofisia kirjoituksia elämästä. Oy UNIPress Ab.

<http://www.helsinki.fi/filosofia/filo/henk/aho.htm>

# Sosiaalialan työolot -hanke käynnistyi

**S**osiaalialan työolot -hanke käynnistyi usean osahankkeen voimin vuoden 2006 alusta. Hanke toteutetaan tiiviissä yhteistyössä valtakunnallisen VETO -ohjelman ja Sosiaalialan kehittämisohjelman kanssa. Toiteuttajina ovat Stakes, Helsingin yliopisto ja Sosiaalitalo Oy.

Tehtävä on haasteellinen – tukea sosiaalityön organisaatioita sisältä käsin tuomalla ja kokeilemalla uusia käytäntöjä ja toimintamalleja sekä tuottamalla perustietoa kehittämisen pohjaksi. Hankkeessa tutkitaan käytäntöjen toimivuutta ja sitä kuinka ne muuttuvat työyhteisöstä toiseen levitettäessä. Haasteena on myös yksittäisten kokeilujen ohella saada kehittävä toimintamalli juurrutettua pysyväksi osaksi sosiaalityön toimintaa.

BIKVA:n (asiakaslähtöinen arviointimalli) keinoin lisätään tietoutta asiakkaiden ja eri tason toimijoiden näkemyksistä. BIKVAssa palvelun arviointikysymykset määrittyvät asiakkaan näkemyksistä käsin. Mallia käytetään jo useissa työyhteisöissä ja hankkeen aikana tehdään BIKVA-mallin vaikuttavuuden arviointia.

Kuvastin -hanke tukee työyhteisöjä kehittämään arvioivia ja työssä oppimista tukevia

käytäntöjä osaksi perustyötä. Työnohjaushankkeessa tarkastellaan sosiaalityön työnohjauksessa toimivuutta ja hyödynnettävyyttä.

Sosiaalialan työturvallisuus -hanke keskittyy sosiaalialan henkilöstön työturvallisuutta vakavimmin uhkaaviin tilanteisiin eli työväkivaltaan ja sen uhkaan. Tavoitteena on tuottaa tietoa sosiaalialan työntekijöiden työturvallisuuden tilasta, kartoittaa sosiaalialan työn fyysisiä turvallisuusriskejä ja psyykkistä kuormittavuutta, kehittää työturvallisuutta ennakoinnin, asiakastilanteiden ja jälkihoidon näkökulmasta sekä tuottaa aineistoa työpaikoilla tehtävään työturvallisuutta edistävään työhön.

Sosiaalityön johtamisen osahankkeessa kehitetään sellaisia johtamisen käytäntöjä, jotka tukevat henkilöstön työhyvinvointia ja aktivoivat työyhteisöä kehittämistoimintaan. Koulutus toteutetaan osallistujien ja asiantuntijoiden dialogina ja tutkivana oppimisprosessina siten, että se auttaa jäsentämään työyhteisöjen tilanteita ja sosiaalityön johtamisen ongelmia.

■ **Laura Yliruka**

TUTKIJJA  
FINSOC

# FinSoc

## Stakesin sosiaalipalvelujen arviointiryhmä FinSoc

[www.stakes.fi/finsoc](http://www.stakes.fi/finsoc) ■ s-posti: [etunimi.sukunimi@stakes.fi](mailto:etunimi.sukunimi@stakes.fi)

### **Yhteystiedot**

Ryhmäpäällikkö,

VTT, dosentti, kehittämisspäällikkö Riitta Seppänen-Järvelä  
puh. (09) 3967 2621, 040 5155539

---

Ryhmäpäällikön sijainen

YTM, kehittämisspäällikkö Anu Muuri  
puh. (09) 3967 2372, 040 5852099

---

VHTT, ryhmän sihteeri

Projektsihteeri Hilikka Nyström  
puh. (09) 3967 2313, 0400 560155

---

YTM, tutkija Sirpa Andersson

puh. (09) 3967 2216

---

KT, erikoistutkija Liisa Heinämäki (Jyväskylän alueyksikkö)  
puh. (014) 260 4801, 0400 717475

---

VTT, erikoistutkija Kaija Hänninen

puh. (09) 3967 2214, 040 7001875

---

VTT, dosentti, TM, tutkimuspäällikkö Juhani Iivari

puh. (09) 3967 2208, 040 5567302

---

VTT, dosentti, tutkimuspäällikkö Ilse Julkunen

puh. (09) 3967 2091, 050 3544746

---

VTL, tutkija Pekka Karjalainen

puh. (09) 3967 2055, 040 5475568

---

VTT, erikoistutkija Juha Koivisto

puh. (09) 3967 2081, 041 4344619

---

VTL, tutkija Tuija Lindqvist (Jyväskylän alueyksikkö)

puh. (014) 260 4800, 0400 936878

---

YTM, suunnittelija Sanna-Mari Lyytinen

(Jyväskylän alueyksikkö)

puh. (014) 260 4802

---

Datanomi, tutkimusavustaja Minna Törmä

puh. (09) 3967 2621

---

YTM, tutkija Katri Vataja

puh. (09) 3967 2292, 040 7020899

---

VTM, tutkija Laura Yliruka

puh. (09) 3967 2479

---

Stakesin organisaatiota tarkistettiin vuodenvaihteessa. Uuden sosiaalipalvelu -tulosa-alueen johtajaksi siirtyi FinSocin ryhmäpäällikkö Riitta Haverinen. FinSoc -ryhmän vetäjänä ja lehden päätoimittajana aloitti finsocilainen, kehittämisspäällikkö Riitta Seppänen-Järvelä.