

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalipalvelua 24/7

Sosiaalipäivystys Länsi-Pohjan alueella

Kangas Sanna

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö

Lapsi- ja nuorisotyö

Sosionomi (AMK)

KEMI 2008

Tekijä: Sanna Kangas

Työn nimi: Sosiaalipalvelua 24/7 – Sosiaalipäivystys Länsi-Pohjan alueella

Sivuja (+liitteitä): 53 sivua + 5 liitettä

Opinnäytetyön kuvaus:

Opinnäytetyössäni selvitän Länsi-Pohjan sosiaalipäivystyksen toimivuutta, tarpeellisuutta ja sen kehittämismahdollisuuksia sosiaalipäivystäjien sekä Kemin ja Tornion poliisien avulla. Lisäksi selvitän sosiaalityöntekijöiden näkökulmaa siitä, mikä saa heidät lähtemään tarkastamaan tilannetta päivystysaikana paikan päälle.

Teoreettinen ja käsitteellinen esittely:

Teoriaosuudessa esittelen sosiaalipäivystystä yleisesti historian, lainsäädännön ja eri toimintamallien avulla. Lisäksi käsittelen Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystystä tarkemmin.

Metodologinen esittely:

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka toteutin lomakekyselynä. Kyselyni kohdensin Länsi-Pohjan sosiaalipäivystäjille sekä Kemin ja Tornion poliiseille.

Keskeiset tutkimustulokset:

Sosiaalipäivystys Länsi-Pohjan alueella koetaan tarpeelliseksi sekä poliisien että sosiaalipäivystäjien mielestä. Sosiaalipäivystys on tuonut lisää työtä sosiaalityöntekijöille. Lisäksi sen koetaan heikentävän jossain määrin perussosiaalityötä, jota tehdään virka-aikana. Poliisit kokevat, että sosiaalipäivystys on helpottanut heidän työskentelyä. Nyt he voivat keskittyä oman perustehtävänsä hoitamiseen paremmin. Sosiaalipäivystäjät sekä poliisit toivovat tiiviimpää yhteistyötä keskenään sekä yhteisiä palaverieita.

Johtopäätökset:

Sosiaalipäivystys on lähtenyt hyvin käyntiin Länsi-Pohjan alueella reilun vuoden kokemuksen mukaan. Se kuitenkin vaatii vielä kehittämistä ja yhteistyön tiivistämistä poliisin ja sosiaalipäivystäjien kesken.

Asiasanat: sosiaalipäivystys, sosiaalipalvelut, kriisitilanteet, lastensuojelu

Author: Sanna Kangas

Title: Social services 24/7 - 24 hour social services in area of Länsi-Pohja

Pages (+appendixes): 53 pages + 5 appendixes

Thesis description:

In my bachelor's thesis I clarify the functionality of the 24 hours social services of Länsi-Pohja, its necessity and its development possibilities with help of the workers in social duty and the police who are working in Kemi-Tornio area. Furthermore I examine the social workers' point of view go to check the situation over the spot after the office hours.

Theoretical summary:

In the theoretical part of my thesis I introduce the 24 hour social services with the help of history, legislation and different operational models. Furthermore, I deal with the 24 hour social services of the area of Länsi-Pohja more detailed.

Methodological summary:

My thesis is a qualitative research, which I carried out by a questionnaire. I focused my inquiry to the personnel of the social emergency service of Länsi-Pohja and to the police of Kemi and Tornio.

Main results:

In the opinion of both the police and the personnel of the social emergency service, the 24 hour social service in the area of Länsi-Pohja is regarded as necessary. The social duty has brought more work to the social workers. Furthermore, it is experienced to weaken to some extent the basic social work, which is done during the office hours. The police experience that the 24 hour social services has eased their work. Now they can concentrate better on the management of their own basic task. The personnel of the social emergency service and police hope for closer co-operation and common meetings.

Conclusions:

The 24 hour social service has started well in the area of Länsi-Pohja according to experience about a year. However, it still requires developing and intensifying of the co-operation between police and the personnel of the social emergency service.

Key words: 24 hour social services, social services, crises, child protection

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1. JOHDANTO	6
2. SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN PERUSTA	8
2.1 Sosiaalipäivystyksen määritelmiä	8
2.2 Sosiaalipäivystyksen alkutaival Suomessa	9
2.3 Sosiaalipäivystystä koskevaa lainsäädäntöä	10
3. SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN TOIMINTAMALLIT JA SEN VALINTAAN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ.....	12
3.1 Toimintamallin valintaan vaikuttavia tekijöitä	12
3.2 Yleisimpiä toimintamalleja sosiaalipäivystyksessä	14
3.3 Sosiaalipäivystyksen tilanne Suomen kunnissa	17
4. YHTEISTYÖ SOSIAALIPÄIVYSTYKSESSÄ	19
4.1 Seutukunnallinen yhteistyö sosiaalipäivystyksessä	19
4.2 Moniammatillisuus osana sosiaalipäivystystä	20
4.3 Yhteistyö poliisin ja hätäkeskuspäivystäjien kanssa.....	21
5. SOSIAALIPÄIVYSTYS LÄNSI-POHJASSA.....	25
5.1 Sopimuksen sisältö ja toimintaperiaatteet.....	25
5.2 Sosiaalipäivystyksen käytännön toteutus.....	27
6. TUTKIMUKSEN ESITTELY JA TOTEUTUS	30
6.1 Tutkimuskysymykset ja kohderyhmä	30
6.2 Tutkimus- ja analyysimenetelmät	31
6.3 Prosessin yksityiskohtaisempi kuvaus	32
7. KYSELYJEN TULOSTEN ESITTELY JA ANALYYSI.....	35
7.1 Sosiaalipäivystyksen tarpeellisuus Länsi-Pohjassa.....	35
7.2 Kriisitilanteen tarkistaminen paikan päällä	39
7.3 Yhteistyö sosiaalipäivystäjien ja poliisin välillä	41
7.4 Sosiaalipäivystyksen kehittämiskohteita.....	43
8. POHDINTA	46
LÄHTEET	49

LIITTEET

Liite 1 Saatekirje sosiaalipäivystäjille

Liite 2 Kyselylomake sosiaalipäivystäjille

Liite 3 Saatekirje poliisille

Liite 4 Kyselylomake poliisille

Liite 5 Tutkimuslupahakemus

KUVIOT

Kuvio 1. Sosiaalipäivystyksen lisävoimavarojen tarve

Kuvio 2. Sosiaalipäivystäjien syytä työtehtävien vastaanottoon

Kuvio 3. Yhteistyön toimivuus poliisin ja sosiaalipäivystäjien mielestä

1. JOHDANTO

Elämme nykyään arjessa, joka tuottaa elämäntilanteita, joissa tarvitaan kiireellistä sosiaali-palvelua. Moniongelmaisuus on kasvanut ja ihmisten elinolot ovat muuttuneet epävakai-
semmiksi. Myös työttömyys ja päihdekulttuurin monimuotoistuminen ovat osaltaan lisän-
neet sosiaalisten ongelmien moninaisuutta. Yhteiskunnan muutoksen myötä myös sosiaali-
palveluja on jouduttu laajentamaan ihmisten hyvinvoinnin ja turvallisuuden takaamiseksi.
Sosiaalipäivystyksen kehittyminen kytkeytyykin ajankohtaisiin asioihin kuten varhaiseen
puuttumiseen ja ennaltaehkäisevään lastensuojelutyöhön. Kattavan sosiaalipäivystyksen
avulla näihin seikkoihin voidaan puuttua varhaisessa vaiheessa ja luoda arjen turvallisuutta
kriisitilanteen keskelle, joka ei katso aikaa eikä paikkaa. Sosiaalipäivystys on palvelumuo-
to, joka on kehittymässä vuosikymmenien saatossa kattavaksi valtakunnalliseksi sosiaali-
palveluksi. Tähän kuntien yhteiseen palvelumuotoon asiakas voi ohjautua kriisitilanteissa
jonkun viranomaistahon kautta. Kiireellisen sosiaalipalvelun tarpeessa voi olla esimerkiksi
heitteille jäänyt lapsi, päihtynyt nuori tai vanhus, jonka kunto on äkillisesti heikentynyt.
(Majakka 2008; Soine-Rajanummi & Konttinen 2005, 5, 8; Soine-Rajanummi & Kuosma-
nen & Hornborg 2006, 3; Sosiaali- ja terveys ministeriö 2005, 14.)

Valitsin opinnäytetyöni aiheeksi Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystyksen. Sosiaalipäivys-
tys on ajankohtainen aihe niin täällä Länsi-Pohjan alueella kuin valtakunnallisestikin, koska
kattavan sosiaalipäivystyksen luominen koko maahan vuoteen 2007 mennessä on ollut
yksi valtakunnallisen Sosiaalialan kehittämishankkeen keskeisistä tavoitteista. Tämän ta-
voitteen saavuttamiseksi on kehitetty uusia järjestelmiä kiireellisen sosiaalipalvelun, sosiaa-
lipäivystyksen järjestämiseksi niin kuntien, viranomaistahojen, kolmannen kuin yksityis-
sektorinkin yhteistyönä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 3.) Länsi-Pohjan alueen so-
siaalipäivystys on ollut toiminnassa vuoden 2007 alusta alkaen.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Länsi-Pohjan sosiaalipäivystyksen toimivuutta,
tarpeellisuutta ja sen kehittämismahdollisuuksia sekä lisäksi sosiaalityöntekijöiden näkö-
kulmaa siitä, mikä saa heidät lähtemään tarkastamaan tilannetta päivystysaikana paikan
päälle. Selvityksen tein lomakekyselyn avulla Kemin ja Tornion poliisille sekä Länsi-
Pohjan alueen sosiaalipäivystäjille. Opinnäytetyössäni tuon esille sosiaalipäivystäjien ja

poliisin tuntemuksia, kokemuksia ja mielipiteitä Länsi-Pohjan alueella toimivasta sosiaalipäivystyksestä. Toivon opinnäytetyöni tuovan lisää tietoa alueen sosiaalipäivystyksen kehittämismahdollisuuksista sekä helpottavan yhteistyön sujuvuutta etenkin poliisin ja päivystävien sosiaalityöntekijöiden välillä.

2. SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN PERUSTA

2.1 Sosiaalipäivystyksen määritelmiä

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen mukaan sosiaalipäivystyksellä tarkoitetaan toimipisteen aukioloajan jälkeisen sosiaalihuollollisen päivystystoiminnan järjestämistä niin, että voidaan eri vuorokauden aikoina vastata välittömiin ja kiireellisiin sosiaalipalvelujen tarpeisiin sekä ohjata asiakasta saamaan muuta apua. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto määrittelee sosiaalipäivystyksen palveluksi, jonka tarkoituksena on ohjata ja neuvoa kiireelliseen sosiaalihuollon tarpeeseen joutuneita. Työkenttään kuuluvat etenkin lastensuojelun äkilliset ongelmatilanteet sekä muut äkilliset kriisit. Ruotsissa sijaitseva Malmön kaupunki määrittelee sosiaalipäivystyksen myös palveluksi, jonka tarkoituksena on hoitaa kaikki akuutit sosiaalitalanteet, jotka tapahtuvat virka-ajan ulkopuolella ja jotka eivät voi odottaa virka-ajan alkamista. (Malmö stad 2008; Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2007; Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2005, 14.)

Määritelmien avulla on helppo havaita se, että sosiaalipäivystys on löytänyt hyvin paikkansa osana sosiaalipalveluja. Määritelmien mukaan sosiaalipäivystystä toteutetaan samansuuntaisesti sekä Suomessa että Ruotsissa. Kaikkialla, missä sosiaalipäivystystä oli määritetty, asian ydin oli sama, tarjota apua virka-ajan ulkopuolella. Sosiaalipäivystys -käsitettä käytetään lisäksi erilaisista psykososiaalista tukea antavista päivystystoimintojen kokonaisuuksista. Sosiaalipäivystys käsitteen ohella on käytetty myös muita käsitteitä kuten kiireelliset sosiaalipalvelut, kriisipalvelut ja kriisipäivystys. (Soine-Rajanummi & Kuosmanen & Hornborg 2006, 2.) Nämä nimikkeet mielestäni kertovat hyvin sen, että sosiaalipäivystys on usein akuuttia ja siksi kiireellistä. Vaarassa voi olla esimerkiksi lapsen turvallisuus perheväkivaltatilanteessa, jolloin apua tarvitaan kriisitilanteeseen nopeasti.

2.2 Sosiaalipäivystyksen alkutaival Suomessa

Sosiaalityötä tehdään kokoajan muuttuvassa ja epävakaassa ympäristössä. Yhteiskunnallinen muutos viime vuosina on vaatinut sosiaalialan palvelujärjestelmän rakenteellisia muutoksia. Esimerkiksi rakenteellinen työttömyys, päihdekulttuurin monimuotoistuminen, maan sisäinen muuttoliike sekä monikulttuurisuuden tuomat uudet kitkat ovat olleet seikkoja, jotka ovat lisänneet sosiaalisten ongelmien kirjoa. Lisäksi ongelmien luonne on muuttunut yhä monimutkaisemmaksi. Sosiaalityön tulisikin kehittyä käsi kädessä hyvinvointivaltion rakentumisen kanssa. Ja näin se on Suomessa kehittynytkin. Tämä suhde on ollut kiinteä hyvinvointivaltion alkuvaiheista alkaen. Hyvinvointivaltion murrokseen kulminoituukin sosiaalityön muutos, sillä hyvinvointivaltion rakentumisen myötä sosiaalityö institutionalisoitiin ja sen muutosta voidaan kuvata totuttujen institutionaalisten toimintatapojen muuttamisella ja purkamisella. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän työn toteuttaminen poliisilaitokselta käsin on merkki institutionaalisen järjestelmän muuttamisesta. Sosiaalipäivystystoiminnan voidaan ajatella olevan myös yksi modernin kaupunkisosiaalityön muoto. Tämä sosiaalityön muoto etsii uusia sosiaalityön toimintamalleja, joilla tavoitettavuus etenkin uudentyyppisten sosiaalisten ongelmien suhteen on nopeampaa. (Laine & Haavisto & Viemerö 2004, 37; Soine-Rajanummi & Kuosmanen & Hornborg 2006, 5; Soine-Rajanummi & Konttinen 2005, 7.)

Sosiaalipäivystyksen rakentuminen Suomessa ulottuu 1960-luvun alkuun. Ruotsissa sosiaalipäivystystoiminta alkoi reilut kolmekymmentä vuotta sitten, kun siellä ryhdyttiin vastaamaan kodittomuus- ja asunnottomuusproblematiikkaan. Vuonna 1963 sosiaalipäivystys alkoi Helsingissä, jolloin se toimi kahdessa vuorossa ja oli avoinna kello 24:ään. Helsingin kasvaminen aiheutti sen, että lasten ja nuorten kiireellinen auttamistarve kasvoi ilta- ja viikonloppuaikoihin. Aluksi toiminta oli kokeiluluonteista ja kohdistui erityisesti lapsiin ja nuoriin. Sosiaalipäivystystoiminta kulki silloin ensihuoltotyö -nimikkeen alla, jolla tarkoitettiin kiireellisiä toimenpiteitä tarvitsevien lasten välitöntä huoltoa. Vuonna 1985 toiminta alkoi varsinaisella sosiaalipäivystysnimikkeellä, jolloin myös päivystystyö laajeni kaiken ikäisiin. Helsingissä oli jo 1980-luvulla poliisilaitos-sosiaalityöntekijäkokeilu muun muassa Itäkeskuksen poliisilaitoksella, jossa on nykyään vakituinen poliisilaitossosiaalityöntekijä. Vaikka sosiaalityötä on tehty poliisilaitoksilla jo lähes kolmekymmentä vuotta, niin vasta

2000-luvun vaiheessa kyseinen työmuoto laajeni valtakunnallisesti. Vuoden 2007 alusta Helsingin sosiaalipäivystys alkoi toimia vuorokauden ympäri ja se tekee noin 30 kotikäyntiä kuukaudessa. (Soine-Rajanummi & Konttinen 2005, 7; Dialogi 2006.) Suomen suurimmissa kaupungeissa sosiaalipäivystystä on siis järjestetty jo vuosikymmenten ajan. Kokeusten mukaan työ painottuu iltaisin ja viikonloppuisin lastensuojelutilanteisiin, nuorten kriisitilanteiden hoitamiseen ja perheväkivaltilanteisiin. Myös kuntien yhteisistä päivystysjärjestelmistä on pitkäaikaisia kokemuksia osassa Suomen kuntia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 14.)

2.3 Sosiaalipäivystystä koskevaa lainsäädäntöä

Valtioneuvosto on antanut 2.10.2003 periaatepäätöksen, jonka tavoitteena on kattavan sosiaalipäivystyksen järjestäminen koko maahan vuoteen 2007 mennessä (Räsänen & Kärki 2007, 14). Tämän vuoksi koko maahan kehitettävä sosiaalipäivystys oli yksi valtakunnallisen Sosiaalialan kehittämishankkeen keskeisistä tavoitteista. Sosiaalityön neuvottelukunta asetti toukokuussa 2003 sosiaalipäivystysjaoston, jonka tehtäväksi tuli valmistella neuvottelukunnalle esitys kattavan sosiaalipäivystysjärjestelmän luomisesta jokaiseen Suomen kuntaan. Tuolloin asetettiin tavoitteeksi, että sosiaalipäivystysjärjestelmä toteutetaan koko maassa asteittain vuoteen 2007 mennessä. (Soine-Rajanummi & Kuosmanen & Hornborg 2006, 5.)

Suomen perustuslaki myös määrää, että jokaisella on oikeus sosiaaliturvaan eli välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Kunnalla on velvollisuus järjestää sosiaalipalvelut kuntalaisille sekä kiireellisissä tapauksissa myös muille kunnassa oleville henkilöille. Sosiaalipäivystys on yksi osa kunnan järjestämien sosiaalipalvelujen kokonaisuutta. Sosiaali- ja terveydenhuollon lain (733/1992) 4 §:n mukaan kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät joko hoitamalla toiminnan itse, sopimuksin yhdessä muun kunnan taikka muiden kuntien kanssa, olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä tai hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palveluntuottajalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 14; Finlex, 2008a.) Sosiaalihuoltolain (1982/ 710) 18§:n mukaan sosiaalityö on sosiaalihuollon

ammattillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilön sekä perheen turvallisuutta, suoriutumista ja yhteisöjen toimivuutta (Laine & Haavisto & Viemerö 2004, 32; Finlex 2008b).

Sosiaalipäivystyksen toteutusta ei kuitenkaan säädellä millään erityislalla. Lainsäädännön näkökulmasta se on eräs tapa järjestää lakisääteisiä sosiaalipalveluja hätätapauksissa virkaajan ulkopuolella. Sosiaalipäivystyksen järjestämisvelvoitetta tukevat valtioneuvoston periaatepäätöksen lisäksi sosiaalihuoltolaki (710/1982), toimeentulotukilaki (1412/1997 14§) sekä uusi lastensuojelulaki (417/2007 4§, 11§, 26§ ja 38§). Sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia viipymättä arvioimaan sosiaalipalvelujen tarpeen hätätapauksissa. Toimeentulotukilaki määrää, että toimeentulotukiasiat on käsiteltävä kunnassa viipymättä. Lastensuojelulaki taas velvoittaa kuntaa järjestämään sijaishuollon viipymättä, silloin kun se on lapsen edun kannalta tarpeen. Lisäksi lastensuojelulaki velvoittaa, että lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, jolloin sille on tarvetta. Lastensuojelulaki velvoittaa myös kiireelliseen sijoitukseen tai muuhun hoitoon tai huoltotoimenpiteeseen, jos lapsi on välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa. Myös hallintolaki (434/2003) ohjaa sosiaalipäivystyksen toimintaa. Sillä se määrää alaikäisen asiakkaan asemasta, tietojen antamisesta, vaitiolovelvollisuudesta poikkeamisesta ja sen lakkaamisesta sekä sosiaalihuollon viranomaisten oikeudesta salassa pidettäviin tietoihin ja virka-apuun. (Räsänen & Kärki 2007, 13; Peltoniemi 2007; Finlex 2008b, 2008c, 2008d, 2008e.)

3. SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN TOIMINTAMALLIT JA SEN VALINTAAN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ

3.1 Toimintamallin valintaan vaikuttavia tekijöitä

Sosiaalipäivystystä on toteutettu Suomessa erilaisilla toimintamalleilla. Tärkeätä mallin valinnassa on ottaa huomioon paikalliset olosuhteet ja olemassa olevien palveluiden hyödyntäminen sekä yhdistäminen osaksi sosiaalipäivystystä. Peruskysymyksiä toimintamallia valittaessa ovat ensinnäkin, voivatko kuntalaiset ottaa suoraan yhteyttä sosiaalipäivystykseen esimerkiksi puhelimitse tai asioimalla kyseisessä toimipisteessä vai ottavatko kuntalaiset yhteyttä sosiaalipäivystykseen jonkun toisen päivystävän viranomaistahon kautta. Asiakkaalle voidaan tarjota mahdollisuus hakeutua palvelun piiriin esimerkiksi tiedottamalla kuntalaisille puhelinnumerosta, johon soittamalla saa apua sosiaalipäivystäjältä. Kuntalaisille tarjottava sosiaalipäivystyspalvelu voidaan myös järjestää yhdistämällä se alueella toimiviin muihin ympärivuorokautisiin neuvontapalveluihin. Tämä kysymys ratkaistaan alueen tarpeiden ja olemassa olevien muiden päivystysjärjestelyjen analysoinnin perusteella sekä arvioimalla, mitä sosiaalipalveluja tarvitaan ja minkälaisia voimavaroja on olemassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 14–15.)

Toinen kysymys päivystysmallia valittaessa on se, päivystävätkö työntekijät aktiiviyöajan mukaisesti työpaikalla vai varallaolosopimusjärjestelyin. Tähän vaikuttaa paljoltikin se, miten suuri väestöpohja päivystysalueella on. Todennäköisemmin suurissa väestöpohjissa on tarve aktiiviyöaikaan perustuviin järjestelyihin, kun taas pienillä väestöpohjilla esimerkiksi varallaoloon perustuva päivystysjärjestelmä voi olla parempi ratkaisu. Kolmantena peruskysymyksenä on se, minkälaisiin yhteistyösuhteisiin on mahdollisuuksia eri toimijatahojen kanssa. Hyviä kokemuksia on saatu muun muassa yhteistyöstä sosiaali-, mielenterveys- ja päihdealan asiantuntijoiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Viimeisenä seikkana toimintamallia ratkaistaessa tulee ottaa huomioon se, mikä on sosiaalipäivystyksen perustettava. Tällä tarkoitetaan sitä, että halutaanko sosiaalipäivystys rajata vain joihinkin tiettyihin ongelmatilanteisiin tai väestöryhmiin vai onko sosiaalipäivystyksen tarkoitus palvella kaiken ikäisiä ja kaikenlaisissa kiireellisissä sosiaalipalvelua edellyttävissä arjen tilanteissa ja

niiden ratkaisemisessa. Laaja-alainen sosiaalipäivystäjän tehtäväkuva varmistaa tietenkin paremmin sen, että mikään ikäryhmä tai ongelmatilanne ei jää vaille apua. Edellä mainittujen seikkojen lisäksi sosiaalipäivystyksen mallin suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon myös se, miten ratkaistaan sellaiset seikat kuten päivystyspalveluiden ajallinen kattavuus, sosiaalihuollon toimivaltaisuus, muiden viranomaisten ohjaus ja neuvonta sekä kiinteä yhteys virka-aikaiseen sosiaalityöhön ja muihin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 14–15.) Lisäksi ennen palvelun aloittamista on hyvä luoda yhteiset ja selkeät pelisäännöt, kuten millaisissa tilanteissa puhelinpalvelu siirtää asiakkaat sosiaalipäivystykseen. Lisäksi muiden viranomaisten kautta jaettava informaatio on hyvä kanava tiedottaa hädässä oleville ihmisille sosiaalipäivystyksen palveluista. Esimerkiksi poliisi voi kotihälytystilanteissa kysyä perheväkivallan osapuolilta lupaa välittää yhteydenottopyyntö sosiaalipäivystyksen työntekijöille tai jakaa sosiaalipäivystyksen esitettä yhteystietoineen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 17–18.)

Sosiaalipäivystyksen toiminta-aluetta suunniteltaessa on syytä kiinnittää huomiota väestöpohjaan, maantieteellisiin etäisyyksiin sekä luonnollisiin yhteistoiminta-alueisiin. Näiden seikkojen sekä toiminnallisten ja taloudellisten perusteluiden vuoksi sosiaalipäivystys järjestetäänkin usein yhteistyönä muiden kuntien kanssa. Toiminta-alueen määrittelyä ei voida unohtaa sosiaalipäivystyksen toiminnallisesta suunnittelusta, koska esimerkiksi suuret maantieteelliset välimatkat sulkevat jo pois mahdollisuuden kotikäyntien tekemiseen päivystysaikoina. Myöskään kovin pienelle väestöpohjalle erillisenä toimintana ei sosiaalipäivystystä ole suotavaa perustaa vähäisten asiakastapausten vuoksi. Kuntien luonnolliset yhteistoiminta-alueet sosiaalipäivystyksen kannalta luovat poliisin kihlakuntien sekä hätäkeskuksen toiminta-alueista. Tietysti myös muun muassa seutukuntien ja maakuntien muodostamat kuntajaot ovat myös luonnollisia yhteistoiminta-alueita. Kuntien palvelutuotannossa on yritetty löytää soveltuvia yhteistyö muotoja, jotta sosiaalipäivystystä voidaan järjestää riittävän suurelle väestöpohjalle. Useilla alueilla on tehty seudullisia tai alueellisia yhteistyösopimuksia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 16, 18.) Ylikunnallisia sosiaalipäivystyspalveluja on kehitetty esimerkiksi Salon seudulla, Satakunnassa, Mikkelin seudulla sekä Itä- Uudellamaalla. (Soine-Rajanummi & Kuosmanen & Hornborg 2006, 6).

3.2 Yleisimpiä toimintamalleja sosiaalipäivystyksessä

Sosiaalipäivystyksen voi järjestää **aktiiviyönä** eli sosiaalipäivystäjä päivystää esimerkiksi poliisiasemalla tai turvakodissa koko päivystyksen ajan. Tällöin sosiaalipäivystys järjestetään erillisessä palveluita tuottavissa toimintapisteissä kuten lastensuojeluyksiköissä, kriisikeskuksissa tai turvakotien yhteyksissä, koska nämä toimipisteet tuottavat jo ympärivuorokautista palvelua. Sosiaalipäivystys voi olla myös osa poliisilaitoksella työskentelevän sosiaalityöntekijän tehtäviä. Tällainen malli on toiminnassa esimerkiksi Rovaniemellä. Siellä sosiaalipäivystys järjestetään virka-ajan ulkopuolella niin, että sosiaalityöntekijä työskentelee poliisilaitoksella. Poliisilaitoksen sosiaalityöntekijän tavoittaa tietystä numerosta, mutta hätätilanteissa tulee ottaa yhteyttä hätäkeskukseen. Poliisilaitoksella eri vuorokaudenaikoina työskentelevä sosiaalityöntekijä pystyy välittömästi puuttumaan sosiaalisiin ongelmiin, joita esimerkiksi perheväkivaltatilanteet ja nuorten rikollisuus aiheuttavat. Päivystys voidaan toteuttaa myös erillisessä sosiaalipäivystysyksikössä tai sosiaalipäivystysosastolla. Sosiaaliviranomaisten kanssa voi työskennellä myös muiden ammattiryhmien edustajia, esimerkiksi sosionomeja. Tästä mallista on hyviä kokemuksia sellaisilla alueilla, joissa on suuri väestöpohja, joka takaa asiakastilanteiden riittävän määrän. Näin myös saadaan sosiaalityön asiantuntemus asiakkaiden käyttöön vuorokauden jokaisena tuntina. Malli kuitenkin edellyttää suurta resursointia henkilöstön palkkaukseen, mikä voi aiheuttaa vaikeuksia löytää pätevää henkilöstöä päivystystehtäviin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 15; Rovaniemen kaupunki 2008; Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 14.)

Esimerkkinä tästä mallista on Ylä-Savo, jonka sosiaalipäivystystä hallinnoi Iisalmen kaupungin sosiaalitoimi ja sen toimipiste sijaitsee Iisalmen poliisilaitoksen tiloissa. Sosiaalipäivystykseen kuuluu kaikkiaan kahdeksan Ylä-Savon kuntaa. Sosiaalipäivystyksen tehtävänä Ylä-Savossa on vastata asukkaiden palvelujen tarpeisiin äkillisissä sosiaalihuollon hätätilanteissa, joita ei voida siirtää virka-ajalle tai seuraavalla arkipäivälle. Näitä akuutteja tilanteita ovat kriisitilanteet kuten perheväkivalta, lasten, vanhusten sekä muiden hoitoa ja turvaa tarvitsevien heitteillejätöt sekä nuorten päihde- ja rikostilanteet, joihin poliisi on joutunut puuttumaan. Internetissä on myös saatavilla kahden Ylä-Savon sosiaalipäivystäjän puhelinnumerot, jotka ovat käytössä viikonloppuisin, arki-iltoina sekä juhlapäivinä. Arkiöisin sosiaalipäivystys hoidetaan Ylä-Savon alueelle kuntien sosiaalityöntekijöiden toimesta

niin sanottuna varallaolona, jolloin yhteyden sosiaalipäivystäjään saa soittamalla hätäkeskukseen. (Iisalmen kaupunki 2008.)

Varallaoloon perustuva päivystysmalli on käytössä muun muassa Länsi-Pohjan alueella. Sen toiminnasta kerron tarkemmin luvussa 5. Varallaoloon perustuvassa päivystyksessä päivystäjät ovat yleensä eri kuntien sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijät päivystävät pääsääntöisesti puhelimen välityksellä eikä päivystäjällä tämän vuoksi ole velvoitetta olla tavoitettavissa tietyssä työpisteessä tai toimipaikassa, vaan hänen tulee olla puhelinyhteyden päässä koko päivystysajan. Työ muuttuu aktiiviyöksi silloin, kun päivystäjä vastaa puhelimeen ja ryhtyy asian vaatimiin toimenpiteisiin. Tämän mallin etuna voidaan pitää sitä, että se mahdollistaa päivystysjärjestelmän nopean luomisen, koska se rakentuu jo olemassa olevan henkilöstön työpanoksen varaan. Käytännössä malli toimii niin, että kunnat jakavat päivystysviikot esimerkiksi vuoden ajalta kunkin kunnan vastattavaksi asukasluvun mukaisessa suhteessa. Varallaolo voidaan toteuttaa myösseudullisesti muutaman kunnan toimesta, jolloin toiset kunnat ostavat palvelun sitä tarjoavalta kunnalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 14–15.)

Tässä mallissa tulee kiinnittää huomiota myös siihen, että kuntakohtaiset päivystysvuorot jakautuvat useammalle sosiaalityöntekijälle, koska vähäisellä henkilöstömäärällä pyöritettävässä päivystysringissä päivystysvuorot tulevat ringiin osallistuville usein. Näin työt kasaantuvat yksittäisille työntekijöille, mikä ei myöskään ole hyväksi työssä jaksamisen kannalta. Haasteita päivystysringi tuo myös siinä mielessä, että kun sosiaalityöntekijä esimerkiksi arkiyönä hoitaa vuorossaan jotain asiakastilannetta ja jatkaa aamulla sosiaalitoimistossa taas sovittuja asiakas- tai verkostotapaamisia vain muutama tunti päivystystehtävän päättymisen jälkeen. Sosiaalityöntekijä voi olla väsynyt sekä fyysisesti että henkisesti päivystysaikana hoitamiensa työtehtävien johdosta. Useissa päivystystilanteissa voi kuitenkin pelkkä puhelinsoitto ja sitä kautta annettu apu riittää, mutta sosiaalipäivystäjällä tulee kuitenkin olla valmius mennä tarvittaessa paikan päälle selvittämään tilanne. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 16; Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 14–15.)

Esimerkkinä tästä mallista on myös Etelä-Savo. Siellä sosiaalityöntekijä toimii sosiaalipäivystäjänä normaalien päivätyönsä ohella viikon kerrallaan matkapuhelimen ääressä ja tiiviissä yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa osana auttamisjärjestelmää. Tarvittaes-

sa sosiaalipäivystäjän saa kiinni hätäkeskuksen kautta, mutta myös muut viranomaistahot ohjaavat tarvittaessa asiakkaan sosiaalipäivystyksen piiriin. (Etelä-Savon sairaanhoitopiiri 2007.) Sosiaalitoimen kiertävä varallaolojärjestelmä on ollut ja on edelleen varsin yleistä Suomessa. Erityisesti pienissä kunnissa tätä mallia käytetään paljon. (Soine-Rajanummi & Kuosmanen & Hornborg 2006, 6.)

Sosiaalipäivystys voidaan myös järjestää **etu- ja takapäivystäjien yhteistyönä**. Näin sosiaalipäivystys syntyy ympärivuorokautisessa yksikössä työskentelevän henkilökunnan ja sosiaaliviranomaisten välisestä yhteistyöstä. Päivystystehtäviä hoitavat aktiiviyötä tekevät niin sanotut etupäivystäjät, jotka eivät ole toimivaltaisia sosiaaliviranomaisia, vaan he voivat olla koulutukseltaan esimerkiksi sosionomeja tai psykiatrisia sairaanhoitajia. Toimivaltaisen sosiaaliviranomaisen tavoittamiseksi etupäivystäjien rinnalla on järjestelmä, niin sanottu takapäivystäjien päivystysrinki. Etupäivystäjät voivat tarvittaessa näin ottaa yhteyttä toimivaltaiseen sosiaaliviranomaiseen eli takapäivystäjään. Takapäivystysringin muodostamiseen ja haasteisiin liittyvät samat tekijät, kuin vapaamuotoiseen varallaoloon perustuvan päivystysringinkin kohdalla. Mallista on saatu kokemuksia, jotka osoittavat, että etu- ja takapäivystäjien välinen yhteistyö on toimiva tapa järjestää sosiaalipäivystystä. Etupäivystäjät voivat itsenäisesti työskennellä ja hoitaa suurimman osan päivystystapauksista, mutta järjestelmä antaa heille kuitenkin mahdollisuuden konsultoida takapäivystäjää sekä tarvittaessa takapäivystäjä pystyy tekemään viranomaispäätökset. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 16.)

Jämsän, Jämsänkosken ja Kuhmoisen seudulla sosiaalipäivystys järjestetään takapäivystyksen ja etupäivystyksen avulla. Ensisijaisena tehtävänä on hoitaa kiireelliset virka-ajan ulkopuoliset lastensuojeluasiat, johon kuuluvat lastensuojelun välittömän tarpeen arviointi, lastensuojelulain mukaiset kiireelliset huostaanotot sekä sijoitukset. Kuntalaiset eivät voi ottaa itse yhteyttä sosiaalipäivystykseen tai sosiaalityöntekijään, vaan sen tekee etupäivystys, jolla tarkoitetaan psykososiaalista kriisipäivystystä (poliisi, terveystoimi, pelastuslaitos ja hätäkeskus). Etupäivystys arvioi tilannekohtaisesti kiireellisen sosiaalityön tarpeen ja ottaa tarvittaessa yhteyttä takapäivystyksen sosiaalipäivystäjään, joka on aina virkavastuussa oleva sosiaalityöntekijä. (Jämsän kaupunki 2008.)

Kaksinapaisissa sosiaalipäivystysmalleissa on kaksi etupäivystyspistettä. Tällainen malli sopii sellaiseen tilanteeseen, jossa päivystystapausten hoidosta vastaa ensisijaisesti ja pääasiassa yksi etupäivystyspiste, mutta sen rinnalle on haluttu muodostaa varajärjestelmä ajallisesti kattavan päivystysjärjestelmän luomiseksi alueelle. Ensisijainen päivystys voi olla esimerkiksi poliisilaitoksella. Usein kuitenkin poliisilaitoksella tehtävä sosiaalialan työ ei kata aukottomasti päivystysajan tarvetta, jolloin ensisijaisen päivystyspisteen lisäksi voidaan sopia päivystystehtävien siirtämisestä ympärivuorokautisen toiminnan yksikköön esimerkiksi vuosilomien tai vapaapäivien aikana. Ympärivuorokautisen toiminnan yksiköstä syntyy toissijainen päivystyspiste alueelle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 15–16.)

Sosiaalipäivystys voidaan yhdistää myös muuhun sosiaalihuollon toimintaan, joka voi synnyttää taas uudenlaisia haasteita. Jos alueen lastensuojeluyksikköön rakennetaan erillinen sosiaalipäivystysosasto, kehittämistyössä on hyvä kiinnittää huomiota eri yksiköissä työskentelevien toimijoiden väliseen työnjakoon. Esimerkiksi jos sosiaalipäivystyksessä tulee ajanjaksoja, jolloin päivystykseen ei tule yhteydenottoja, mitä päivystysyksikön henkilökunta tekee tällaisissa tilanteissa ja osallistuvatko päivystäjät tällöin toisen osaston työhön. Kehittämisen haasteita liittyy myös sosiaalipäivystyksen ja järjestävän yksikön muun toiminnan yhteen sovittamiseen. Ympärivuorokautisen toiminnan yksikössä, jossa on henkilökuntaa sitovia toimintoja, sosiaalipäivystystehtävien hoitaminen vaatii huolellista enakkosuunnittelua varsinkin, jos päivystykseen ei ole resurssoitu lisähenkilökuntaa. Sosiaalipäivystystehtävät edellyttävät nopeaa reagointia hälytykseen ja toisinaan myös pitkän ajan vaativaa työskentelyä asioiden hoitamiseksi. On siis jokseenkin selvää, että näiden kahden toiminnan yhteen sovittaminen voi osoittautua haastavaksi, jos niitä joutuu toteuttamaan yksikön työntekijä tilapäisesti yksin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 16–17.)

3.3 Sosiaalipäivystyksen tilanne Suomen kunnissa

Marraskuussa 2006 tehdyn selvityksen mukaan 73 kuntaa on vielä sosiaalipäivystyksen ulkopuolella, muissa kunnissa oli jonkinasteinen sosiaalipäivystys pystytty luomaan. On kuitenkin tärkeää huomata se, että sosiaali- ja terveysministeriön tavoitetta ympärivuorokautisesti toimivasta sosiaalipäivystyksestä ei toteuta yksittäisen sosiaalipäivystyksen osa-

alue (kuten lastensuojelu), vaan päivystyksen tulee kattaa kaikki sosiaalitoimen asiakkaat. Suositeltavaa on, että sosiaalipäivystys järjestetään laajana, koko väestöä palvelevana, vaikka useilla seuduilla on kokemusta vain lastensuojeluun liittyvästä päivystyksen järjestämisestä. Koko väestöpohjan tarpeisiin perustuva päivystys on perusteltua jo väestörakenteestamme johtuen. Sillä lisääntyvä vanhusväestön määrä tulee näkymään ajan saatossa myös vanhusväestön kiireellisen sosiaalipalvelun tarpeessa. Vanhuksiin kohdistuva väkivalta, yksinäisyys ja akuutit ongelmat kuten päihteiden käyttö tai muistihäiriöt ovat tilanteita, minkä vuoksi sosiaalipäivystyksen puoleen on jouduttu kääntymään. Lisäksi myös aikataulutettu suunnitelma toiminnan järjestämiseksi puuttuu vielä monesta kunnasta. Näin ollen on huomattavissa, että jopa noin 310 kunnassa puuttuu vaatimusten mukainen sosiaalipäivystys. Lääninhallitukset tekevät yhä työtä asian korjaamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriö (2005,18) suosittelee päivystystyön kytkemistä yhtenäisesti osaksi palvelukokonaisuutta ja sosiaalityötä, jotta se toimisi parhaalla mahdollisella tavalla. (Soine-Rajanummi & Kuosmanen & Hornborg 2006, 6-7; Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 19; Sosiaaliportti 2008.)

Kunnista puolet, joissa sosiaalipäivystys on puuttunut vielä kokonaan vuoden 2006 lopussa, sijoittuvat Varsinais-Suomeen, mutta myös Keski-Pohjanmaalla ja Länsi-Pirkanmaalla käydään neuvotteluja päivystystoiminnan aloittamisesta. Lisäksi myös Pohjois-Savossa on useita kuntia, joissa päivystystä ei ollut järjestetty vuoden 2006 loppuun mennessä. Näissä kunnissa, joissa päivystys on järjestetty, käytetään pääsääntöisesti kolmea eri sosiaalipäivystysmallia. Näitä ovat aktiiviyönä tehtävä päivystys, varallaoloon perustuva päivystys ja etu- ja takapäivystys. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b.)

4. YHTEISTYÖ SOSIAALIPÄIVYSTYKSESSÄ

4.1 Seutukunnallinen yhteistyö sosiaalipäivystyksessä

Kuntien välinen seudullinen yhteistyö on kasvanut yhdeksi kuntien keskeisimmistä haasteista. Tähän ovat osaksi vaikuttaneet kuntien toimintaympäristön muutokset, kuten työssäkäyntialueisiin perustuva seutuistumiskehitys sekä kuntien tarve koota yhteisiä voimavaroja tehtävien hoitamiseen. Kunnilla on vastuu hyvinvointipalvelujen järjestämisestä riippumatta kunnan koosta. Yhteistyössä onkin otettu merkittäviä askeleita sosiaali- ja terveyspalveluissa, jotta kunnat pystyisivät tarjoamaan kuntalaisille sekä peruspalveluita että erityispalveluita. Useissa kunnissa väestöpohja on liian pieni palvelujen järjestämiseksi yksin. Seutuyhteistyötä on hyvä hyödyntää palvelutuotannon turvaamiseksi etenkin silloin, kun kunnan omat resurssit eivät riitä. Tällöin on järkevämpää hoitaa asioita käyttäen hyväksi laajempaa toimijapohjaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ylikunnallisella yhteistyöllä on erityinen merkitys, sillä sen kunnallistaloudellinen merkitys on suuri ja sen toiminta koskee jokaista seudun asukkaista. Seutuyhteistyöllä pyritään voimavaroja kokoamalla turvata palveluiden tarjonta, henkilöstön saatavuus ja laaja osaaminen sekä mahdollisuus palvelun laadun kehittämiseen. (Kuntatiedon keskus 2007, Meltaus & Peltoniemi 2004, 80.)

Seudullinen yhteistyö vaatii huomion kiinnittämistä erityisesti kuntien väliseen yhteistyöhön. Lisäksi se vaatii paljon työtä, koska yhteistyön tiivistäminen toteutuu usein ongelmien ja jännitteiden keskellä. Yhteistyö etenee eri tavalla eri seuduilla, sillä kaikki kunnat ovat erilaisia eikä sama toimintamalli sovi kaikille. (Meltaus & Peltoniemi 2004, 82; Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 33.) Monilla seuduilla on yritetty etsiä ja etsitään yhteistoimintamalleja sosiaalipäivystyksen järjestämiseen. Seudullisessa sosiaalipäivystyksessä mukana olevat kunnat osallistuvat sosiaalityöntekijöidensä työpanoksella myös palvelun tuottamiseen. Osa kunnista voi myös ostaa palvelua toisilta kunnilta. Tällöin tehdään sopimus seudullisesta sosiaalipäivystyksestä. (Majoinen & Sahala & Tammi 2003, 86–87.)

Tällainen sopimus on tehty muun muassa Länsi-Pohjan alueella. Alueen kuudessa kunnassa Ylitorniolla, Torniossa, Keminmaassa, Tervolassa, Kemissä ja Simossa on yhteensä noin

68 000 asukasta (vuoden 2004 tilastojen mukaan), joten se on riittävä väestöpohja seudullisten palveluiden tuottamiseksi ja koordinoimiseksi. Seutuyhteistyön vetovoimana Länsi-Pohjan seudulla on myös alueen ja kuntien pienuus. Lisäksi toimijat ovat suhteellisen paljon tekemisissä toistensa kanssa ja tuntevat toistensa työolosuhteita jo ennen seutuyhteistyön alkamista. Sopimuksen seudullisesta sosiaalipäivystyksestä ovat allekirjoittaneet kaikki edellä mainitut Länsi-Pohjan alueen kunnat. (Peltoniemi 2008a, 2; Meltaus & Peltoniemi 2004, 88.)

Seutuyhteistyötä lastensuojelussa on vielä melko vähän, mutta kuntaliiton selvityksen mukaan suurin tarve seudulliseen yhteistyöhön sosiaalityössä ajatellaan kuitenkin olevan juuri lastensuojeluun liittyvissä asioissa. Tällaisia palveluja ovat muun muassa virka-ajan ulkopuolisen sosiaalityön sisältävät kriisipalvelut, perheneuvola, sijaishuollon suunnittelu ja yksityisten palvelujen arviointi. Seutuyhteistyön kehittämisessä eletään parhaillaan vaihetta, jossa ollaan etenemässä yleisen seutupuheen ja yksittäisten hankkeiden tasolta laajempaan strategiseen yhteistyöhön, jossa etenkin lasten, nuorten ja heidän perheidensä hyvinvoinnin asioita arvioidaan kokonaisvaltaisemmin. (Meltaus & Peltoniemi 2004, 80.)

4.2 Moniammatillisuus osana sosiaalipäivystystä

Sosiaalipäivystys pitää sisällään myös moniammatillista yhteistyötä. Moniammatillinen tiimi pystyy vastaamaan monenlaisiin palvelutarpeisiin. (Unkila 2008, 20). Pelkästään sosiaalipäivystäjän apu kriisitilanteessa ei useinkaan riitä ja siksi sosiaalipäivystäjät pyytävätkin usein virka-apua esimerkiksi poliisilta. Virka-avulla tarkoitetaan pääsääntöisesti viranomaisen toiselta viranomaiselta pyytämää toimenpidettä, jolla autetaan toista viranomaista tehtävien suorittamisessa. (Soininvaara 2001). Virka-apu on siis eri ammattiryhmien tekemää yhteistyötä. Moniammatillinen yhteistyö käsite ei ole niin helpposelitteinen, sillä sitä on käytetty monenlaisten yhteistyötapojen kuvauksessa. Siksi sitä voidaan myös tarkastella monesta eri näkökulmasta. Moniammatillisuuden ajatellaan tarkoittavan perimmiltään yhteistyötä, jota voidaan käyttää erilaisissa tilanteissa, kuten strategisessa suunnittelussa ja asiakkaan päivittäisten ongelmien selvittämisessä. Moniammatillisuus tuo yhteistyöhön mukaan eri tiedon ja osaamisen näkökulmia. Moniammatillista yhteistyötä voidaan kuvata

sosiaalialan asiakastyössä eri asiantuntijoiden työskentelynä, jonka tavoitteena on huomioida asiakkaan kokonaistilanne. (Isoherranen 2005, 13–14.)

Moniammatillinen työskentely vaatii kuitenkin joitakin perusedellytyksiä, jotta se onnistuu. Nämä perusedellytykset ovat toimijoiden yhteinen tahtotila ja tavoite, asenne, suunnitelmallisuus sekä kokemuksellinen oppiminen ja dialogisuus. Yhteisellä tahtotilalla ja tavoitteella tarkoitetaan sitä, että kaikki lapsen tai nuoren tai heidän perheidensä kanssa työskentelevät puhaltavat yhteen hiileen. Moniammatillisella työryhmällä on sama tavoite ja halu tehdä yhteistyötä. Yhteinen arvopohja ei koske vain asiakastyötä tekeviä, vaan myös organisaation kaikkia tahoja. Yhteisten tavoitteiden esiin tuominen ja niistä keskusteleminen auttavat eri ammattiryhmiä hahmottamaan koko työryhmän näkökulmat ja näin tavoitteet selkeytyvät. Myönteisestä asenteesta kertovat taas luottamus, moniammatillisuus ja yhdenvertaisuus. Kaikkien moniammatilliseen yhteistyöhön osallistuvien asiantuntijuutta, kokemuksia ja näkemyksiä arvostetaan. Ammattilaisten tulee siis luottaa omaan ja toisen asiantuntijuuteen, vuorovaikutuksen kaksinaisuuteen sekä toisen työn arvostukseen. Suunnitelmallisuuden tulisi myös koskea kaikkia organisaation tasoja. Suunnitelmien tulisi olla konkreettisia ja yhdessä pohdittuja eikä niinkään kiveen kirjoitettuja. Epämääräisten tavoitteiden ja toimintamallien kirjaaminen konkreettisiksi toimiksi, nimiksi, ajoiksi ja paikoiksi helpottaa ja selkeyttää vastuuta sekä roolijakoa. Kokemuksellinen oppiminen ja dialogisuus ovat myös osa moniammatillista yhteistyötä. Oppiminen vaatii valmiutta muutokseen. Moniammatillisesta työstä siirtyminen moniasiantuntijuuteen vaatii luopumista sektoroituneesta ja asemaan sidotusta ammattilaisen tittelistä. Lisäksi se vaatii uskallusta luopua omasta asiantuntijuudesta yleiselle areenalle, yhteiseen keskusteluun, johon osallistuvat eri alojen asiantuntijat. (Arponen & Kilman & Välimäki 2004, 41–43.)

4.3 Yhteistyö poliisin ja hätäkeskuspäivystäjien kanssa

Sosiaalipäivystys on yhteistyötä, joka edellyttää yhteistyöverkoston jatkuvaa hoitamista, yhteisten toimintamallien yhteistä arviointia sekä työn kehittämistä. Viranomaisten yhteistyön tulee sujua hyvin, ilman tiedonkatkoksia, jotta se helpottaa päivystystilanteessa toimimista. (Unkila 2008, 20; Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2005, 17.) Sosiaalipäivystystoi-

minnan yksi keskeinen yhteistyöviranomainen on poliisi, sillä suurin osa asiakkaista tulee poliisiin kautta. Hyvin toimiessaan sosiaalipäivystys tukee poliisin perustehtävän suorittamista. Poliisin ei tarvitse hälytyskäynnillään miettiä perheen lapsille väliaikaista sijoituspaikkaa, kun he huomaavat, että vanhemmat ovat kykenemättömiä hoitamaan lapsiaan. He voivat pyytää virka-apua sosiaalipäivystäjältä, joka ottaa asian hoitaakseen. Mikäli sosiaalipäivystys toimii puutteellisesti, poliisi joutuu oman työnsä lisäksi etsimään lapsille ja vanhuksille tilapäisiä sijoituspaikkoja. Sosiaalipäivystyksen hoitaessa nämä tehtävät asiakas saa asiantuntevan avun sekä ohjauksen ja poliisi voi joustavasti siirtyä tehtäviinsä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 24–25; Unkila 2008, 21.) Yhteistyön toimimisen varmistamiseksi sosiaalipäivystäjien on hyvä tutustua poliisin tehtäviin ja toimivaltuuksiin sekä informoida poliisia sosiaalipäivystyksen menettelytavoista ja toimivaltuuksista. Keskustelemalla keskenään voidaan luoda yhteinen näkemys esimerkiksi siitä, milloin poliisiin tulee ottaa yhteyttä sosiaalipäivystäjään ja toisinpäin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 19.)

Yhteinen näkemys on tärkeää myös siksi, että poliisit ja sosiaalityöntekijät tekevät kumpikin töitä samojen ilmiöiden ja usein myös samojen asiakkaiden kanssa, molemmat vain omista erilaisista lähtökohdistaan käsin. Yhteinen rajapinta on siis olemassa, vaikka työskentely tapahtuukin eri yksiköissä, poliisilaitoksella ja sosiaalitoimistossa. Yhteinen rajapinta muodostuu esimerkiksi silloin, kun selvitetään perheväkivaltatilanteita, nuorten päihitteiden käyttöä tai nuorisoriikollisuuteen liittyviä asioita. Työn tavoitteiden saavuttaminen voi tehostua organisatorisilla rajanylityksillä, mutta se tuo mukanaan myös haasteen, jossa sosiaalityö joutuu myös pohdiskelemaan omaa perustehtäväänsä. Sen on säilyttävä sosiaalityönä eikä se näin ollen saa muuttua apuprofession luonteiseksi. (Laine & Haavisto & Viemerö 2004, 34.) Lisäksi jos vielä mietitään sosiaalihuollon tavoitteita ja poliisin tehtäviä yleisesti, huomataan niissä olevan yhtäläisyyttä. Sosiaalihuollon tavoitteena on edistää ja ylläpitää henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Lisäksi sosiaalihuollon lainsäädäntöön kuuluu useita velvoitteita elinolojen ja ympäristön turvallisuuden edistämiseen yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Poliisin tehtäviin kuuluvat puolestaan oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta ehkäiseminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen. (Aalto 2004, 12–13.) Yhtäläisyyttä löytyy siis muun muassa turvallisuuteen liittyen.

Järvenpään poliisit ovat vuonna 2003 toteutuneessa haastattelussa kertoneet kokemuksistaan sosiaalityöntekijän työskentelystä poliisilaitoksella. Heidän mielestään yhteistyö on helpottanut heidän työtään etenkin lasten ja nuorten kohdalla poliisin työmäärä on vähentynyt sekä määrällisesti että laadullisesti. Poliisit ovat voineet antaa sosiaalityöntekijälle tehtäväksi töitä, mitkä eivät suoranaisesti kuulu poliisille vaan ennemminkin sosiaalityöntekijän työnkuvaan. Näin poliisi on vapautunut omiin tehtäviinsä. Lisäksi yhteistyö poliisilaitoksen ja sosiaalityöntekijöiden välillä huomattiin tiivistyneen sosiaalityöntekijän työskennellessä poliisilaitoksella. (Haavisto & Koivisto 2004, 65, 74–75.)

Poliisin ja sosiaalityöntekijöiden yhteistyö voi muodostua myös ongelmalliseksi, mikäli toisen viranomaisen työnkuva, työtä sääteleviä normeja ja sääntöjä ei tunneta tarpeeksi hyvin. Usein yhteistyö voi myös kilpistyä kysymyksiin, jotka liittyvät yksityisyydensuojaan ja salassa pidettävien tietojen luovuttamiseen. Poliisin ja sosiaalitoimen perinteinen yhteistyö on ollut virka-apu, jota on tavallisemmin pyydetty lastensuojeluun ja nuorten rikosten tekijöiden esitutkintaan ja oikeudenkäynteihin liittyvissä työtehtävissä. (Aalto 2004, 12.) Yhteistyön toimimisen kannalta poliiseilla tulisi olla sosiaalitoimen laatimat ohjeistukset asiakastilanteista, joista heidän toivotaan ilmoittavan välittömästi sosiaalipäivystykseen. Tämän lisäksi tulisi myös sopia yhteiset toimintakäytännöt tavoista, joilla poliisin kohtamat ei-kiireelliset tapaukset päivystysaikana välitetään sosiaalitoimen. Tällaisia ei-kiireellisiä tilanteita voivat olla esimerkiksi häiriötä aiheuttaneet vanhukset, nuorten tekemät näpistykset sekä kotihälytykset, joihin ei liity välitöntä lastensuojelun tarvetta. Hyviä kokemuksia on saatu esimerkiksi viikoittaisilla yhteisillä palavereilla, joissa poliisit voivat välittää tiedot tapauksista sosiaalitoimen yhteyshenkilölle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 25, 28.)

Poliisin lisäksi hätäkeskuspäivystäjät ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita sosiaalipäivystyksessä, sillä kansalaiset tietävät, että hätäkeskuksesta saa apua kaikenlaisiin hätätilanteisiin. Soittaessaan asiakkaan ei tarvitse täsmälleen tietää, minkä viranomaisen apua hän tarvitsee. Tämän ratkaisun tekee koulutettu hätäkeskuspäivystäjä asiakkaan antamien tietojen ja hälytysohjeiden perusteella. Hätäkeskuspäivystäjän tehtävä on esimerkiksi selvittää sosiaalipäivystyksen arvioinnin tarve perheväkivaltatilanteissa lapsiperheissä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 25–26.) Koulutuksella ja yhteistoiminnalla taataan, että poliisit ja hätäkeskuspäivystäjät osaavat arvioida tällaiset tilanteet ja tietävät, milloin on tarpeen olla yh-

teydessä sosiaalipäivystäjään (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 18). Tilanteen arvioiminen voi olla haastavaa, koska kiireellisen sosiaalipalvelun määrittely ei ole selkeää ja yksiselitteistä. Näkemuseroja voi olla muun muassa kuntien ja ammattiryhmien välillä. Siksi yhteiset toimintaperiaatteet ovat tärkeitä työn sujuvuuden takaamiseksi. Esimerkiksi se, millaisia palveluja ei tarjota päivystysajalla, on syytä rajata etukäteen. Lisäksi olisi hyvä, jos sosiaalitoimen edustajat suunnittelisivat yhdessä muiden viranomaisten kanssa toimintatavat kiireellisen sosiaalipalvelun arvioimiseksi. (Räsänen & Kärki 2007, 16.)

5. SOSIAALIPÄIVYSTYS LÄNSI-POHJASSA

5.1 Sopimuksen sisältö ja toimintaperiaatteet

Länsi-Pohjan alueella sosiaalipäivystys alkoi vuoden 2007 alussa kuntien hyväksymällä sopimuksella seudullisesta sosiaalipäivystyksestä. Tämän sopimuksen ovat hyväksyneet Kemin, Tornion, Keminmaan, Ylitornion, Tervolan ja Simon kuntien sosiaali- ja terveyslautakunnat. Ennen sopimuksen hyväksyntää sitä valmisteltiin seudulla toimivan asiantuntijaryhmän voimin. Ryhmään kuului jokaisen kunnan sosiaalityöntekijä sekä seutukoordinaattori ja seudullinen erityissosiaalityöntekijä. (Peltoniemi 2008a, 2.)

Ennen vuotta 2007 sosiaalipäivystystilanteet on hoidettu Torniossa niin, että poliiseilla oli sosiaalityöntekijöiden yksityisnumerot, joihin he saivat tarvittaessa soittaa. Se sosiaalityöntekijä, jonka poliisi sai kiinni, oli velvollinen hoitamaan asiakastilanteen itse tai pyytämään toista sosiaalityöntekijää hoitamaan asian, jos ei itse pystynyt. Poliisille tiedotettiin loppuaikana, että ensisijaisesti heidän tulisi soittaa sosiaalsihteerille. (Karjalainen 2008.)

Kemissä toimittiin ennen vuotta 2007 samalla tyylillä kuin Torniossa. Poliisilla oli sosiaalityöntekijöiden lisäksi sosiaalityön johtajan puhelinnumero. Poliisi otti tarvittaessa yhteyttä sosiaalityön johtajaan, joka hälytti paikalle kiinni saamansa sosiaalityöntekijän tai hoiti asian itse. Mikäli poliisi otti yhteyttä suoraan sosiaalityöntekijään, tämä yleensä konsultoi sosiaalityön johtajaa asian tiimoilta. Käytännössä järjestelmä perustui siis siihen, että sosiaalityön johtaja oli aina tavoitettavissa ja hän organisoi päivystyksen. Sosiaalityöntekijöiden kanssa oli sovittu etukäteen esimerkiksi koulujen alkamis- ja päättymisviikonloppuina sekä suurimpien juhlapyhien yhteydessä, että sosiaalityöntekijät päivystivät tuolloin yleensä poliisipartion mukana. (Alajärvi 2008.)

Länsi-Pohjan sosiaalipäivystyksen tarkoituksena on turvata sosiaalityöntekijän antama asiantuntija-apu tilanteissa, joissa kysymys on kiireellisestä lastensuojeluun liittyvästä asiasta, välitöntä selvittämistä vaativasta perheväkivaltatilanteesta tai muusta kiireellisestä sosiaalityöntekijän asiantuntija-apua vaativasta tilanteesta. Nämä kyseiset tilanteet on määritelty

Lapin hätäkeskuksen kanssa yhdessä tehdyssä niin sanotussa hälytysvasteiden luokittelussa, jolla ohjeistetaan hätäkeskuksen työntekijöitä. Sosiaalipäivystys eli kiireellinen sosiaalipalvelu on toimipisteen aukioloajan jälkeen järjestettävää sosiaalihuollon ammattilaisen antamaa asiantuntija-apua ja sitä on tarjottava kaikille kunnassa oleskeleville. (Peltoniemi 2008a, 2.)

Länsi-Pohjan sosiaalipäivystysmalli perustuu sosiaalityöntekijöiden vapaamuotoiseen varallaoloon. Tämä malli otettiin käyttöön siksi, että se on taloudellisesti halvin ratkaisu eikä näin ollen tarvitse suuria resursseja missään suhteessa. Sosiaalipäivystäjän tavoitettavuus vapaamuotoisessa varallaolossa turvataan päivystyspuhelimella. Päivystyspuhelimien numero on Kemin, Tornion ja Ylitornion poliisin, Lapin hätäkeskuksen, Kriisikeskus Turvapojun, Kemin lapsi- ja nuorisokodin, terveyskeskuspäivystysten, Länsi-Lapin keskussairaalan päivystyksen, Keroputaan kriisipäivystyksen, Pienperhekoti Jokirinteen, kuntien sosiaalityöntekijöiden sekä kuntien sosiaalihuollosta vastaavien viranomaisten tiedossa. Sosiaalipäivystäjän puhelinnumero on niin sanottu ryhmänumero, joka on kaikille kuudelle kunnalle yhteinen. Länsi-Pohjan alueelle sosiaalipäivystys järjestetään arkisin maanantaista torstaihin kello 16.00 – 08.00 sekä viikonloppuisin perjantaista kello 16.00 maanantaihin kello 08.00. Juhlapyhien sosiaalipäivystyksessä sovelletaan näitä aikarajoja. Sosiaalipäivystäjistä yksi on vuorossa kerrallaan, jolloin hänellä on myös valmius mennä paikan päälle selvittämään tilannetta. Lähtövalmius tällaisessa tilanteessa on viimeistään tunnin sisällä yhteydenotosta. Sosiaalipäivystäjä ei kuitenkaan pääsääntöisesti tee kotikäyntejä yksin, vaan pyytää virka-apua poliisilta. (Peltoniemi 2008a, 2; 2008b.)

Länsi-Pohjan alueen päivystysrenkaan muodostavat Kemin, Keminmaan, Simon, Tervolan, Tornion ja Ylitornion kuntien sosiaalityöntekijät. Kuntien sosiaalihuollosta vastaavat viranhaltijat suunnittelivat listan päivystysrenkaassa työskentelevistä sosiaalityöntekijöistä vuoden 2006 lopulla. Tämän listan perusteella seudullinen erityissosiaalityöntekijä jakoi päivystysvuorot eri kuntien ja työntekijöiden kesken kunnan asukasluvun perusteella. Samaan aikaan myös seudullinen palvelutiimi päätti, että vain Kemin ja Tornion sosiaalipäivystäjät osallistuvat juhlapyhien sosiaalipäivystykseen. Lisäksi tiimi sopi, että koulujen päättymisjälkeen aloitusviikonloppuna sekä uudenvuoden aattona sekä Kemissä että Torniossa on sosiaalipäivystäjä aktiivisyydessä kello 20–03 poliisin mukana. Sopimuskunnat oikeuttavat asianomaisen kunnan lautakunnan erillisen päätöksen mukaisesti päivystävän sosiaalityöntekijän

valmistelemaan ja päättämään kunnan puolesta ne kiireelliset toimenpiteet, joita ei voida siirtää virka-aikana toteutettavaksi. Sosiaalityöntekijä voi vaadittaessa päättää kiireellisestä huostaanotosta tai lapsen sijoittamisesta sijaishuoltoon tai kiireellisestä ja välttämättömästä toimeentulotuesta erikseen määriteltävissä tilanteissa. (Peltoniemi 2008a, 2–3.)

Vuonna 2007 Länsi-Pohjan alueella oli kuusitoista (16) sosiaalipäivystäjää. Tänä vuonna päivystäjiä on kaksitoista (12). Kemissä neljä (4), Torniossa neljä (4), Tervolassa kaksi (2), Simossa yksi (1) ja Keminmaassa yksi (1). Ylitornio oli vuonna 2007 osa päivystysrinkiä, mutta tänä vuonna se on ostanut sosiaalipäivystyksen Torniolta. Tähän päätökseen ovat varmasti vaikuttaneet suuret välimatkat päivystysaikana sekä se, että Ylitorniolla oli vuonna 2007 vain 2,5 tuntia tarvetta päivystykselle omassa kunnassa ja he itse toimivat päivystäjinä yhteensä 36 tunnin ajan. Vuonna 2007 alueen kunnissa oli päivystysvuorokausia Kemissä 125, Torniossa 122, Keminmaassa 49, Ylitorniolla 29, Tervolassa sekä Simossa kumpikin 20 vuorokautta. Yhteydenottoja viime vuonna tuli yhteensä 147 kappaletta. (Peltoniemi 2008a, 4-5.) Maaliskuun loppuun 2008 mennessä yhteydenottoja oli tullut jo 92 kappaletta. Tästä voi päätellä, että sosiaalipäivystys on löytänyt paikkansa osana Länsi-Pohjan sosiaalipalveluja.

5.2 Sosiaalipäivystyksen käytännön toteutus

Malkamäen (2005,5) mukaan ennen sosiaalipäivystyksen kehittämistä tarvittaisiin lisää voimavaroja virka-aikana tehtävään sosiaalityöhön. Sosiaalipäivystyksen ei tulisi olla virka-aikana tehtävän sosiaalityön jatke, vaan se on elimellinen osa sosiaalityön palveluiden kokonaisuutta, jolloin päivystys ei ole poissa jostakin muusta. Se ei saisi korvata sitä työtä, jota ei ehditä tehdä virka-aikana. Länsi-Pohjan alueella tilanne on kuitenkin toinen. Siellä alueen sosiaalityöntekijät työskentelevät sosiaalipäivystäjinä perussosiaalityönsä ohella. Tämän vuoksi Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystäjien tulisikin suunnitella sosiaalipäivystysviikkonsa perussosiaalityö eli asiakastapaamiset virka-ajalla, melko väljäksi etenkin aamuisin siltä varalta, jos varallaoloaikana on tullut aktiiviyötä vaativia tilanteita, jotka vievät aikaa, kun niitä purkaa mahdollisesti myös toisiin kuntiin. (Peltoniemi 2007.)

Sosiaalipäivystäjän täytyy niin Länsi-Pohjan alueella kuin muuallakin osata rajata työtään, sillä ei ole tarkoitus, että aloittaa ja ylläpitää pitkiä asiakasprosesseja. Liian pitkät asiakassuhteet ruuhkauttavat sosiaalipäivystyksen ja näin perustehtävälle eli sosiaalipäivystykselle ei jää tarpeeksi aikaa. Tavoitteena on varmistaa, että asiakas selviytyy viikonlopun yli ja pääsee peruspalvelujen piiriin. (Unkila 2008, 20–21.) Jokaisen Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystäjän on itse huolehdittava siitä, että ei ota kantaa muihin kuin lastensuojelua koskeviin puheluihin, joten puhelujen rajaaminen on tärkeää (Peltoniemi 2007). Siitä huolimatta ei voida jättää hoitamatta sellaisia äkillisiä sosiaalipäivystystilanteista, joissa on kyse esimerkiksi vanhuksen turvallisuudesta. Länsi-Pohjan alueen erityissosiaalityöntekijä mainitsikin eräällä luennolla, ettei vanhusta voida jättää heitteille, vaan sellainenkin asiakastilanne tulee hoitaa, vaikka pääsääntöisesti Länsi-Pohjan alueella sosiaalipäivystys hoitaakin vain lastensuojeluasioita.

Hätäkeskuksen päivystäjät yrittävät suodattaa ne puhelut, jotka eivät kuulu sosiaalipäivystäjille. Hätäkeskuksen päivystäjän yhteydenotto ei siis välttämättä tarkoita, että sosiaalipäivystäjän tulisi olla yhteydessä asiakkaaseen, vaan sosiaalipäivystäjä päättää hätäkeskuksen päivystäjän tilannekuvauksen perusteella, miten toimii. Sosiaalipäivystäjä voi antaa ohjeita hätäkeskuksen päivystäjälle, mihin ja miten asiakasta tulisi ohjata, mikäli se ei koske kiireellistä sosiaalityöntekijän antamaa asiantuntija-apua. Sosiaalipäivystäjille voi tulla puheluita hätäkeskuksen lisäksi myös Kemin, Tornion ja Ylitornion poliisilta, Kriisikeskus Turvapoijusta, Pienperhekoti Jokirinteeltä, Kemin nuorisokodilta, seudun terveyskeskusten ja Länsi-Pohjan keskussairaalan kautta. Ensisijaisesti sosiaalipäivystäjän tulee toimia puhelimitse ja kartoittaa asiakkaan tilannetta, mutta jos tilanne vaatii, hänen on pystyttävä lähtemään paikan päälle. (Peltoniemi 2007.) Tämä edellyttää sosiaalipäivystäjältä kykyä tilanteen kokonaisvaltaiseen ja ripeään analysointiin sekä päätöksentekoon useimmiten nopeasti ja suhteellisen vähäisen tiedon pohjalta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 19).

Työprosessin kokonaisvaltainen onnistuminen edellyttää, että dokumentointi on reaaliaikaista, selkeää ja sovitut asiat kirjataan ylös. Näin turvataan sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturva. Tampereella toimivan sosiaaliasema Paussin henkilökunnalla on käytettävissä kuuden sopimuskunnan asiakastietojärjestelmä. Tämä mahdollistaa reaaliaikaisen dokumentoinnin sekä vähentää kaksinkertaista työtä, koska näin asiakkaan kotikunnassa ei tarvitse enää kirjata uudestaan kirjoitettua tekstiä. (Unkila 2008, 21.) Länsi-Pohjan sosiaali-

päivystäjillä ei kuitenkaan ole käytössä yhteistä tietojärjestelmää, eivätkä omatkaan ole käytössä varallaoloaikana kotona. Poliisilla voi kuitenkin olla paljon tietoa asiakkaasta, mikä voi auttaa päivystäjää. He tietävät esimerkiksi, onko perheeseen ollut paljon kotihäilytyksiä. (Peltoniemi 2007.) Mikäli yhteistä tietorekisteriä ei ole käytössä kuntien kesken, on sovitettava käytännöistä, joilla tiedot päivystysaikaisista asiakkaista siirretään kotikuntiin turvallisesti tietosuoja säilyttäen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 31).

Seudullisella erityissosiaalityöntekijällä on myös oma roolinsa Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystyksen toiminnassa. Seudullinen erityissosiaalityöntekijä organisoii Länsi-Pohjan sosiaalipäivystystä. Hän on myös laatinut Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystäjille päivystyskansion, joka sisältää muun muassa ohjeistuksen seudulliseen sosiaalipäivystykseen, tärkeitä puhelinnumeroita (kuten auttavia tahoja alueella), keskeistä lainsäädäntöä, sosiaalipäivystyksen tapahtumalomakkeen sekä virka-apupyynnön lomakkeen. Lisäksi seudullisen erityissosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu muun muassa tiedotustoiminta. Sosiaalipäivystyksen alkaessa vuoden 2007 alussa sosiaalipäivystäjät ja erityissosiaalityöntekijä kävivät poliisilaitoksilla kertomassa päivystyksestä. Myös Kriisikeskus Turvapoijun kanssa käytiin yhteisneuvotteluita, samoin yleispäivystyksessä Länsi-Pohjan keskussairaalassa ja Keroputaalla. Ennen sosiaalipäivystyksen alkamista sopimuskuntien sosiaalityöntekijät, hätäkeskus ja poliisi kokoontuivat yhteiseen tilaisuuteen. Päivystykseen osallistuvat voivat tarvittaessa kokoontua yhteen jakamaan kokemuksiaan ja oppimaan toisiltaan. Tällaiset vertaisryhmät kokoontuvat suunnilleen kerran kuukaudessa työnohjaukseen, jota erityissosiaalityöntekijä ohjaa. Koulutus on myös koettu tärkeäksi osaksi sosiaalipäivystäjien ammattitaidon kehittämistä. Heille on järjestetty koulutusta ennen sosiaalipäivystyksen alkamista sekä sen aikana. Koulutusta on järjestetty muun muassa seuraavista aiheista; kiireellinen huostaanotto ja huolto- ja tapaamissopimusasiat, lapsiperhe kriisissä, yhteydenotto hätäkeskukseen ja hälytysvasteet. (Peltoniemi 2008a, 3; Peltoniemi 2007.)

6. TUTKIMUKSEN ESITTELY JA TOTEUTUS

6.1 Tutkimuskysymykset ja kohderyhmä

Tekemäni opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Länsi-Pohjan sosiaalipäivystyksen kehittämismahdollisuuksia, toimivuutta ja tarvetta sekä saada selville niitä seikkoja, jotka saavat sosiaalipäivystäjän lähtemään paikan päälle tarkistamaan tilannetta. Näitä seikkoja selvitin lomakekyselyn avulla, jonka postitin Länsi-Pohjassa työskenteleville sosiaalipäivystäjille. Lisäksi tein lomakekyselyn Kemin ja Tornion poliisille. Tavoitteeni oli saada selville, mitä mieltä he ovat sosiaalipäivystyksen tarpeesta ja sen toimivuudesta. Kysyin myös sekä sosiaalipäivystäjiltä että poliisilta, mitä mieltä he ovat tekemästään keskinäisestä yhteistyöstä ja sen toimivuudesta. Tavoitteenani oli siis selvittää

- mitä mieltä sosiaalipäivystäjät ja poliisit ovat sosiaalipäivystyksen tarpeellisuudesta?
- miten sosiaalipäivystäjien ja poliisin yhteistyö toteutuu?
- mitkä ovat sosiaalipäivystyksen kehittämiskohteet?

Kohderyhmän valinta tapahtui kuin itsestään. Ajattelin heti, että kaikille Länsi-Pohjan sosiaalipäivystäjille olisi helppo tehdä lomakekysely. Näin saisin koko tutkimusjoukon osallistumaan. Tämä ei olisi kuitenkaan riittänyt pelkästään opinnäytetyöni tutkimusjoukoksi, joten valitsin vielä toisen ammattiryhmän eli poliisin, toiseksi tutkimukseni kohderyhmäksi. Näin voisin vertailla sosiaalipäivystäjien ja heidän keskeisen yhteistyökumppanin poliisin yhteistyötä. Kohderyhmää ja tutkimusmenetelmää valittaessa keskustelin myös erityissosi-aaliryöntekijän sekä ohjaavien opettajieni kanssa siitä, miten minun kannattaisi työssäni edetä ja mikä olisi sopivin tutkimusmenetelmä.

6.2 Tutkimus- ja analyysimenetelmät

Opinnäytetyöni edustaa laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus ei ole tehdä yleisiä päätelmiä, vaan selvittää Länsi-Pohjan alueella tapahtuvaa sosiaalipäivystystä. Laadullisen tutkimuksen keskeisessä asemassa ovat aineistoista tehtävät yleistyksiset ja eroavaisuudet. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään pieneen määrään tapauksia ja yritetään analysoida niitä mahdollisimman perusteellisesti ja kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan ilmiöiden, rakenteiden ja prosessien merkityksiä ja pyritään osoittamaan, miten ne ovat muotoutuneet omissa konteksteissa. Yleisesti ottaen laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena löytää tai paljastaa tosiasioita eikä niinkään todeta jo olemassa olevia väittämiä tai totuuksia. (Eskola & Suoranta 1998, 18; Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 157; Melin 2005, 58.)

Laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista, vapaamuotoista sekä syvällistä aineiston hankintaa. Sen tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta. Laadullisessa tutkimuksessa suositaankin ihmistä aineiston keruun instrumenttina. Aineiston koko määräytyy sen mukaan, miten monta jäsentä tutkittavaan ryhmään kuuluu. Tavoitteena on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Tutkimusjoukko on valittu usein tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotoksen tapaan. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 160, 176–177.) Laadullinen tutkimus soveltuu minun työhöni parhaiten, koska tavoitteenani oli Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystyksen yksityiskohtainen tarkastelu ja selvitys esimerkiksi yhteistyön toimivuudesta. Laadullisen tutkimuksen avulla pystyin, etsimään aineistosta yleistyksiä ja eroavaisuuksia.

Tiedonkeruumenetelmänä käytin lomakekyselyä. Lomaketutkimuksen avulla kerätään tietoa standardoidussa muodossa joukolta ihmisiä. Aineiston avulla pyritään kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään ilmiöitä. Lomaketutkimusmenetelmän hyviä puolia ovat tutkimusaineiston nopea saatavuus. Lisäksi se on vaivatton tapa laajaankin aineiston keräämiseen. Nämä olivat myös syitä, miksi minä valitsin lomakekyselyn tutkimusmenetelmäksi. Kyselylomakkeen sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Suljetussa eli monivalintakysymyksessä vastaaja voi valita vastauksensa annetuista vaihtoehdoista ja avoimissa kysymyksissä vastaaja voi taas antaa vastauksensa haluamassaan muodossa sekä ilmaista

itseään paremmin. Avoimia kysymyksiä on helpompi laatia, mutta niitä on vaikeampi ja työläämpi käsitellä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 130, 191.)

Analysoin lomakekyselyt sisällönanalyysin avulla. Se on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen tavoissa. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta yritetään luoda teorettinen kokonaisuus. Sisällönanalyysi sopii myös strukturoimattoman aineiston analyysiin. Analyysimenetelmän avulla yritetään saada tutkittava aineisto kuvattua tiiviissä ja yleisessä muodossa, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. Sisällönanalyysissä aineistoa käsitellään eritellen, yhtäläisyyksiä sekä eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja tutkimusaineistoja. Sisällönanalyysi voidaan toteuttaa kolmella eri tavalla, joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti, erona on analyysin ja luokittelun perustuminen joko aineistoon tai valmiiseen teorettiseen viitekehykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 95, 97, 105, 109–116.)

6.3 Prosessin yksityiskohtaisempi kuvaus

Opinnäytetyöni tekoprosessi käynnistyi maaliskuussa 2008. Tuolloin opinnäytetyön aihe selkiytyi. Aluksi ajattelin tehdä opinnäytetyöni nuorten alkoholin käytöstä, mutta sitten eräällä tunnilla opettaja kertoi sosiaalipäivystyksestä. Erityissosiaalityöntekijä oli ollut yhteydessä kouluunne ja kertonut, että heillä olisi toivomus saada sosiaalipäivystyksestä opinnäytetyö. Aihe kiinnosti minua ja niinpä päätin vaihtaa opinnäytetyöni aiheen. Menin tapaamaan erityissosiaalityöntekijää 11.3.2008. Keskustelimme siitä, mitä he toivoivat opinnäytetyöni käsittelevän sosiaalipäivystyksestä ja muun muassa erilaisia näkökulmia kuten asiakastyytyväisyys ja viranomaisten yhteistyö nousivat esille.

Eri näkökulmista ja tutkimusjoukoista minua kiinnostivat eniten sosiaalipäivystäjät osana kerättävää aineistoa, koska heillä olisi varmasti paljon ideoita esimerkiksi sosiaalipäivystyksen kehittämisen suhteen. Tämä tutkimusjoukko ei olisi yksin kuitenkaan riittänyt, joten valitsin toiseksi tutkimusjoukoksi poliisit. Tutkimusjoukon selvittyä minulle oli itsestään

selvää, että lomakekysely on helppo, nopea ja vaivaton tapa saada tutkimusaineistoa. Tämän jälkeen tapasin ohjaavat opettajani. Heiltä sain varmistusta opinnäytetyöni aiheen valinnasta ja rajauksesta sekä lisää ideoita aiheeseen ja tutkimuksen toteuttamiseen. Alustavasti olin jo miettinyt sisällysluettelon runkoa ja se oli ohjaavien opettajien mielestäkin selkeä. Tapaaminen auttoi minua tämän vuoksi jäsentelemään tulevaa opinnäytetyötäni.

Tämän jälkeen aloin tutustua aiheeseen ja samalla suunnittelin lomakekyselyjen kysymyksiä ja rakennetta. Kysymyksillä halusin vastauksia erityissosiaalityöntekijän ja minun miettimiin aihealueisiin, joita olivat muun muassa sosiaalipäivystyksen tarpeellisuus, yhteistyön toimivuus ja sosiaalipäivystyksen kehittäminen. Huhtikuun aikana tein lisäksi tutkimuslupahakemuksen ja hankkeistamissopimuksen, joka allekirjoitettiin toukokuun alussa. Työn hankkeistaminen oli itsestäänselvyys, koska opinnäytetyön idea tuli työkentältä käsin. Toukokuun alussa olin yhteydessä myös Tornion ja Kemian poliisiin. He lupautuivat vastaamaan kyselyyni ja arvioivat, että kyselylomakkeita kannattaisi varata 10–15 kappaletta poliisilaitosta kohden. Poliiseille tein omat kysymykset ja sosiaalipäivystäjille omat. Sosiaalipäivystyksen tarpeellisuudesta, yhteistyöstä ja kehittämiskohteista olevat kysymykset olivat samanlaiset tai samantyylliset kummallakin tutkimusjoukolla. Näin saisin selkeästi kummankin ammattiryhmän mielipiteet esille ja niitä olisi helppo vertailla keskenään. Toukokuun puolessa välissä lomakekyselyt olivat valmiit. Vein ne Tornion sekä Kemian poliisilaitoksille sekä postitin sosiaalipäivystäjien kyselyt jokaisen Länsi-Pohjan alueen kunnan sosiaalitoimistoon, missä päivystäjiä työskenteli. Postitin kyselyjä sosiaalipäivystäjille yhteensä kaksitoista (12) kappaletta. Sekä sosiaalipäivystäjillä että poliiseilla vastausaikaa oli kaksi viikkoa.

Sosiaalipäivystäjät lähettivät kyselyt takaisin minulle ja poliisilaitoksilta hain kyselyt toukokuun lopussa. Muistutin sosiaalipäivystäjiä vielä sähköpostitse vastaamaan kyselyyn. Heidän sähköpostiosoitteensa sain erityissosiaalityöntekijältä. Sosiaalipäivystäjien kahdestatoista (12) kyselystä palautettiin yhdeksän (9) kappaletta, kolme (3) jätti vastaamatta kokonaan. Vastausprosentti oli seitsemänkymmentäviisi (75), joka on mielestäni hyvä. Vastausprosentti oli sosiaalipäivystäjillä mielestäni sen verran hyvä, että uusintakerrosta kyselyissä ei tarvinnut tehdä. Olinhan muistuttanut jo sähköpostitse asiasta. Tämän vuoksi myös uskon, että kaikki jotka halusivat vastata kyselyyni, olivat sen jo tehneet. Poliisilaitokselta tuli yhteensä kahdeksantoista (18) palautettua kyselyä. Kemistä niitä tuli yksitoista (11) ja

Torniosta seitsemän (7) kappaletta. Kyselyjen suhteen Kemin ja Tornion poliisilaitosten välillä ei ollut havaittavissa eroja, jonka vuoksi päätin koota ne yhteen ja käsitellä niitä yhtenäisesti. Poliisilaitoksilla kyselyihin oli vastattu mielestäni myös hyvin.

Kesän aikana keskityin teorian läpikäymiseen ja kirjoittamiseen. Loppukesästä aloin tutki-
maan kyselyjä tarkemmin. Kokosin ne yhteen ja etsin niistä yhteneväisyyksiä ja eroavai-
suuksia. Kirjoitin kyselyjen tuloksia auki, mutta en vielä analysoinut niitä. Koulun alettua
tapasin ohjaavat opettajani. Opinnäytetyöni vaati vielä jäsentelyä ja analysointia. Teoria
osuus alkoi olla hyvällä mallilla, mutta metodologinen osuus oli vielä kesken. Opettajilta
sain vihjeitä siitä, miten kannattaisi edetä ja mistä alueesta tarvitsisi vielä lisää tietoa.

Analysointi ja jäsentely veivät paljon aikaa, jotta tekstistä tulisi helposti luettava ja ymmär-
rettävä. Tulosten analysointivaiheessa minulla oli tunne, että nämähän oli arvattavissa ole-
via vastauksia. Suuria yllätyksiä ei tullut. Viimeisen työharjoitteluni aikana kuitenkin näin
erityissosiaalityöntekijää ja hänen kanssaan keskustelimme ohimennen opinnäytetyöni tu-
loksista ja saamistani vastauksista. Hän oli hieman yllätynyt muutamista seikoista, joka loi
minuun lisää potkua. Tuntui, että oli tästä sittenkin jotain hyötyä ja uuttakin tietoa jaetta-
vaksi eteenpäin. Tämä sai minut myös työskentelemään opinnäytetyöni parissa loppuun
asti.

Sosiaalipäivystys on vielä lapsen kengissä täällä Länsi-Pohjan alueella, vaikkakin on hyvin
lähtenyt käyntiin. Tämä uusi sosiaalipalvelumuoto on kuitenkin sellainen aihe, josta on
helppo tehdä jatkossakin opinnäytetöitä. Näkökulmana voi olla sosiaalipäivystyksen asiak-
kaat, muut yhteistyökumppanit. Lisäksi voisi selvittää, miten sosiaalipäivystystä voitaisiin
järjestää niin, että se ei kuormittaisi perussosiaalityötä tekeviä, vaan olisi osa sosiaalipalve-
luja ja millaisia toimenpiteitä tämä vaatisi Länsi-Pohjan alueella. Osa näistä näkökulmista
oli jo esillä, kun mietin omaa opinnäytetyötäni. Osa taas on noussut esille tämän prosessin
aikana tekemäni kyselyn kautta.

7. KYSELYJEN TULOSTEN ESITTELY JA ANALYYSI

7.1 Sosiaalipäivystyksen tarpeellisuus Länsi-Pohjassa

Kyselyn tulokset sosiaalipäivystyksen tarpeellisuudesta eivät yllättäneet minua. Sillä sosiaalipäivystystä pidetään tarpeellisena Länsi-Pohjan alueella. Sosiaalipäivystäjien mielestä se on hyvin tarpeellista viiden (5) vastaajan mielestä ja neljän (4) vastaajan mielestä tarpeellinen. Yksikään vastaajista ei ollut sitä mieltä, että se olisi tarpeeton sosiaalipalvelumuoto. Sosiaalipäivystäjät perustelivat sosiaalipäivystyksen tarvetta sillä, että lastensuojelun tarve ja perheväkivaltatilanteet ovat sellaisia, jotka yleensä nousevat esiin virka-ajan ulkopuolella. Sosiaalipäivystyksen kautta avun piiriin tulee myös sellaisia perheitä, jotka eivät ennestään ole sosiaalitoimen asiakkaita. Toinen selkeä asia, joka vastauksista nousi esille, oli välitön apu. Sosiaalipäivystyksen tullessa paikalle tilanne on vielä tuore, jolloin auttaminen tulee oikeaan aikaan. Tällöin asiakasta osataan ja voidaan ohjata eteenpäin. Sosiaalipäivystys antaa näin olleen mahdollisuuden puuttua heti tilanteeseen, jonka myötä jatkotyöskentelykin helpottuu.

”Päivystyksen aikana saadaan mahdollisesti avun piiriin sellaisia perheitä, joita muutoin lastensuojelun sosiaalityö ei tavoita.”

Poliisit olivat samoilla linjoilla sosiaalipäivystyksen tarpeellisuudesta. Heistä viisitoista (15) oli sitä mieltä, että sosiaalipäivystys on hyvin tarpeellista Länsi-Pohjan alueelle ja loput kolme (3) olivat sitä mieltä, että se on tarpeellista. Heistäkään ei kukaan ollut sitä mieltä, että se olisi tarpeeton sosiaalipalvelumuoto. Poliisit siis pitävät sosiaalipäivystystä tarpeellisempänä palveluna kuin sosiaalipäivystäjät. Syy voi olla se, että sosiaalipäivystys tuo heille virka-apua perheen kriisitilanteissa, jotka useimmiten sattuvat virka-ajan ulkopuolella. Apua perheelle saadaan heti eikä tapaus näin jää odottamaan viikonlopun yli maanantiaamua. Tällaisia perusteluja löytyi lähes jokaisesta saamastani poliisin vastauksesta. Lisäksi sosiaalipäivystyksen on koettu vähentävän poliisin työpaineita. Poliisit voivat nyt keskittyä paremmin omaan työhönsä.

”Poliisilla on vähän resursseja hoitaa sosiaalitapaukset työn ohella, sosiaalipäivystys takaa sen, että asiantuntevaa kiireetöntä henkilökuntaa tulee tuoreeltaan tutustumaan tilanteeseen, jonka jälkeen osataan kohdentaa sosiaalipuolen voimavaroja oikeaan kohteeseen.”

Myös Haavisto ja Koivisto (2004, 74) ovat tutkimuksessaan huomanneet, että sosiaalityöntekijän työskentelystä poliisilaitoksella on positiivisia kokemuksia. Heidän saamiensa tutkimustuloksien mukaan sosiaalipäivystys on helpottanut poliisin työtä. Tekemäni selvityksen joukossa oli myös toisensuuntaisia vastauksia sosiaalipäivystyksen vaikutuksesta poliisiin työhönsä. Kaksi vastanneista ajatteli, että sosiaalipäivystys ei ole vaikuttanut poliisin työhön ollenkaan tai hyvin vähän.

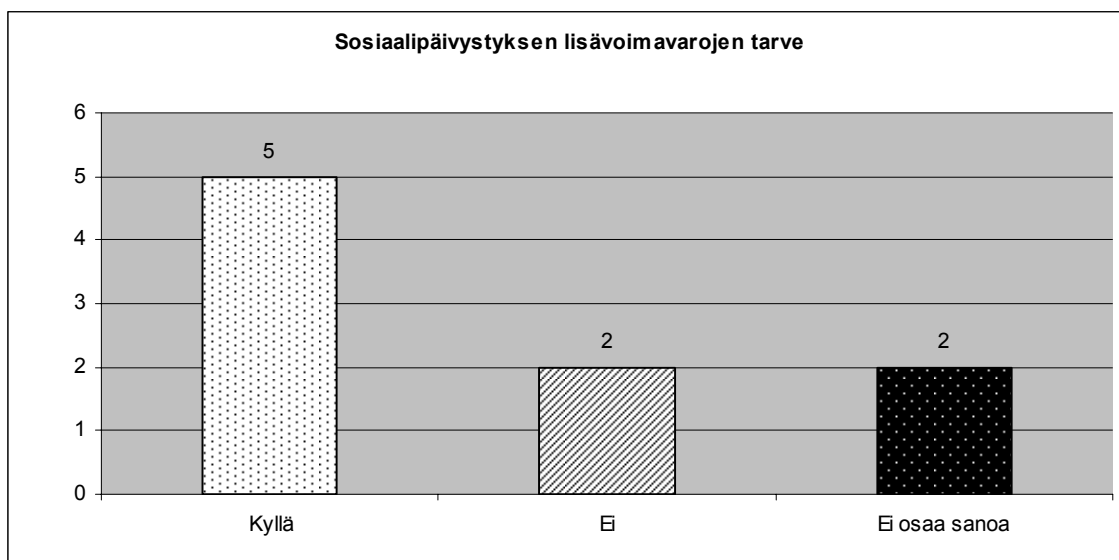
”Ei ole vaikuttanut työhöni. Se on vain yksi yhteistyötaho.”

Suurin osa poliiseista kokee sosiaalipäivystyksen helpottaneen ja selkiyttäneen heidän työtään, mutta osa kokee sen olevan vain yksi yhteistyötaho lisää. Tämä voi johtua myös siitä, että kaikki poliisit eivät ole olleet niin paljon yhteistyössä sosiaalipäivystyksen kanssa. Muutama vastaaja kertoi olleensa pari kertaa yhteydessä sosiaalipäivystäjään reilun vuoden aikana. Toisaalta Länsi-Pohjan alueen poliisit ovat tottuneet perheiden kriisitilanteiden selvittelyyn jo ennen sosiaalipäivystyksen alkamista, koska jonkin asteista päivystystä ovat sosiaalityöntekijät tehneet jo ennen vuotta 2007. Nyt sosiaalityöntekijät tekevät sitä vain systemaattisemmin varallaoloon perustuvan päivystysjärjestelmän avulla.

Sosiaalipäivystäjien mielestä sosiaalipäivystys on vaikuttanut heidän työhönsä vaihtelevasti. Pääsääntöisesti se on tuonut lisää työtä ja perussosiaalityö on kärsinyt tai aikaa siihen omalla päivystysviikolla ei ole niin paljon eikä siihen jaksaneet paneutua niin hyvin. Sosiaali- ja terveysministeriö (2006, 15) kertookin tämän olevan yksi päivystysringin haaste. Osa sosiaalipäivystäjistä pyrkii suunnittelemaan päivystysviikolle ajoittuvat perussosiaalityöntekävät väljemmin. Muutamien sosiaalipäivystäjän mielestä sosiaalipäivystys ei kuitenkaan ole vaikuttanut perussosiaalityöhön mitenkään tai hyvin vähän, vaikka suurin osa kokee sen lisänä perussosiaalityöhön.

”Tuonut lisää työtä ja paineita päivätyöhön. Tapahtumia puretaan oman työn ohella seuraavana päivänä toisiin kuntiin. Kalenteria ei voi tyhjentää päivystysviikolla, koska omat asiakas asiat hoidettava. Liian vähän sosiaalityöntekijöitä.”

Malkamäki (2005, 5) on yhtä mieltä Länsi-Pohjan sosiaalipäivystäjien kanssa siitä, että sosiaalityöntekijöitä kaivataan lisää. Lisäksi Malkamäki ajattelee, että sosiaalipäivystyksen ei tulisi olla virka-aikana tehtävän sosiaalityön jatke, mutta Länsi-Pohjassa se kuitenkin on toisin. Perussosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät hoitavat sosiaalipäivystyksen muun työnsä ohella ilman lisävoimavaroja. Selvitykseni mukaan sosiaalipäivystäjistä viisi (5) oli sitä mieltä että, voimavaroja tarvittaisiin lisää sosiaalipäivystykseen, kaksi (2) oli sitä mieltä, että lisävoimavaroja ei tarvita ja kaksi (2) ei osannut sanoa. Voimavaroja kaivataan lisää muun muassa työparien, takapäivystäjien ja kriisityöntekijöiden muodossa. Tukea kaivattiin lisää myös vaikeiden tilanteiden käsittelyssä.

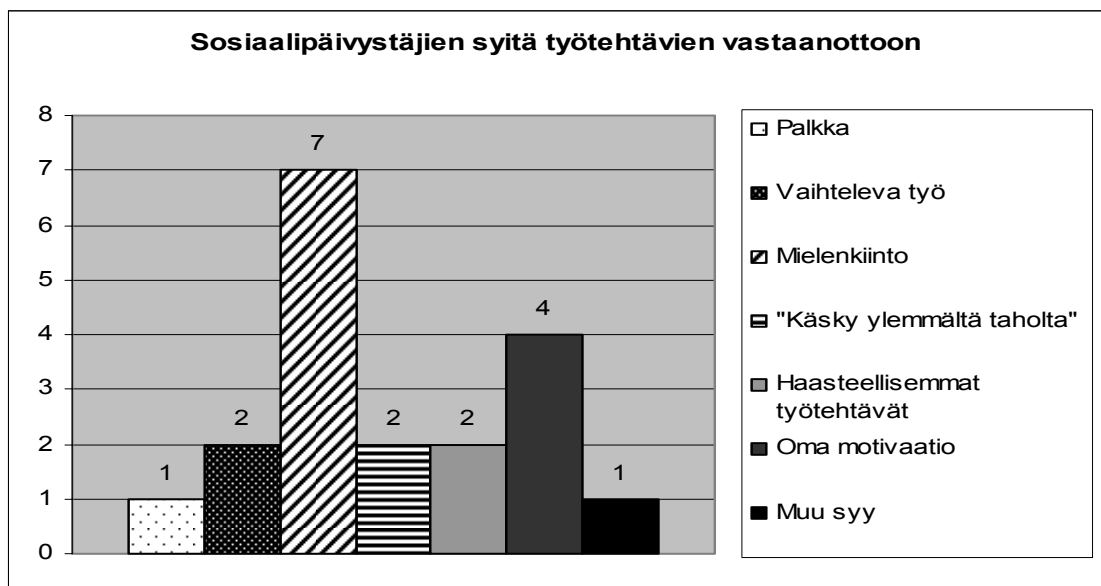


Kuvio 1. Sosiaalipäivystyksen lisävoimavarojen tarve

Kuviosta näkee selkeästi, että vastaukset jakautuvat puoliksi. Reilu puolet vastaajista kaipaa lisää voimavaroja sosiaalipäivystykseen, loput taas pärjäävät ainakin toistaiseksi nykyisellä kokoonpanolla. Tähän voisi vaikuttaa se, että toiset ottavat vastuuta ja kantavat huolta enemmän töistään kuin toiset. Toiset sosiaalipäivystäjät kaipaavat enemmän konsultaatio-apua ja tukea valinnoilleen kuin toiset. Sosiaalipäivystäjän oman kunnan koko voi myös vaikuttaa siihen, tuntee ko hän tarvitsevan lisää voimavaroja. Pienessä kunnassa perussosi-

aalityön tehtäviä ei välttämättä ole niin paljon kuin suuremmissa kunnissa. Suuremmissa kunnissa työt voivat myös kasautua helpommin kuin pienissä ja aiheuttavat näin myös tarvetta lisätyövoimalle. Lisäksi vaikutusta voi olla esimerkiksi työkokemuksella ja asiakkaiden tuntemisella jo perussosiaalityön puolelta. Mikäli sosiaalityöntekijöitä palkattaisiin lisää perussosiaalityöhön, niin myös sosiaalipäivystäjillä olisi mahdollisuus keventää omaa työviikkoaan silloin, kun päivystysviikko on samaan aikaan.

Osa Länsi-Pohjan sosiaalityöntekijöistä tuntuu kokevan sosiaalipäivystyksen yhdeksi osaksi omaa työnkuvaansa. Se on heidän mielestään vain yksi lisätehtävä, joka on pakko hoitaa. Tietysti tähän voi vaikuttaa myös se, mikä on saanut sosiaalityöntekijän alkamaan päivystäjäksi. Jos hän on joutunut alkamaan siihen esimerkiksi ”ylemmän tahojen painostuksen” vaikutuksesta, hän voi kokea sen myös lisätyönä, mikä haittaa perussosiaalityötä. Mikäli taas motivaationa on ollut oma kiinnostus tai tehtävien haasteellisuus, työ ei silloin välttämättä tunnu niin raskaalta, vaan sosiaalityöntekijät voivat kokea sen vaihteluna perussosiaalityölle. Sosiaalityöntekijöillä olikin useampia syitä siihen, miksi he olivat ryhtyneet sosiaalipäivystäjiksi. Suurin syy työtehtävän vastaanottamiseen oli mielenkiinto (7 vastaajaa) ja toinen syy oli oma motivaatio (4 vastaajaa). Myös ”käsky ylemmältä taholta”, haasteellisemmat työtehtävät ja vaihteleva työ olivat mainittu muutamilla vastaajilla samoin kuin palkka ja muu syy. Muu syy oli perusteltu sillä, että sosiaalipäivystys kuului osana hänen työtehtäviinsä.



Kuvio 2. Sosiaalipäivystäjien syitä työtehtävien vastaanottoon

7.2 Kriisitilanteen tarkistaminen paikan päällä

Sosiaalipäivystäjät lähtevät tarkastamaan tilannetta paikan päälle, jos kysymyksessä ovat lapset tai työntekijän huoli tilanteesta herää. Jokainen vastaaja oli maininnut jommankumman syyn näistä kahdesta. Lisäksi esiin nousivat erilaiset kriisitilanteet kuten perheväkivalta, itsemurha, tulipalo tai onnettomuus, jotka myös saavat sosiaalipäivystäjän tarkastamaan tilannetta paikan päälle. Vuonna 2007 sosiaalipäivystyksen 147 yhteyden otosta 18 vaati sosiaalipäivystäjän kotikäyntiä. Tilanteista 136 hoidettiin puhelimen välityksellä ja 36 ohjattiin eteenpäin esimerkiksi Kriisikeskus Turvapoijuun. Sama yhteydenotto saattoi vaatia useita erilaisia toimenpiteitä. (Peltoniemi 2008a, 4–5.)

”Jos vähänkin herää huoli ettei kaikki ole kunnossa -> oma tuntemus.”

”Vastuu asian hoitamisesta on suuri, joten pienikin epävarmuus saa tarkistamaan tilanteen. Varsinkin mitä pienemmän lapsen asiasta on kyse.”

Osalle päätöksen tekeminen tuntui olevan vaikeampaa kuin toisille. Neljän (4) vastaajan mielestä liikkeelle lähtemispäätöstä on joskus vaikea tehdä. Toiset neljä (4) ovat sitä mieltä, että päätöksen tekeminen ei ole vaikeaa. Yhdenkään vastaajan mielestä päätöksen tekeminen ei kuitenkaan ole helppoa. Yksi vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen. Ne vastaajat, joiden mielestä päätöksen tekeminen ei ole helppoa vastasivat vielä kysymyksiin siitä, mikä tekee päätöksenteosta vaikeaa ja miten päätöksen tekemistä voitaisiin helpottaa. Sosiaalipäivystäjät ajattelevat, että päätöksenteon tekee vaikeaksi, kun joutuu punnitsemaan toisen viranomaisen tekemiä arvioita ja miettimään niiden pohjalta, vaatiiko tilanne esimerkiksi lastensuojelun vuoksi jotain arviota paikan päällä. Sosiaalipäivystäjältä edellytetäänkin kykyä tilanteen kokonaisvaltaiseen ja ripeään analysointiin sekä päätöksen tekoon usein nopeasti ja suhteellisen vähäisen tiedon pohjalta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 19). Lisäksi sosiaalipäivystäjät kokivat vaikeaksi, kun he eivät tunne asiakkaan taustoja, jos hän esimerkiksi asuu toisen kunnan alueella. Tämä seikka nousi esille lähes kaikilla kysymykseen vastaajilla. Myös humalaiset ovat ongelma sosiaalipäivystäjille, koska he soittelevat ja ilmoittavat lastensuojelun tarpeesta yleensä turhaa. Päätöksen tekemistä voitaisiin helpottaa

tietojen saamisella toisen kunnan asiakkaista joko konsultaation tai yhteisen tietorekisterin välityksellä.

*”Oman kunnan asioissa tietää koska lähteä. Poliisi hyvä kump-
pani tässä. Osaavat arvioida koska pitää mennä.”*

Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystyksen yhteisistä toimintatavoista ja käytännöistä on sovittu asiantuntijaryhmässä ja työohjauksissa. Yhteisesti on sovittu milloin lähdetään tarkistamaan tilanne sekä muun muassa turva-asunnoista, sijoituspaikkojen käytöstä, kriisiavun saamisesta, työpareista, ilmoituksesta toisiin kuntiin ja siitä, että yksin ei lähdetä, vaan aina pyydetään virka-apua. Sosiaali- ja terveysministeriö (2005, 17) on antanut samanlaisen ohjeistuksen yleisestikin toimintakäytäntöjen sopimisesta sosiaalipäivystyksessä. Eroavaisuutta yhteisissä toimintatavoissa Länsi-Pohjan alueella arvioitiin kuitenkin olevan etenkin siinä, milloin lähdetään paikan päälle tarkastamaan tilannetta. Toisilla tämä kynnys on korkeampi ja toisilla matalampi, koska jos työntekijä ei tunne asiakkaita niin hyvin, hänellä on matalampi kynnys lähteä liikkeelle. Sosiaalipäivystäjä voi huolestua tilanteesta helpommin, jos ei tunne asiakasta kunnolla ja tällöin on parempi käydä tarkistamassa tilanne kuin odottaa maanantaiaamuun asti ja miettiä tekikö oikean päätöksen. Tässäkin suhteessa työkokemus, asiakastuntemus ja luottamus omaan työhön sekä tekemiinsä päätöksiin varmasti auttavat. Sosiaalipäivystyksestä ei ole olemassa kirjaa, joista voisi lukea, milloin pitää hypätä autoon ja lähteä katsomaan minkälainen tilanne on paikan päällä.

Räsänen ja Kärjen (2007, 16) mielestä näkemyseroja tilanteiden suhteen voi olla kuntien ja ammattiryhmien välillä suuriakin. Länsi-Pohjan sosiaalipäivystyksen yhteiset isot linjaukset kuitenkin vastaavat toisiaan niin kunnittain kuin sosiaalipäivystäjienkin osalta saamiensa vastauksien mukaan. Yksi sosiaalipäivystäjä oli kuitenkin empivämpi yhteisistä toimintatavoista. Vastaaja mietti, mihin perheet pitäisi toisessa kunnassa toimittaa yöllä sekä lisäksi hän pohti omaa päätösvaltaansa toisen kunnan asioissa. Tästä voi päätellä, että jotain selkeyttä selvästikin kaivataan, vaikka näihin asioihin löytyy vastauksia myös sosiaalipäivystäjien päivystyskansioista. Sosiaalipäivystäjien pitäisi rohkeasti nostaa kysymyksiään esille yhteisissä tapaamisissa ja työohjauksissa, joita noin kerran kuussa järjestetään. Näissä voisi käsitellä myös tällaisia aiheita, koska ne eivät ole kaikille työntekijöille niin selviä.

Ehkä isompien kuntien sosiaalipäivystäjillä on kattavampi tieto paikallisista auttavista viranomaistahoista kuin pienissä kunnissa työskentelevillä.

7.3 Yhteistyö sosiaalipäivystäjien ja poliisin välillä

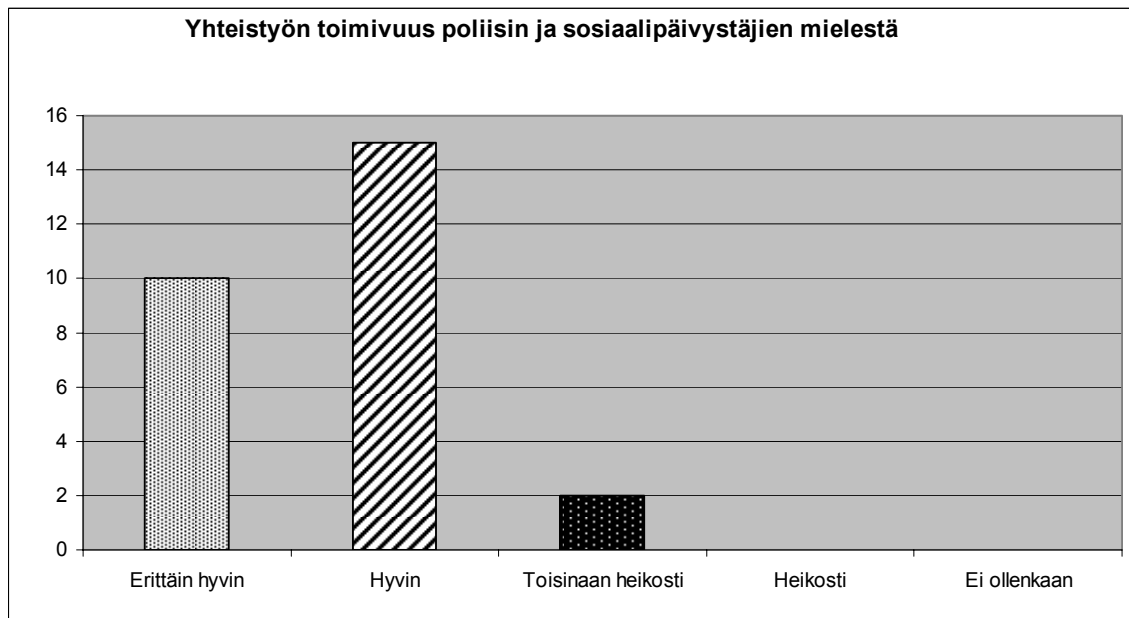
Yhteistyö sosiaalipäivystäjien ja poliisin välillä on toiminut pääsääntöisesti hyvin. Yhteistyö poliisin kanssa on sujunut neljän (4) sosiaalipäivystäjän mielestä erittäin hyvin ja viiden (5) mielestä hyvin. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että yhteistyö ei olisi toiminut lainkaan, toiminut toisinaan heikosti tai heikosti. Poliiseista kuusi (6) kuvasi, että yhteistyö on toiminut erittäin hyvin, kymmenen (10) vastaajan mielestä hyvin ja kahden (2) vastaajan mielestä toisinaan heikosti. Yhteistyötä poliisin ja sosiaalipäivystäjien välillä on ollut pääasiassa kotikäyntien yhteydessä. Tuolloin joko poliisi on soittanut sosiaalipäivystäjää virka-apuun tai toisinpäin. Lisäksi konsultaatiotilanteita on usein ja silloin poliisi sekä sosiaalipäivystäjä yhdessä miettivät, miten kannattaisi toimia. Väkivaltatilanteet ovat myös yksi selkeä paikka, missä tarvitaan sekä sosiaalipäivystäjän että poliisin läsnäoloa etenkin, jos tilanteessa on mukana lapsia. Sosiaalipäivystäjien mukaan poliisin läsnäolo rauhoittaa väkivaltatilannetta. Osassa sosiaalipäivystäjien vastauksissa selvisi myös, että poliisin kynnys soittaa sosiaalipäivystäjälle on liian korkea. Sosiaalipäivystäjien mielestä on ollut tilanteita, missä olisi sosiaalipäivystäjän välttämätöntä olla paikalla. Ilmoitus tapahtumista on kuitenkin tullut heille vasta myöhemmin virka-ajalla. Myös poliisit toivoivat vieläkin tiiviimpää yhteistyötä päivystäjien kanssa ja entistä rohkeampaa yhteydenottoa.

”Poliisin kynnys soittaa sosiaalipäivystykseen liian korkea.”

”Rohkeammin yhteydenottoja sosiaalipäivystyksen puolelta, jos tarvetta poliisiin esimerkiksi tarkastustehtävälle.”

Kumpikin ammattiryhmä toivoo siis tiiviimpää ja rohkeampaa keskinäistä yhteistyötä. Onko ongelmana ollut se, että kumpikaan ei ole tietoinen siitä, kenen pitää ottaa yhteyttä? Sekä sosiaalipäivystäjät että poliisit odottavat yhteydenottoa toiselta. Tämä on yksi syy, miksi Sosiaali- ja terveysministeriö (2005, 17) varmasti korostaa ennalta sovittuihin toimintatapoihin. Näitä yhteisiä toimintatapoja pitäisi selvästikin käydä uudestaan yhteisesti läpi Län-

si-Pohjan alueella, koska kummankin ammattiryhmän puolella niissä tuntuu olevan kehittämisen tarvetta. Muutoin yhteistyö on ollut poliisien mukaan kaikin puolin mutkatonta. Sosiaalipäivystäjät ottavat asiat hoitoon ja ratkaisevat akuutit sekä pitkäkestoisemmatkin tapaukset hyvin. Sosiaalipäivystyksen hoitaessa nämä tilanteet asiakas saa asiantuntevan avun sekä ohjauksen ja poliisi voi joustavasti siirtyä omiin tehtäviinsä. Tämä on ollutkin Sosiaali- ja terveysministeriön (2006, 25) yksi tavoite sosiaalipäivystyksen suhteen. Osa poliisin ja sosiaalipäivystäjien yhteistyöstä on tapahtunut myös puhelimitse konsultoimalla, joka on toiminut myös onnistuneesti. Useissa päivystystilanteissa pelkkä puhelinsoitto ja sitä kautta annettu apu riittääkin, vaikka sosiaalipäivystäjällä tuleekin olla valmius mennä tarvittaessa paikan päälle selvittämään tilanne (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 16).



Kuvio 3. Yhteistyön toimivuus poliisin ja sosiaalipäivystäjien mielestä

Kuvio 3 osoittaa sen, että yhteistyö toimii hyvin, vaikka muutamia epämielisiä vastauksia oli joukossa lähinnä poliisin puolelta. Näihin syy oli lähinnä sosiaalipäivystäjien tavoitettavuus. Sosiaalipäivystäjää ei ole aina saanut kiinni päivystyspuhelimien välityksellä ja se on koettu suureksi ongelmaksi. Näin vastasi kaksi (2) poliisia kahdeksastatoista (18).

” Olen 2 eri kertaa yrittänyt saada sosiaalipäivystäjää kiinni, kummallakaan kerralla ei onnistunut. ”

Sosiaalipäivystäjän pitäisi olla tavoitettavissa kokoajan oman päivystysviikkonsa aikana, joten miten on mahdollista, että sosiaalipäivystäjää ei saa kiinni. Nämä tapaukset ovat harvinaisia, koska suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että sosiaalipäivystäjän tavoitettavuus on hyvää. Sosiaalipäivystäjille tulee kuitenkin viikon aikana eteen tilanteita/paikkoja, joissa päivystyspuhelin ei voi olla käden ulottuvilla. Puhelimen tulee kuitenkin olla kokoajan niin lähellä, että kuulee, jos se soi ja ehtii vastaamaan siihen. Muutamaan puheluun on jäänyt vastaamatta ja tämä tuntuu aiheuttavan heti pientä kitkaa poliisin ja sosiaalipäivystäjien yhteistyön välillä. Yhteistyössä onkin vielä kummankin viranomaistahon mielestä parannettavaa. Ne ongelmat joita yhteistyössä on, eivät ole kuitenkaan häiritsevästi haitanneet poliisin tai sosiaalipäivystäjien työtä. Kummatkin kokevat yhteistyön kehittämisen vain parantavan omien perustehtäviensä suorittamista sekä yhteistyön sujuvuutta tulevaisuudessa.

7.4 Sosiaalipäivystyksen kehittämiskohteita

Sosiaalipäivystäjien mielestä hyvin sosiaalipäivystyksessä ovat toimineet eteenkin yhteistyö niin poliisin kuin toisten päivystäjienkin välillä. Sosiaalipäivystyksen koordinointi, tiedonsiirto, tiedotus, ohjaus sekä tuntemusten jakaminen on otettu hyvin huomioon esimerkiksi työnohjauksen ja yhteisten tapaamisten avulla, joita erityissosiaalityöntekijä koordinoi. Poliisien mielestä sosiaalipuolen asioiden hoitaminen ja tavoitettavuus ovat sujuneet pääsääntöisesti hyvin, vaikka tavoitettavuudesta olikin muutama eriävä mielipide joukossa. Lisäksi muutamassa vastauksessa mainittiin, että sosiaalipäivystäjän saaminen paikalle voi kestää, mutta tähän mielestäni vaikuttavat varmasti suurelta osin pitkät välimatkat. Esimerkiksi Simon sosiaalityöntekijän saapuminen Ylitorniolle kestää luonnollisesti pitempään kuin silloin, jos päivystävä työntekijä asuisikin Torniossa. Länsi-Pohjan sosiaalipäivystyksen päivystysalue on laaja, joten on selvää, että paikalle tuleminen voi kestää toisinaan pitkäänkin.

Selkeä kehittämiskohde sosiaalipäivystäjien ehdotuksissa oli yhteisen tietokannan tai asiakasrekisterin luominen. Yhteinen tietorekisteri nousi esille myös tilanteen tarkastamisessa paikan päällä. Sillä se säästäisi Länsi-Pohjan sosiaalipäivystäjien sekä Unkilan (2008, 21) mielestä aikaa sekä helpottaisi päätöksen tekoa, koska asiakkaan taustoja pystyisi selvittä-

mään yhteisen tietorekisterin avulla. Lisäksi kehittämisajatuksina esiin nousivat palkkaus, takapäivystys ja koulutus esimerkiksi kriisitilanteisiin. Sosiaalipäivystäjien vastauksia tuli postitse hieman eri tahtiin ja joissain niissä oli mainintaa, että esimerkiksi kriisikoulutuksesta on nyt sovittu samoin kuin akuutista työnohjauksesta kriisitilanteessa eli kehitystä tällä uudella sosiaalipalvelulla tapahtuu kokoajan niin kuin pitääkin.

Yhteisiä palavereita toivotaan sekä sosiaalipäivystäjien että poliisien osalta lisää. Eteenkin sellaisia, joissa käsiteltäisiin muun muassa sosiaalipäivystäjien tarpeita sekä niitä asioita, johon he toivoisivat poliisien apua. Sosiaali- ja terveysministeriö (2005, 19) samoin kuin Länsi-Pohjan sosiaalipäivystäjät sekä poliisit painottavat, että toisen viranomaisen työmenetelmistä tarvitaan tietoa. Länsi-Pohjan alueella tämä on yksi kehittämisen kohde, koska poliisi ja sosiaalipäivystäjät eivät mielestään tiedä toisten työmenetelmistä ja tarpeistaan riittävästi.

”Sosiaaliviranomaiset voisivat esitellä omia tarpeita ja niitä asioita, joihin he toivovat poliisin apua esimerkiksi poliisilaitoksen koulutustilaisuuksissa.”

Erityissosiaalityöntekijä Peltoniemi (2008) kertoo, että Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystäjillä on yhteisiä tapaamisia. Näihin tapaamisiin voisi toisinaan kutsua mukaan poliisin. Tällöin yhteistyökumppanit voisivat keskustella yhteisistä asioista, joita on noussut ammattiryhmien mieleen. Näin yhteistyön ongelmalliseksi ei nousisi tietämättömyys siitä, mitkä säännöt ja normit säätelevät toisen työtä tai mitkä ovat heidän tarpeensa yhteistyön sujumiseksi.

Poliisit mainitsivat myös, että kehittämiskohteena voisi olla esimerkiksi sosiaalipäivystäjien mahdollisuus olla poliisilaitoksella tai poliisin mukana viikonloppuisin. Nuoret päihtyneet voitaisiin tuoda sosiaalipäivystäjän juttusille poliisilaitokselle, josta he voivat soittaa sitten vanhemmille. Viidessä (5) vastauksessa oli selkeästi tällaisia toiveita. Kertooko tämä siitä, että sosiaalipäivystys on niin tarpeellinen, että sitä voisi toteuttaa Länsi-Pohjankin alueella sosiaalityöntekijän aktiiviyönä esimerkiksi poliisilaitoksella tai poliisin mukana. Onhan sosiaalityöntekijöiden ja poliisin työ kuitenkin useimmiten samoille asiakasryhmille ja yhteiskunnallisille ilmiöille suuntautunutta niin kuin Laine, Haavisto ja Viemerökin (2004, 34) toteavat. Lisäksi poliisit ajattelevat, että yhteistyötä ja paikkakuntatuntemusta helpottai-

si, jos sosiaalipäivystäjät olisivat vakituiset. Onhan selvää, että esimerkiksi simolainen päivystäjä ei välttämättä tunne Tornion kaupunginosia, joka voi myös hidastaa paikalle tule-
mista.

”Ainoastaan ulkopaikkakuntalaisen ollessa päivystysvuorossa on ollut paikkakuntatuntemuksessa jonkin verran ongelmia, mikä kylläkin on luontevaa.”

Nykyään on kuitenkin navigaattoreita saatavilla, joten tämänkin ongelma olisi pienellä ta-
loudellisella sijoituksella mahdollista korjata. Sosiaalipäivystäjillä on tietysti mahdollisuus
käyttää myös taksia oman auton lisäksi. Taksi varmasti osaa perille, mutta tulee pitemmän
päälle kalliiksi esimerkiksi navigaattoriin verrattuna. Muutama sosiaalipäivystäjä myös
mainitsi, että poliisi on hakenut heidät kyytiin kotoa. Tämä onkin kätevä ratkaisu, jos sosi-
aalipäivystäjä asuu matkan varrella.

Päivystysaikaa on pohdittu myös paljon. Useammassa kyselyssä on mietitty, että onko 16–
08 välinen aika hyvä vai riittäisikö päivystys esimerkiksi 19–02 väliselle ajalle. Tätä on
varmaan mietitty paljon ennen sosiaalipäivystyksen alkamista. Onko mahdollisesti jotain
tilastoa siitä, mihin aikaan vuonna 2007 tulleet päivystyskäynnit tulivat? Toisaalta taas 16–
08 välinen päivystysaika takaa sen, että apua on aina saatavilla, siksi se on turvallinen vaih-
toehto, koska näin esimerkiksi kaikki lastensuojelutilanteet pitäisi tulla havaittua. Sosiaali-
päivystäjät olivat päivystyksestä sitä mieltä, että sosiaalipäivystäjien ryhmä on liian iso,
koska päivystysvuoroja on niin harvoin eikä tuntumaa ja varmuutta omaan työhön ja pää-
töksentekoon ehdi tulla. Sosiaali- ja terveysministeriön (2006, 15) mielestä taas pieni päi-
vystysrinki heikentää työssä jaksamista, koska se on sekä fyysisesti että psyykkisesti ras-
kasta työtä. Kehittämiseksi sosiaalipäivystäjillä ja poliisilla oli parityöskentelyn lisäämi-
nen alueella sekä seudullisen päivystysyksikön kehittäminen tai jopa kiinteä päivystyspiste,
jos tarve vielä kasvaa.

8. POHDINTA

Opinnäytetyöni tekeminen käynnistyi kunnolla maaliskuussa 2008. Tuolloin lopullinen opinnäytetyön aihe varmistui ja työn tekeminen lähti hyvin käyntiin. Lähdemateriaalia löytyi pääasiassa internetistä, koska aihe on kuitenkin melko tuore valtakunnan laajuisesti, vaikka suurimmissa kaupungeissa sosiaalipäivystys onkin jo vanha palvelumuoto. Materiaalia sekä lähteitä löytyi kuitenkin suhteellisen hyvin ja mielenkiinto aiheessa säilyi koko opinnäytetyöprosessin ajan. Toukokuun loppuun asti tein opinnäytetyötä innokkaasti ja odottelin kyselyjä. Kesäkuun alussa oli hieman motivaatio-ongelmia ja silloin pidinkin pienen tauon. Töitä oli paljon ja vaikka kesällä pysyinkin aikataulussa mielestäni hyvin, jäi syksyille vielä paljon tekemistä. Analysointi ja tekstin jäsentely veivät paljon aikaa, jonka vuoksi olin tyytyväinen siihen valintaan, että tein opinnäytetyöni yksin. Työharjoittelun aikana sain paljon työskenneltyä, koska aamut puursin opinnäytetyön parissa ja illat olin harjoittelussa. Parityöskentely olisi tällöin ollut vaikeaa aikataulujen sovittamisen suhteen. Yksin tehdessä joutui itse tekemään päätökset ja pohtimaan asioita. Parityöskentely olisi tietysti helpottanut näissä asioissa, kun olisi yhdessä voinut pohtia eri näkökulmia.

Teoriaan tutustumisen olin jo keväällä aloittanut, mutta paljon en ollut kirjoittanut, kun samalla tein lomakekyselyitä. Aikataulu oli kuitenkin tiukka ja siksi en ehtinyt kauheasti teoriaan paneutua, koska kyselyt oli saatava valmiiksi ja eteenpäin. Mielestäni lomakekyselyt olivat kuitenkin hyvin onnistuneet. Tutkimuskysymykset hieman muuttuivat tai tarkentuivat opinnäytetyöprosessin aikana, mutta kaikkiin sain kuitenkin vastaukset, mikä on tärkeä asia. Turhia kysymyksiä ei kyselyssä oikeastaan ollut, vaan kaikki tieto, mitä sain, oli avartavaa ja ne linkittyivät hyvin yhteen analyysivaiheessa. Aluksi kuitenkin tuntui vaikealta kasata vastauksista selkeää kokonaisuutta. Lisäkysymyksiä olisi kyllä esittää lisää, mutta se tekisi taas työn rajaamisen vaikeaksi.

Teoriaosuus ja selvitykseni oli vaikea liittää yhteen, koska työni on niin käytännönläheinen. Tämä kuitenkin onnistui mielestäni hyvin, kun luin teoriaa lisää. Samoja yhtymäkohtia alkoi löytyä. Lomakekyselyt ovat tärkeä osa selvitystäni, sillä ne mahdollistivat suhteellisen laajan otannan verrattuna esimerkiksi haastatteluun. Lisäksi kysely mahdollisti sen, että useilla vastaajilla oli mahdollisuus tuoda mielipiteitään esille. Kyselyn toteuttamiseen ja

vastausprosenttiin olin kokonaisuudessaan tyytyväinen. Mielestäni myös tekemäni selvitys on luotettava, koska siihen osallistui niin laaja osa sosiaalipäivystyksen parissa työskenteleviä henkilöitä.

Selvitykseni tulokset osoittavat, että sosiaalipäivystäjät ja poliisit kokevat sosiaalipäivystyksen tarpeelliseksi Länsi-Pohjan alueella. Onhan sosiaaliset ongelmatilanteet sekä asiakas- kaskunta kasvaneet viime vuosien saatossa ja kasvavat varmaan myös jatkossa. Erityisesti esille tulee nostaa vanhukset, joita alkaa pikkuhiljaa olla myös Länsi-Pohjan sosiaalipäivystyksen asiakkaina. Sosiaalipäivystäjien kansiossa ei ollut mitään ohjeita heidän auttamiseensa, koska Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystys keskittyy lastensuojelutilanteisiin. Lähivuosina varmasti joudutaan miettimään myös vanhusten sosiaalisia ongelmatilanteita kuten päihteiden käyttöä päivystysaikoina. Sosiaalipäivystys onkin paikka, josta voi nähdä uudet ja vasta tulolla olevat ongelmat helposti.

Poliisin ja sosiaalipäivystäjien välinen yhteistyö vaatii vielä kehittämistä. Sen koetaan toimivan hyvin, mutta silti yhteydenotto ja virka-apu pyyntö toisiin viranomaiseen eivät toimi kunnolla. Tähän vaikuttavat osaksi yhteisten toimintatapojen ja – käytäntöjen erilaisuus ammattiryhmien ja kuntien välillä. Kehittämistä vaatisi yhteisen kiireellisyysperuste- luokituksen laatiminen. Tällaista luokitusta on mietitty myös valtakunnallisella tasolla. Yhdessä sovittujen sosiaalipäivystysmääritelmien mukaan Länsi-Pohjan viranomaiset osaisivat toimia paremmin ja pyytää tarvittaessa virka-apua sosiaalipäivystäjiltä. Yhteistyötä poliisit ja sosiaalipäivystäjät tekevät lähinnä kotikäyntien yhteydessä ja pyytämällä toiselta viranomaiselta konsultaatioapua puhelimen välityksellä.

Moniammatillisen työskentelyn edellytyksiä kuitenkin poliisin ja sosiaalipäivystäjien työskentelystä löytyy. Yhteinen tavoite ja halu tehdä yhteistyö on olemassa, mutta tässäkin auttaisi yhteinen keskustelu asioista, jotta kummankin ammattiryhmän näkökulmat tulisivat selkeämmin esille. Myönteistä asennetta yhteistyöstä taas mielestäni löytyy. Toisen työtä arvostetaan ja ammattiryhmien välinen luottamus toimii hyvin. Suunnitelmallisuudessa olisi mielestäni vielä hieman kehittämistä. Yhteisiä pohdittuja konkreettisia suunnitelmia kaivataan lisää. Tämä selkiyttäisi myös vastuun ja roolien jakamista. Kumpikin ammattiryhmä ovat kuitenkin valmiita rajan ylityksille ja muutokselle, joten moniammatillisen yh-

teistyön ei pitäisi olla kovin iso haaste, jotta se toteutuisi vieläkin paremmin Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystyksessä.

Yhteistyön kehittämisen lisäksi sosiaalipäivystäjät ovat sitä mieltä, että yhteinen tietorekisteri olisi tarpeen, koska se helpottaisi työn tekemistä päivystysaikana sekä vähentäisi virkaajalla päivystykseen liittyviä kirjaamisia asiakasrekisteriin. Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystäjille ei siis ole käytössä minkäänlaista tietorekisteriä päivystysaikana. Tämä asiakasdokumentaatio asia on ollut esillä myös valtakunnallisella tasolla ja se kaipaa valtakunnallista tukea ja yhtenäisyyttä.

Länsi-Pohjan kunnat toteuttavat sosiaalipäivystystä, koska se on ollut sosiaalialan kehittämishankkeen tavoite. Sosiaali- ja terveysministeriön suositukseen vertailluna Länsi-Pohjan sosiaalipäivystys toimii hyvin. Tulevaisuudessa joudutaan miettimään yhteisen tietokannan lisäksi päivystyksen laajentamista koko väestöä kattavaksi. Länsi-Pohjan sosiaalipäivystys on järjestetty näin, koska kunnat eivät ole saaneet siihen taloudellista avustusta, joten halvin mahdollinen ratkaisu on otettu käyttöön. Käytännössä se tarkoittaa lisätyötä alueemme sosiaalityöntekijöille pienellä korvauksella. Sosiaalipäivystyksen yhteydenotot ovat kuitenkin jo selvässä nousussa, joten jatkossa joudutaan miettimään sen muuttamista ehkä etu- ja takapäivystys tai aktiiviyö muotoiseen päivystysjärjestelmään ja siihen tarvitaankin sitten jo suurempia resursseja.

LÄHTEET

Aalto Varpu-Leena 2004. Lainsäädännöllinen tausta. Teoksessa Laine, Terhi & Haavisto, Kari & Viemerö, Jaana (toim.). Sosiaalityö poliisilaitoksella. Keski-Uudenmaan kokeilun loppuraportti. Diakonia-ammattikorkkeakoulu, Helsinki, 12-31.

Alajärvi, Arto 2008. Kemin sosiaalipäivystys ennen vuotta 2007. 3.11.2008.

Arponen, Aino & Kilman, Eila & Välimäki, Sari 2004. Matkalla moniammatillisuudesta moniasiantuntijuuteen. Teoksessa Anttila, Markus & Rousu, Sirkka (toim.). Haravalla kootut. Lastensuojelun keskusliitto, Kerava, 17-46.

Dialogi 2006. Lapsen hätä ohjaa sosiaalipäivystyksen työtä. Helsingin sosiaalipäivystys. Luettu 20.4.2006 <<http://dialogi.stakes.fi/FI/arkisto/2006/4/sivu/36.htm>>.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino, Tampere.

Etelä-Savon sairaanhoitopiiri 2007. Tietoa Etelä-Savon sosiaalipäivystyksestä. Luettu 11.9.2008 <<http://www.hyvis.fi/paivystys/paivystys/tietoasosiaalipaivystyksesta>>.

Finlex 2008a. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta. Luettu 30.10.2008 <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1992/19920733>>.

Finlex 2008b. Sosiaalihuoltolaki. Luettu 30.10.2008 <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>>.

Finlex 2008c. Laki toimeentulotuesta. Luettu 30.10.2008 <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>>.

Finlex 2008d. Lastensuojelulaki. Luettu 30.10.2008 <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070417>>.

Finlex 2008e. Hallintolaki. Luettu 30.10.2008 <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>>.

Haavisto, Kari & Koivisto, Kari 2004. Poliisien haastattelut. Teoksessa Laine, Terhi & Haavisto, Kari & Viemerö, Jaana (toim.). Sosiaalityö poliisilaitoksella. Keski-Uudenmaan kokeilun loppuraportti. Diakonia-ammattikorkkeakoulu, Helsinki, 65-82.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2007. Päivystysyksikkö. Luettu 20.4.2008 <http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/fi/Sosiaalivirasto/Perheiden+palvelut/Sosiaalip%C3%A4ivystys/P%C3%A4ivystysyksikk%C3%B6>.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Tammi, Helsinki.

Iisalmen kaupunki 2008. Kriisipalvelut. Luettu 20.4.2008 <<http://www.iisalmi.fi/?deptid=11334>>.

Isoherranen, Kaarina 2005. Moniammatillinen yhteistyö. WSOY, Helsinki.

Jämsän kaupunki 2008. Sosiaalipäivystys Jämsän seudulla. Luettu 20.4.2008 <http://www.jamsa.fi/ajankohtaista/uutiset_ja_tiedotteet/2007/sosiaalipaivystys_kaynnistyi_jamsan_seudulla.html>.

Karjalainen, Anneli 2008. Tornion sosiaalipäivystys ennen vuotta 2007. 30.10.2008.

Kuntatiedon keskus 2007. Yhteistoiminta-alueet. Seutuyhteistyö. Luettu 5.11.2008 <http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;348;23197>.

Laine, Terhi & Haavisto, Kari & Viemerö, Jaana 2004. Sosiaalityö tuen ja kontrollin rajapinnalla. Teoksessa Laine, Terhi & Haavisto, Kari & Viemerö, Jaana (toim.). Sosiaalityö poliisilaitoksella. Keski-Uudenmaan kokeilun loppuraportti. Diakonia-ammattikorkkeakoulu, Helsinki, 32–45.

- Majakka 2008. Nuorten tieto- ja neuvontapiste. Sosiaalipäivystys. Luettu 1.10.2008 <<http://www.majakat.fi/index.php?sivu=sivu&id=41&id2=50>>.
- Majoinen, Kaija & Sahala, Heli & Tammi, Terhi 2003. Sosiaalipalveluja seutuyhteistyöllä – ideasta sopimukseen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus/Suomen kuntaliitto, Helsinki.
- Malkamäki, Minna 2005. Sosiaalipäivystys – sosiaalityötä akuuttiin tarpeeseen. Sosiaaliturva 5/2005 4–7.
- Malmö stad 2008. Individ & familj. Social jour. Luettu 22.8.2008 <<http://www.malmo.se/individfamilj/socialjour.4.33aee30d103b8f15916800064930.html>>.
- Melin, Harri 2005. Vertailevan tutkimuksen monet lähtökohdat. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri (toim.). Tutkimus menetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-Kustannus, Jyväskylä, 53–66.
- Meltaus, Arja & Peltoniemi, Kaisi 2004, 80. Kumppanuudella seutuyhteistyöhön. Teoksessa Anttila, Markus & Rousu, Sirkka (toim.). Haravalla kootut. Lastensuojelun keskusliitto/Suomen kuntaliitto, Kerava, 79–109.
- Peltoniemi, Kaisi 2007. Päivystyskansio. Julkaisematon.
- Peltoniemi, Kaisi 2008a. Yhteenveto seudullisesta sosiaalipäivystyksestä Länsi-Pohjassa vuonna 2007. Luettu 28.8.2008 <www.kemi-tornio.fi/joomla/component/option.com_docman/task,doc_download/gid,102/Itemid,33/>.
- Peltoniemi, Kaisi 2008b. Miksi varallaoloon perustuva päivystysjärjestelmä Länsi-Pohjan alueelle? 5.11.2008
- Rovaniemen kaupunki 2008. Kriisipalvelut. Luettu 20.4.2008 <<http://www.rovaniem.fi/?Deptid=14834>>.

- Räsänen, Jenni-Mari & Kärki, Jarmo 2007. Sosiaalipäivystyksen asiakastiedot sosiaalihuollon tietojärjestelmässä. Sosiaalialan tietoteknologia hanke. Luettu 11.9.2008 <<http://www.sosiaaliportti.fi/File/ddce617e-4943-4043-aff7-7ec2c38a5b0f/Sosiaalipaivystys+1.0.doc>>.
- Soine-Rajanummi, Seppo & Konttinen Riika 2005. Sosiaalipäivystystä poliisilaitokselta ja turvakodeista. Arviointiraportti Etelä-Suomen lastensuojelun kriisipalveluista ja sosiaalipäivystyksistä: Itä-Uusimaa, Orimattilan kihlakunta, Länsi-Uusimaa ja Hiiden alue. Sosiaalipäivystystoiminnan juuret Suomessa. Luettu 20.4.2008 <http://verso.palmenia.helsinki.fi/kirjasto/julkaisut/sospav_arviointi04.pdf>.
- Soine-Rajanummi, Seppo & Kuosmanen, Päivi & Hornborg, Johanna 2006. ”Yhä akuutimpaa palvelua” Itä- Uudenmaan ylikunnallisen lastensuojelupäivystyksen arviointi. Luettu 12.9.2008 <<http://verso.palmenia.helsinki.fi/kirjasto/julkaisut/Lastensuojelu.pdf>>.
- Soininvaara, Osmo 2001. Eduskunta. Kirjallinen kysymys. Luettu 10.10.2008 <http://www.parlament.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/kk_67_2001_p.shtml>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2005. Kiireellinen sosiaalipalvelu. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen. Tulostettu 27.5.2008 <<http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2005/04/cd1112099625220/passthru.pdf>>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a. Sosiaalipäivystyksen kehittäminen. Tulostettu 27.5.2008. <<http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2006/12/hl1165820344338/passthru.pdf>>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b. Tiedote sosiaalipäivystyksen valtakunnallisesta tilanteesta . Luettu 5.11.2008 <<http://www.sosiaalihanke.fi/Resource.phx/sosiaalihanke/hankkeet/paivystys/index.htm>>.
- Sosiaaliportti 2008. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaalipäivystys. Luettu 10.10.2008 <<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/sosiaalipaivystys/>>.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi, Helsinki.

Unkila, Tapani 2008. Sosiaalipäivystys Paussissa. Talenttia 2/2008 19–22.



SAATEKIRJE

Hyvä sosiaalipäivystäjä!

Olen Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusyksikön sosionomiopiskelija. Teen opinnäytetyöni Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystyksestä. Tarkoituksena on selvittää sosiaalipäivystyksen tarpeellisuutta ja toimivuutta sekä sosiaalipäivystäjien että poliisin näkökulmasta. Lisäksi selvitän, mitkä asiat saavat sosiaalipäivystäjän lähtemään kotikäynnille päivystysvuorossa ollessaan.

Tutkimusaineiston saamiseksi pyytäisin teitä täyttämään oheisen kyselyn. Kysely on merkittävä osa opinnäytettäni ja mielipiteenne ovat työni kannalta tärkeitä. Tarvittaessa voitte jatkaa vastausta sivun toiselle puolelle (merkitsette vain tekstin alkuun sen kysymyksen numeron, johon vastaus kuuluu). Käsittelen tiedot luottamuksellisesti noudattaen tutkimuseettisiä periaatteita.

Pyydän palauttamaan täytetyn kyselylomakkeen postitse oheisessa kirjekuoressa perjantaina 30.5.2008 mennessä. Jos tarvitsette lisätietoja, vastaan mielelläni kysymyksiinne. Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Terveisin,

Sanna Kangas

sanna.kangas@edu.tokem.fi

KYSELY SOSIAALIPÄIVYSTÄJILLE

1. Onko sosiaalipäivystys teidän mielestänne tarpeellinen Länsi-Pohjan alueella?

Hyvin tarpeellinen Tarpeellinen Tarpeeton

Perustele vastauksesi!

2. Tarvitaanko sosiaalipäivystykseen lisää voimavaroja?

Kyllä Millaisia? _____

Ei

En osaa sanoa

3. Mikä sai teidät alkamaan sosiaalipäivystäjäksi? (voit valita useamman vaihtoehdon)

Palkka Vaihteleva työ Mielenkiinto ”Käsky ylemmältä taholta”

Haasteellisemmat työtehtävät Oma motivaatio Muu, mikä? _____

4. Miten sosiaalipäivystys on vaikuttanut teidän työhönne?

5. Miten yhteistyö on toiminut poliisin kanssa?

Erittäin hyvin Hyvin Toisinaan heikosti Heikosti Ei ollenkaan

6. Millaista yhteistyö on ollut poliisin kanssa?

7. Miten eri kuntien/sosiaalipäivystäjien toimintatavat vastaavat toisiaan? Millaisia yhteisiä käytäntöjä on esimerkiksi sovittu?

8. Mitkä asiat ovat mielestänne toimineet sosiaalipäivystyksessä hyvin?

9. Mitkä ovat mielestänne sosiaalipäivystyksen kehittämiskohteita?

10. Mikä saa teidät sosiaalipäivystäjäni lähtemään liikkeelle ja tarkistamaan tilanteen?

11. Onko tämän päätöksen tekeminen vaikeaa?

Kyllä

Toisinaan vaikeaa

Ei

En osaa sanoa

Jos vastasit kyllä tai toisinaan vaikeaa vastaa vielä kahteen viimeiseen kysymykseen!

12. Mikä tekee päätöksen tekemisestä vaikean?

13. Miten päätöksen tekoa voitaisiin helpottaa?

Kiitos vastauksistanne ja hyvää kesän alkua!



SAATEKIRJE

Arvoisat kyselyyn vastaajat!

Olen Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusyksikön sosionomiopiskelija. Teen opinnäytetyöni Länsi-Pohjan alueen sosiaalipäivystyksestä. Tarkoituksena on selvittää sosiaalipäivystyksen tarpeellisuutta ja toimivuutta sekä poliisin että sosiaalipäivystäjien näkökulmasta.

Tutkimusaineiston saamiseksi pyytäisin teitä täyttämään oheisen kyselyn. Kysely on merkittävä osa opinnäytettäni ja mielipiteenne ovat työni kannalta tärkeitä. Voitte vastata kyselyyn yksin tai parin kanssa. Tarvittaessa voitte jatkaa vastausta sivun toiselle puolelle (merkitsette vain tekstin alkuun sen kysymyksen numeron, johon vastaus kuuluu). Käsittelen tiedot luottamuksellisesti noudattaen tutkimuseettisiä periaatteita.

Pyydän palauttamaan täytetyn kyselylomakkeen viereiseen laatikkoon suljetussa kirjekuorossa perjantaina 30.5.2008 mennessä. Jos tarvitsette lisätietoja, vastaan mielelläni kysymyksiinne. Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Terveisin,

Sanna Kangas

sanna.kangas@edu.tokem.fi

KYSELY POLIISEILLE SOSIAALIPÄIVYSTYKSESTÄ

1. Vastaa kyselyyn yksin parin kanssa

2. Onko sosiaalipäivystys teidän mielestänne tarpeellinen Länsi-Pohjan alueella?

Hyvin tarpeellinen

Tarpeellinen

Tarpeeton

Perustele vastauksesi!

3. Miten sosiaalipäivystys on vaikuttanut teidän työhönne?

4. Miten yhteistyö on toiminut sosiaalipäivystäjien kanssa?

Erittäin hyvin Hyvin Toisinaan heikosti Heikosti Ei ollenkaan

5. Millaista yhteistyö on ollut sosiaalipäivystäjien kanssa?

6. Mitkä asiat ovat mielestänne toimineet sosiaalipäivystyksessä hyvin?

7. Mitkä ovat mielestänne poliisin ja sosiaalipäivystäjien yhteistyön kehittämiskohteita?

Kiitos vastauksistanne ja hyvää kesän alkua!



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Olen Sanna Kangas ja suoritan Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulussa Sosionomi (AMK) tutkintoa. Haen tutkimuslupaa opinnäytetyöhöni, joka käsittelee sosiaalipäivystystä Länsi-Pohjan alueella. Tarkoituksena on selvittää kyselyjen avulla sosiaalipäivystyksen tarvetta ja kehittämismahdollisuuksia sekä lisäksi sosiaalityöntekijöiden näkökulmaa siitä, mikä saa heidät lähtemään liikkeelle päivystysaikanaan.

Saamaani tutkimusaineistoa säilytän noudattaen tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita. Myöhemmin kyselyt hävitetään.

Valmis opinnäytetyöni liitetään Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan kirjaston aineistokantaan, josta se on saatavilla. Lisäksi luovutan valmiin työni seudulliselle erityissosiaalityöntekijä Kaisi Peltoniemelle.

Sanna Kangas
sanna.kangas@edu.tokem.fi

Ohjaavina opettajina opinnäytetyössä toimivat Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulusta:

Kaisu Vinkki
kaisu.vinkki@tokem.fi

Päivi Muranen
paivi.muranen@tokem.fi