



# **Ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välinen tiedonkulku lastensuojelutilanteissa**

Kyselytutkimus Pirkanmaan pelastuslaitokselle ja Tampereen sosiaali- ja kriisipäivystykselle

Suvi Matero

Elina Vesterinen

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu Sosiaalialan  
koulutusohjelma  
Ensihoidon koulutusohjelma

MATERO, SUVI & VESTERINEN, ELINA:

Ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välinen tiedonkulku lastensuojelutilanteissa  
Kyselytutkimus Pirkanmaan pelastuslaitokselle ja Tampereen sosiaali- ja  
kriisipäivystykselle

Opinnäytetyö 35 sivua, joista liitteitä 8 sivua  
Lokakuu 2019

---

Opinnäytetyön aiheena on ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välisen tiedonkulun haasteet ja vahvuudet lastensuojelutilanteissa, sekä tiedonkulkua koskevat kehitysehdotukset. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena kyselytutkimuksena Tampereen kaupungin sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijöille sekä Pirkanmaan pelastuslaitoksen ensihoitajille. Kysely lähetettiin sähköpostitse kymmenelle sosiaalityöntekijälle ja kymmenelle ensihoitajalle. Vastauksia tuli kahdeksan. Vastaukset analysoitiin sisällönanalyysiä käyttäen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tiedonkulullisista haasteista ja vahvuuksista lastensuojeluilmoitusta vaativissa tilanteissa sekä kerätä tiedonkulkuun liittyviä kehitysehdotuksia. Tavoitteena on kerätyn ja analysoidun tutkimusaineiston avulla lisätä tietoa sosiaali- ja terveysalojen nykyisille ja tuleville ammattilaisille lastensuojelutilanteissa tapahtuvasta tiedonkulusta.

Vastausten perusteella isoimmiksi haasteiksi nousivat ensihoitajien tiedonpuute lastensuojeluilmoituksista ja kummankin ammattiryhmän kiire. Suurimmat vahvuudet muodostuivat yhteistyön sujuvuudesta sekä tavoitettavuudesta. Kehitysehdotuksiksi annettiin ohjeistusten tarkentaminen, kummankin ammattiryhmän toiminnasta tiedottaminen sekä yhteistyön kehittäminen.

Opinnäytetyön perusteella voi päätellä, että tiedonkulku sujuu pääasiassa hyvin. Tärkein ratkaisu tiedonkulun sujuvuuden takaamiseksi on tiedon lisääminen ja kiireen helpottaminen henkilöstöresursseja lisäämällä kummassakin ammattiryhmässä.

---

Asiasanat: ensihoitaja, sosiaalityöntekijä, lastensuojelu, tiedonkulku

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu Tampere  
University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services  
Degree Programme in Emergency Care

SUVI MATERO & ELINA VESTERINEN:

The Information Flow between the Emergency Nurses and the Social Workers in the Child Welfare Service Situations

The inquiry for Pirkanmaa region rescue department and Tampere social standby service

Bachelor's thesis 35 pages, appendices 8 pages  
October 2019

---

The aim of the study is to gather information about challenges and strengths concerning information flow between the emergency nurses and the social workers in the child welfare service situations. The study aims to increase the knowledge for current and future professionals.

The study was implemented by a qualitative study method. The inquiry was sent by e-mail to ten emergency nurses of the Pirkanmaa region rescue department and ten social workers of Tampere social stand-by service. The content analysis method was used to analyze the research material.

Lack of knowledge among the emergency nurses about the situations demanding child welfare notification and the hurry of both occupational groups were considered the most significant challenges. The most significant strengths were fluency of collaboration and accessibility of the professionals of Social stand-by service by phone. Suggestions for improving the fluency of information flow were the clarification of instructions and developing co-operation between the two occupational groups.

Based on the results of the inquiry it is inferential that the information flow proceeds mainly well. The solution to guarantee fluency is to increase the knowledge about child welfare service situations and to decrease hurry by increasing staff resources.

---

Key words: emergency nurse, child welfare services, information flow, social worker

## SISÄLLYS

1. JOHDANTO .....	5
2. TEORIA JA KÄSITTEET .....	7
2.1. ENSIHOITO JA ENSIHOITAJA .....	7
2.2. SOSIAALITYÖ JA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ .....	7
2.3. LASTENSUOJELU JA LASTENSUOJELUILMOITUS .....	8
2.4. TIETO JA TIEDONKULKU .....	10
3. OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	11
4. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	12
4.1. TUTKIMUSMENETELMÄ.....	12
4.2. AINEISTON ANALYSOINTI .....	13
5. TUTKIMUSTULOKSET .....	15
5.1. ENSIHOITAJIEN JA SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN VÄLISEN TIEDONKULUN HAASTEET .....	15
5.2. ENSIHOITAJIEN JA SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN VÄLISEN TIEDONKULUN VAHVUUDET .....	18
5.3. ENSIHOITAJIEN JA SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KEHITYSEHDOTUKSET TIEDONKULKUUN .....	23
6. OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS .....	26
7. POHDINTA .....	30
LÄHTEET .....	33
LIITTEET.....	36
Liite 1. Kyselylomake .....	36
Liite 2. Sisällönanalyysi .....	37

### 1. JOHDANTO

Vuonna 2018 lastensuojeluilmoitusten määrä kasvoi 5 % edellisestä vuodesta. Vastaava kasvu vuonna 2017 oli 15 %. Kiireellisten sijoitusten määrä kasvoi 7 % edellisestä vuodesta vuonna 2018 ja 15 % edellisestä vuodesta vuonna 2017. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019 & Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018) Tilastoissa on otettu huomioon kaikki kyseisinä vuosina tehdyt lastensuojeluilmoitukset.

Suomen perustuslaissa on säädetty lapsen oikeuksista Lastensuojelulaissa. Lastensuojelulain tarkoitus on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön. Ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista on lapsen vanhemmilla tai muilla huoltajilla, mutta viranomaisilla on ilmoitusvelvollisuus tapauksissa, joissa he havaitsevat lapsen turvalliseen kasvuympäristöön ja tasapainoiseen kehitykseen liittyviä riskejä. Tämä ilmoitusvelvollisuus koskee niin ensihoitajia kuin sosiaalityöntekijöitä. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417) Viranomaiset ovat avainasemassa riskien havaitsemisessa ja kunkin ammattiryhmän koulutukseen kuuluu opintoja koskien kaltoinkohtelun merkkien tunnistamista, riskien arviointia sekä lastensuojeluilmoituksen tekemistä. Merkittävä tekijä kaltoinkohtelun tunnistamisessa sekä lapsen hyvinvoinnin turvaamisessa on viranomaisten välisen tiedonkulun sujuvuus lastensuojeluilmoitusta tehdessä.

Opinnäytetyömme aiheena on ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välisen tiedonkulun haasteet ja vahvuudet lastensuojelutilanteissa, sekä kehitysehdotukset koskien tiedonkulkua. Opinnäytetyö toteutettiin kyselytutkimuksena sähköpostitse Pirkanmaan pelastuslaitokselle ja Tampereen sosiaali- ja kriisipäivystykselle. Ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välistä tiedonkulkua varsinkaan tästä näkökulmasta ei ole juurikaan tutkittu. Aihetta sivutaan parissa pilottihankkeessa, ja esimerkiksi meidän opinnäytetyömme lisäksi samaa aihetta käsitellään Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä "Ensivaiheen ja sosiaalipäivystyksen yhteistyö lastensuojelutilanteissa Itä-Uudellamaalla" vuodelta 2010, mutta muuten tutkimusta on varsin vähänlaisesti. Opinnäytetyössämme olemme siis jonkin uuden äärellä.

Opinnäytetyöaihetta pohtiessamme kiinnostuimme siitä, millaisina ensihoitajat ja sosiaalityöntekijät kokevat ammattiryhmiensä välisen tiedonkulun. Millaisia haasteita ja vahvuuksia tiedonkulkuun liittyy, kokevatko kummankin ammattiryhmän edustajat samanlaiset asiat haasteiksi tai vahvuuksiksi ja mistä mahdolliset erot voivat johtua. Mielenkiintoiseksi koimme myös sosiaalityöntekijöiden ja ensihoitajien ajatukset toistensa ammattitaidosta sekä mahdollisista kehitysehdotuksista koskien tiedonkulkua. Moniammatillinen yhteistyö on erittäin merkittävä tekijä sosiaali- ja terveysalalla, joten koimme sen käsittelemisen ajankohtaiseksi ja tärkeäksi. Opinnäytetyö kahden eri

koulutusalan edustajan tekemänä takaisi paremmin, että kummankin ammattikunnan näkemyksiä tultaisiin käsittelemään tasapuolisesti ja yhtä syvällisellä ymmärryksellä.

Sosiaalityössä keskitytään ennen muuta vuorovaikutukseen ja sitä kautta vuorovaikutussuhteen luomiseen. Ensihoidossa taas puhutaan enemmän kommunikaatiosta. Nämä kaksi käsitettä voidaan helposti sekoittaa toisiinsa tai niputtaa yhteen, mutta niissä on kuitenkin eroa. Vuorovaikutuksessa keskitytään ihmisten väliseen kanssakäymiseen, joissa pienimmillään viesteillä, niin verbaalisilla kuin nonverbaalisillakin, on merkitystä. Kommunikaatio keskittyy oikeastaan enemmän viestin eli tietyn asian välittämiseen eteenpäin. Koska opinnäytetyömme keskittyy tiedonkulkuun, näistä ammattikunnan viitekehystä tarkasteltuna, myös tiedonkulun voi ymmärtää monella eri tavalla ja siihen voi vastaajasta riippuen sisällyttää erilaisia asioita. Sosiaalityöntekijä voi lähestyä sitä vuorovaikutusmaisesta näkökulmasta, kun taas ensihoitaja voi ottaa aiheeseen enemmän viestinvälittämisen näkökannan.

## **2. TEORIA JA KÄSITTEET**

### **2.1. ENSIHOITO JA ENSIHOITAJA**

Ensihoidolla tarkoitetaan ensihoitohenkilökunnan ammatilliseen osaamiseen perustuvaa, sairaalan ulkopuolista äkillisesti sairastuneen tai loukkaantuneen potilaan terveydentilan määrittämistä, hoitoa sekä tarvittaessa potilaan kuljettamista hoitoyksikköön. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 30.12.2010/1326) Ensihoitopalvelu on osa terveydenhuollon päivystystoimintaa, jonka tehtävä on turvata tasokas ensihoito tapahtumapaikalla ja kuljetuksen aikana, sekä tarvittaessa välittää ennakkotietoa vastaanottavaan hoitoyksikköön. Ensihoitopalveluiden toimintaympäristöä ovat kodit, työpaikat ja julkiset paikat. Ensihoitopalveluita ohjaavat terveydenhuollon arvot ja lainsäädäntö. (Kuisma, Holmström jne. 2018, 14)

Ensihoitaja on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka toimii osana sairaalan ulkopuolista terveydenhuoltoa sairaankuljetuksessa tai sairaalan sisällä

päivystyspoliklinikoilla. (Castrén ym. 2012, 16) Ensihoitajan (AMK) koulutus kestää 4 vuotta ja koostuu 240 opintopisteestä. (Opetushallitus 2019)

## **2.2. SOSIAALITYÖ JA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ**

Sosiaalityön tehtävänä on ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia asiantuntijatasolla. Työ tehdään yksittäisten asiakkaiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2018) Sosiaalityössä pyritään siis ihmisten hyvinvoinnin lisäämiseen. Keinoina ovat asiakkaan itsenäisen elämänhallinnan edistäminen, ihmissuhdeongelmien ratkaiseminen sekä hyvinvoinnin lisäämiseen tähtäävät sosiaaliset muutokset. Työn kohteena on vuorovaikutus asiakkaan ja hänen ympäristönsä välillä ja välineinä käytetään sosiaali- ja käyttäytymisteoreettista sekä yhteiskunnan järjestelmiä koskevaa tietoa sekä sen soveltamiseen tarvittavaa taitoa. Sosiaalialan työ perustuu kansainvälisten yleissopimusten ohjaamiin ihmisoikeuksiin sekä yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteisiin. (Kananoja, Lähteinen, Marjamäki 2017, 29-30)

Suomessa sosiaalityöntekijän on oltava suorittanut yliopistossa ylemmän korkeakoulututkinnon, eli pääaineopinnot sosiaalityöstä. (Laki sosiaalihuollon ammattilaisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272) Tämä tarkoittaa sosiaalityöntekijän tapauksessa yleensä maisterin tutkintoa.

Työssään he hyödyntävät näitä koulutuksessa oppimiaan tietoja ja taitoja järjestäessään sosiaalialan palveluja asiakkailleen. Asiakkaita voivat olla esimerkiksi yksittäiset ihmiset, perheet, ryhmät tai yhteisöt. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta kehittämään hänen omia keinojaan selviytyä, ratkaista ongelmia ja hankkia voimavaroja, sekä helpottaa kanssakäymistä ihmisten ja heidän elinympäristönsä välillä. (Barker 2003, 410)

Sosiaalityön koulutus valmistaa sosiaalityöntekijöitä ammattilaisen rooliin. Sosiaalityön koulutus sisältää sekä teoreettista opiskelua että ohjattua työskentelyä asiakkaiden kanssa sosiaalialan kentällä. Sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan miellä heidän oppimisensa päättyvän valmistumiseen, vaan heistä useimmat lähtevät hankkimaan lisäoppia kokeneemmilta kollegoiltaan tai kartuttamaan osaamistaan muille kursseille. (Barker 2003. 408-409)

Sosiaalityöntekijän tehtävänä on liittää asiakkaita osaksi yhteiskuntaa. Sosiaalityöntekijä toimii vuorovaikutuksellisessa yhteistyössä asiakkaan kanssa ja he yhdessä asiakkaan kanssa selvittävät ratkaisuja asiakkaan ongelmiin ja muutostarpeisiin. Sosiaalityöntekijän tulee myös huolehtia, että heidän asiakkaansa saa tarvitsemansa tuen jostakin muualta, silloin jos sosiaalityö ei pysty sitä tarjoamaan. (Juhila 2006, 13-14)

Sosiaalityöntekijän toimintaa ohjaavat tieteellinen tieto, ammattilaistieteellinen osaaminen ja eettiset periaatteet. (Raunio 2009, 34-35) Terveystieteiden sosiaalityössä toimitaan ikään kuin kulttuurisena tulkkina ja yhteistyöntekijänä, myös hoitohenkilökunnan ja asiakkaan välillä. Sosiaalityössä tulee ottaa huomioon kokonaisvaltaisuus, eli asiakkaan kokemukset ja elämäntilanne selvittäessä asiakkaan oireita, sekä laadittaessa toimintasuunnitelmia. (Metteri 1996, 145)

### **2.3. LASTENSUOJELU JA LASTENSUOJELUILMOITUS**

Lastensuojelulla tarkoitetaan lapsi- ja perhekohtaisia toimia, joilla turvataan lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapuoliseen ja monipuoliseen fyysiseen ja psyykkiseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan tekemällä asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukipalveluita. Lastensuojeluun kuuluu myös lapsen kiireellinen huostaanotto ja sijoitus, sekä näihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto. Lastensuojelusta säädetään lastensuojelulaissa. Ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista on lapsen huoltajilla. Huoltajan tulee turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa toimivien viranomaisten tulee tukea huoltajia kasvatustehtävässä ja tarvittaessa pyrittävä tarjoamaan perheelle riittävästi palveluja ja tukitoimia tarpeeksi varhain, tai ohjaamaan perhe lastensuojelun piiriin. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417)

Lastensuojeluprosessi käynnistyy lastensuojeluilmoituksen kautta. Lastensuojeluilmoitus tehdään puhelimitse, kirjallisesti, sähköisesti tai käymällä virastossa henkilökohtaisesti lapsen asuinkunnan sosiaalitoimistossa.

Kiireellisissä tilanteissa lastensuojeluilmoitus tehdään kunnan sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Ilmoitus tulee tehdä, kun havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden perusteella on tarpeen arvioida lapsen mahdollista lastensuojelun tarvetta. Kyseiset seikat voivat liittyä lapsen hoidon ja huolenpidon tarpeeseen, kehitystä vaarantaviin olosuhteisiin ja lapsen omaan käytökseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018)

Lastensuojelulain 5 luvun 25 § mukaan terveydenhuollon ammattihenkilöllä on salassapitosäännösten estämättä velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle taholle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, oma käyttäytyminen tai kehitystä vaarantavat tekijät edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Tämä laki koskee myös ensihoitajia. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417)

Käytännössä tällä hetkellä lastensuojelua vaivaa lainsäädännöllinen putkimalli, jossa kukin ammattikunta hoitaa tiukasti oman tehtävänsä. Lähdetessä tarkastelemaan sitä, miten lasten ja nuorten oireilua tulkitaan, sosiaalityöntekijä lähtee tekijäkeskeisyydestä mieltäen esimerkiksi päihteiden käytön häiriöksi ja soveltaa lastensuojelulakia. Kukin ammattinsa edustaja, oli kyse sitten ensihoitajasta tai sosiaalityöntekijästä, tulkitsee lapsen tai nuoren oireilua ja tilannetta omasta ammatillisesta viitekehystänsä. Tämä vaikuttaa siihen, millaisia asioita kukin työntekijä pitää asiakkaan kannalta olennaisena ja mitä hän tiedottaa eteenpäin, ensihoito sosiaalityölle ja sosiaalityö ensihoidolle. (Mahkonen 2010, 20)

## 2.4. TIETO JA TIEDONKULKU

Filosofisesta näkökulmasta tarkasteltuna tieto tarkoittaa Platonin klassisen määritelmän mukaan *hyvin perusteltua tosi uskomusta*. Pelkkä oikeaan osunut arvaus ei vielä ole tietoa, sillä tieto vaatii syntyäkseen pitävän perustelun sen oikeellisuudesta. Tieto syntyy, kun informaatio muuttaa tulkitsijan kognitiivisia rakenteita ja sitä kautta käsitystä kyseessä olevasta asiasta. Informaatiotutkimuksen näkökulmasta tieto on asiaa kuvaavan semanttisen ja pragmaattisen informaation tulkintaa ja siihen pohjautuvaa merkityksen antoa. Tiedon tulkitsemiseen vaikuttaa se kulttuuri, jossa tulkitsija elää. Tieto itsessään

ei välttämättä edellytä viestintää. (Haasio & Savolainen 2004, 16-17) Tiedonkulku on tiedon siirtymistä vastaanottajalta toiselle.

Yleinen suomalainen asiasanasto YSA määrittelee ”tiedonkulun” assosiatiivisiksi käsitteiksi muun muassa tiedonsaannin, tiedonvälityksen, tietojen vaihdon ja viestinnän. (YSA 2019) Siukosaari määrittelee viestinnän kaksisuuntaiseksi tietojen vaihdoksi, jossa tiedot kulkevat lähettäjältä vastaanottajalle, ja toisinpäin. Viestinnän tavoite on muuttaa, lisätä tai vahvistaa vastaanottajan tietoa, sekä vaikuttaa käyttäytymiseen ja asenteisiin. (Siukosaari 2002, 11) Viestintään liittyy useita osatekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi viestin lähettäjä, sen vastaanottaja, tapa tai kanava, jolla viestintä tapahtuu sekä se, mitä viesti sisältää. Viestinnän onnistumiseen voivat vaikuttaa sisäiset ja ulkoiset häiriöt. (Kurronen 2011, 13) Tiedonkulku on yksi osa tätä viestinnän prosessia, mutta se keskittyy nimenomaan tiedonvälitykseen eikä välttämättä sisällä viestinnän vuorovaikutuksellista puolta.

### **3. OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET**

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kyselytutkimuksen avulla sosiaali- ja kriisipäivystyksen sekä ensihoidon työntekijöiden välisen tiedonkulun haasteita ja vahvuuksia lastensuojelutilanteissa. Tarkoituksena on myös selvittää kyselytutkimukseen osallistuneiden ammattilaisten omia kehittämissuhteita tiedonkulkuun liittyen.

Opinnäytetyön tavoitteena on kerätyn ja analysoidun tutkimusaineiston avulla lisätä tietoa sosiaali- ja hoitoalojen nykyisille ja tuleville ammattilaisille lastensuojelutilanteissa tapahtuvasta tiedonkulusta. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää ensihoidon ja sosiaalitoimen moniammatillisessa yhteistyössä ja sen kehittämisessä.

Toteutimme kyselytutkimuksen sähköisellä kyselylomakkeella avoimilla kysymyksillä, joihin vastasivat ensihoitajat ja sosiaalityöntekijät. Opinnäytetyö vastaa kyselytutkimuksen kautta saatujen vastausten myötä seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisia haasteita liittyy tiedonkulkuun ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välillä lastensuojelutilanteissa?
2. Mitkä asiat toimivat hyvin ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välisessä tiedonkulussa?
3. Millaisia kehittämissuhteita ensihoitajilla ja sosiaalityöntekijöillä on tiedonkulkuun?

#### **4. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS**

##### **4.1. TUTKIMUSMENETELMÄ**

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytämme kvalitatiivista tutkimusta. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on menetelmä, jossa tutkimushenkilöt voivat suhteellisen vapaamuotoisesti vastata tutkijan etukäteen laatimiin avoimiin kysymyksiin. (Tilastokeskus 2019) Kvalitatiivisen tutkimus määritellään yksinkertaisimmin aineiston (ja analyysin) muodon kuvaukseksi. Sen tarkoitus on kuvata ja tutkia empirisiä ilmiöitä. (Eskola & Suoranta 1998, 13-15)

Kvalitatiivinen tutkimus jakautuu kahteen vaiheeseen. Nämä vaiheet ovat havaintojen pelkistäminen ja arvoitusten ratkaiseminen. (Alasuutari 2011, 39) Havaintojen pelkistäminen jakautuu taas edelleen kahteen osaan. Aineistoa havainnoidaan aina tietystä viitekehystä käsin. Eli tarkastellaan sitä, mikä on tietystä näkökulmasta ja tutkimuskysymykseen nähden olennaisinta. Toinen vaihe pelkistämässä on yhdistää näitä tehtyjä havaintoja niiden yhteisten piirteiden mukaan. Tämä kuitenkin vaatii sitä, että analysoitavassa aineistossa oletetaan löytyvän yhteisiä teemoja. (Alasuutari 2011, 40) Tutkittavassa aineistossa ollaan lähdetty siitä ajatuksesta, että sosiaalityöntekijät ja ensihoitajat antavat sellaisia vastauksia, joista on löydettävissä keskenään yhtenäisiä tekijöitä, jotka voidaan jakaa erinäisiin kategorioihin.

Arvoituksen ratkaiseminen, tunnetaan myös nimellä tulosten tulkinta, pitää sisällään tuloksille selitysten löytämisen muista tutkimuksista, joiden pohjalta muodostetaan merkitystulkinta aiheesta, jota tutkitaan. (Alasuutari 2011, 44). Kun havaintoja tarkastellaan tällä tavalla, muita lähteitä voidaan nimittää

johtolangoiksi, sillä ne johdattavat havainnoijaa tiettyyn suuntaan etsinnässään, eli kiinnittämään huomiota tiettyihin asioihin tulosten tulkinnassa. (Alasuutari 2011, 46). Usein nämä johdatukset saavat tutkijan kiinnittämään huomionsa siihen, millaisia asioita johtolangoista on saatu selville ja voisiko samankaltaisia havaintoja tehdä kyseistä tutkittavasta aineistosta.

Valitsimme kvalitatiivisen tutkimuksen, koska haluamme tutkia kohdejoukkomme, eli Pirkanmaan pelastuslaitoksen ja Pirkanmaan sosiaalipäivystyksen työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä sosiaalitoimen ja ensihoidon välisestä tiedonkulun toimivuudesta. Tutkimusotteena meillä on sähköpostitse toteutettu kyselytutkimus, jossa avoimien kysymysten ja vastausten avulla pyrimme saamaan selville, miten toimivaa tiedonkulku on ensihoidon ja sosiaalitoimen välillä lastensuojeluilmoitusta tehdessä. Kyselylomakkeemme muodostui kolmesta avoimesta kysymyksestä:

1. Millaisia haasteita mielestäsi liittyy tiedonkulkuun ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välillä lastensuojeluilmoitusta tehdessä?
2. Mitkä asiat mielestäsi toimivat hyvin ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välisessä tiedonkulussa?
3. Millaisia kehittämissuhteita sinulla on tiedonkulkuun?

## **4.2. AINEISTON ANALYSOINTI**

Sisällönanalyysi on analysointimenetelmä, jolla voidaan analysoida dokumentteja objektiivisesti ja systemaattisesti. Sen tarkoitus on aineiston pelkistämisen, pelkistettyjen ilmaisujen ryhmittelyn sekä teoreettisten käsitteiden luomisen kautta saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleistetyssä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103, 108) Sisällönanalyysi voi toteutua joko induktiivisesti eli aineistolähtöisesti, tai deduktiivisesti eli teorialähtöisesti. Tutkimuksen tarkoitus määrää menettelytavan. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä luodaan jo olemassa olevan tiedon perusteella analyysirunko, johon etsitään analysoitavasta aineistosta sopivia asioita. (Kyngäs ym. 2011, 139) Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä taas tutkittava aineisto ohjaa analyysia eli teoria rakennetaan empiirisestä aineistosta lähtien ilman ennakoasettamuksia tai määritelmiä. Aineistolähtöinen analyysi on tarpeellinen

silloin, kun tarvitaan perustietoa jonkin tietyn ilmiön olemuksesta. (Eskola & Suoranta 1998, 19) Valitsimme analysointimenetelmäksi induktiivisen eli aineistolähtöisen sisällönanalyysin, sillä sen avulla voimme analysoida objektiivisesti tutkimusmateriaaliamme ilman ennakko-oletuksia tai valmista teoriaa tutkittavasta aiheesta.

Sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmevaiheiseksi prosessiksi, jonka vaiheet ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely, sekä abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Redusoinnissa analysoitava aineisto pelkistetään siten, että epäolennaiset asiat karsitaan pois joko tiivistäen tai pilkkoen aineisto osiin. Aineistosta poimitaan oleelliset alkuperäisilmaukset, jotka pelkistetään analyysiyksiköiksi, jotka voivat olla yksittäisiä sanoja tai useamman lauseen käsittäviä ajatuskokonaisuuksia. Pelkistystä ohjaa aineiston analyysin tarkoitus ja tavoite, jotka määrittelevät analyysille olennaiset ilmaukset. Klusteroinnissa aineistosta kerätyt, pelkistetyt ilmaukset käydään läpi ja ryhmitellään samankaltaisuuksien mukaan. Samaa asiaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset yhdistetään luokaksi sekä nimetään kunkin luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Samalla aineisto tiivistyy ja luodaan pohja tutkimuskohteen perusrakenteelle. Aineiston abstrahoinnin avulla muodostetaan teoreettisia käsitteitä yhdistelemällä luokituksia niin kauan, kuin se on tarpeellista ja mahdollista. Klusteroidut alaluokat yhdistellään edelleen yläluokkiin, joista voidaan muodostaa yleiskäsitteistä muodostuvia pääluokkia. Yleiskäsitteiden avulla muodostetaan kuvaus tutkimuskohteesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-112)

Luokittelemisen jälkeen aineisto voidaan myös kvantifioida. Kvantifioinnissa aineistosta lasketaan, kuinka monta kertaa siinä esiintyy sama asia, esimerkiksi kuinka moni haastateltava mainitsee haastattelussaan saman asian. Kvantifointi voi tuoda laadullisen aineiston tulkintaan erilaista näkökulmaa ja näin monipuolistaa tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 120-121)

Sisällönanalyysin tuloksena syntyy käsiteluokituksia, käsitejärjestelmiä, malleja tai käsitekarttoja. Sisällönanalyysin kautta saavutetaan paitsi kuvaus käsiteltävästä aineistosta, myös ilmiöiden merkityksiä ja seurauksia. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 134)

## 5. TUTKIMUSTULOKSET

Kyselytutkimukseen vastasi Pirkanmaan pelastuslaitoksen ensihoitajia ja Tampereen sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijöitä. Lopullisia vastaajia oli kaikkiaan kahdeksan, kysely lähetettiin kymmenelle.

### 5.1. ENSIHOITAJIEN JA SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN VÄLISEN TIEDONKULUN HAASTEET

Kyselylomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, millaisia haasteita ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden väliseen tiedonkulkuun liittyy lastensuojeluilmoituksen vaativissa tilanteissa. Vastausten analysointi sisällönanalyysillä tuotti neljä yläluokkaa: kiire, tiedonpuute, työn laiminlyönti ja henkilöstöresurssien puute. Isoimmiksi haasteiksi näyttäisi kyselytutkimuksen perusteella muodostuvan ensihoitajien tiedonpuute lastensuojeluilmoituksista sekä molempien ammattiryhmien kiire.

Vastausten perusteella kiireen koetaan vaikuttavan ilmoituksen tekemättä jättämiseen, raportoimatta jättämiseen sekä kireyteen kommunikoinnissa. Yksi vastaajista avaa ongelmien juontuvan ensihoidon toimintaympäristöstä, jossa esimerkiksi peräkkäiset keikat aiheuttavat sen, että lastensuojeluilmoitusta ei päästä tekemään heti, jolloin ilmoituksen viivästyessä merkittävää tietoa saattaa jäädä sanomatta.

Juuri tilanteiden kiireellisyys aiheuttaa vaikeuksia vuorovaikutuksessa. Tällöin esimerkiksi sosiaalityöntekijän on pysyttävä jämäkkänä, että hän saa ensihoitajalta juuri ne tiedot, mitä hän tarvitsee, ja ensihoitajan tiedettävä tehtävänsä siitä, milloin ja mitä tietoja hänen on sosiaalityöntekijälle annettava. Molempien on siis syytä käsittää paikkansa toimintajärjestelmässä. (Isoherranen ym. 2008. 53.)

*“Ilmoituksen tekoon ei välttämättä ole kunnolla aikaa, jos seuraavaa keikkaa tulee heti perään ja sen myötä kiireessä voi jokin seikka jäädä*

*sanomatta (erityisesti jos ilmoituksen teko viivästyy peräkkäisten keikkojen takia).”*

Ensihoitajien tiedonpuute pitää vastausten mukaan sisällään epäselvyyden siitä, mistä kaikista tilanteista lastensuojeluilmoitus tulisi tehdä, kuka sen tekee missäkin tilanteessa (ensihoitaja vai sairaala) ja kehen tulisi ottaa yhteyttä. Epäselvyyttä ilmenee myös siitä, että sosiaalipäivystyksen konsultointi johtaisi suoraan lastensuojeluilmoitukseen. Haasteena mainitaan myös lastensuojeluilmoituksen kirjallinen versio:

*“Puhelimitse tehtävä ilmoitus on hyvä, paperiversio surkeahko. Itse soitan mieluummin, koska tuolloin ammattihlö voi kysyä jotakin sellaista, mitä en osaisi paperiversioon välttämättä kirjoittaa tai edes kuvata oikein, ja puhelimessa voidaan yhdessä pohtia tilannetta ja toimenpiteitä.”*

Substanssiosaamisella tarkoitetaan sitä, että sosiaali- ja terveysalan ammattilainen tuntee oman alansa lainsäädännön ja palvelujärjestelmän sekä vuorovaikutusmenetelmät ja teoreettisen perustan. Ammattilaisen on tunnistettava syy-yhteyksiä. (Mönkkönen. 2018. 24) Ensihoitajan on siis oltava tietoinen olevansa ammattinsa puolesta velvollinen tunnistamaan lastensuojeluilmoituksen vaativat tilanteet sekä tekemään ilmoituksen sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

Oman yläluokkansa muodostaa “työn laiminlyönti”. Laiminlyönti ilmenee vastausten mukaan lastensuojeluilmoituksen tekemättä jättämisellä tai konsultoimatta jättämisellä. Vastauksista voi kuitenkin tulkita, että työn laiminlyönti johtuu tiedonpuutteesta ja kiireestä, kuin välinpitämättömyydestä.

*“Haaste on varmaan se, että lastensuojeluilmoituksia jää tekemättä tai ei nähdä sosiaalipäivystystä konsultoitavan mahdollisuutena vaan ehkä ajatellaan, että ei tästä nyt tarvitse tehdä lastensuojeluilmoitusta tai että soitto sossuille olisi aina suoraan lastensuojeluilmoitus.”*

Neljänneksi yläluokaksi muodostui “henkilöstöressurssien puute”, joka ilmenee yhdestä vastauksesta, mutta voi tuki olla tulkittavissa muissakin vastauksissa mainitusta kiireestä.

*“Päivystysaikana soitettaessa Tampereen sosiaalipäivystykseen, on mahdollista, ettei päivystäjä ehdi ottaa tietoja ylös sen vuoksi että hän on itse kentällä kohteessa työskentelemässä.”*

Kolme vastaajaa kahdeksasta ei ole kohdannut haasteita varsinaisen tiedonkulun suhteen.

Taulukko 1: Yläluokat (haasteet)

Yläluokka	Alaluokka	Pelkistetty ilmaus
Kiire	Ajanpuutteesta johtuva tekemättä jättäminen	Ilmoituksen tekemiseen ei ole aikaa.
	Kiireen vaikutus raportointiin	Kiireestä johtuva asioiden raportoimatta jättäminen
	Ajoittainen kiire	Ajoittainen kiire ja kireys
	Kiire	Kiire
Työn laiminlyönti	Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti	Lastensuojeluilmoituksia ei tehdä
	Konsultoimatta jättäminen	Sosiaalipäivystystä ei konsultoida
	Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti	Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti
Tiedonpuute	Virheellinen käsitys lastensuojeluilmoituksen tarpeellisuudesta	Virheellinen käsitys, että lastensuojeluilmoitusta ei tarvitse tehdä

	Virheellinen käsitys konsultoinnin seurauksista	Virheellinen käsitys sosiaalipäivystyksen konsultoinnin johtamisesta lastensuojeluilmoitukseen
	Tiedonpuute aiheesta	Ensihoitajien mahdollinen tiedonpuute aiheesta
	Epäselvyys lastensuojeluilmoituksen kriteereistä	Epäselvyys lastensuojeluilmoitusta vaativista tilanteista
	Epäselvyys yhteydenottotahoista	Puhelinnumerot liikaa/epäselvää ottaa yhteyttä) (ilmeisesti mihin/keneen)
	Epäselvyys työnjaosta	Epäselvyys siitä, kuka ilmoituksen tekee
	Kirjallisen kuvailun haastavuus	Paperiversio lastensuojeluilmoituksesta huono johtuen tilanteiden kirjaamisvaikeudesta
Henkilöstöressurssien puute	Henkilöstöressurssien puute	Päivystäjä ei ehdi vastaanottamaan ilmoitusta

## 5.2. ENSIHOITAJIEN JA SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN VÄLISEN TIEDONKULUN VAHVUUDET

Niin ikään sisällönanalyysilla tehdystä vahvuuksien analysoinnista saatiin seuraavat viisi yläluokkaa: yhteistyön sujuvuus, ohjeistus, tavoitettavuus, ammattitaito ja kommunikaatio. Suurimman yläluokan muodostaa yhteistyön sujuvuus, joka käy ilmi peräti kymmenestä kyselyssä esiin tulevasta vahvuudesta. Toiseksi isoimman yläluokan paikkaa pitää tavoitettavuus, josta löytyy kyselystä kuusi mainintaa. Seuraavaksi perässä tulevat ammattitaito ja kommunikaatio, kumpikin kaksi kertaa, sekä viimeisimpänä ohjeistus yhdellä vastauksellaan.

Yhteistyön sujuvuudesta kertoo, että vastausten perusteella on helppo tavoittaa sosiaalityöntekijät, sekä heidän kanssaan asiointi sujui hyvin. Sosiaalityöntekijöiden koetaan vievän lastensuojeluprosessia eteenpäin, kun ensihoitajat heille ilmoituksen tekevät. Kehuja saa sosiaalityöntekijöiden kyky ottaa huomioon ensihoitajien näkökulma lastensuojelutilanteessa, mistä syntyy kokemus arvostuksesta.

*“Kuunnellaan ja kysellään pääsääntöisesti myös meidän näkökulma. Tulee arvostuksen tunne.”*

Ratkaisujen tekemisessä tarvitaan monia näkökulmia, tätä kutsutaan myös hybridiksi ajatteluksi. Hybridissä ajattelussa yhdistellään varsin erilaisiakin ajatusmalleja. Tällä tavalla tilanteeseen voi parhaimmillaan löytyä aivan uudenlainen ymmärrys ja ratkaisu. (Isoherranen ym. 2008. 46)

Vastauksissa ei kuitenkaan ole nähtävissä hierarkkista vuorovaikutusjärjestelmää, mikä voisi syntyä kahden ammattikunnan ikään kuin asettaessa asiantuntijuutensa rinnakkain tai vastakkain. Hierarkkisessa vuorovaikutuksessa puolustetaan vahvasti omaa näkemystä ja asiantuntijan asemaa yhteistyöprosessissa. (Isoherranen. 2005. 88.) Koska niin sanotun vastapuolen näkökannat otetaan huomioon ja niitä tunnutaan arvostavan tällaista ei kuitenkaan synny.

Molemminpuolinen arvostus on siis sekä syynä että seurauksena yhteistyön sujumiselle. Kun arvostaa toisen ammattitaitoa, on yhteistyökin hedelmällisempää molempien ammatillisen osaamisen päästessä yhtä lailla käyttöön, ja toisaalta kun yhteistyö on sujuvaa, kasvaa myös arvostus yhteistyön toisen osapuolen ammattitaitoa kohtaan. Kummankin ammattikunnan työntekijän arvostaessa toistensa työtä ja ammattitaitoa, yhteistyö helpottuu myös, kun molemmat ammattikunnan edustajat tuntevat olevansa ikään kuin samalla viivalla keskenään, eivätkä toisiaan vastaan, jolloin yhteistyö mahdollisesti valuisi tarpeettomaan nokitteluun ja oman paremmuuden todisteluun, eikä ammattitaidon resurssien laittamiseen työn tekemisen hyväksi niin kuin pitäisi.

Substanssiosaamisen ideana on se, että ammattilainen käyttää omaa ammattitaitoaan suhteessa muiden ammattilaisten asiantuntijuuteen kasvattaakseen omaa osaamistaan. Yhteistyön kuluessa eri ammattikuntien edustajien edustajat lakkaavat korostamasta oman alansa erityisyyttä ja erillisyyttä toisesta, ja parhaimmillaan he alkavat puhua entistä enemmän “samaa kieltä”. (Mönkkönen. 2018. 25)

Sosiaalityöntekijöiltä saadaan konsultaatioapua. Keskinäinen luottamus ammattitaitoon koettiin tärkeiksi yhteistyön sujuvuuden kannalta. Luottamus toisen ammattitaitoon on välttämätöntä konsultaatiota tehdessä, sillä neuvon tarvisija ei näe sitä hyödyllisenä pyytää, jos ei usko vastapuolella ammattitaitoa olevan.

*“Heiltä saa hyvää konsultaatioapua.”*

*“...kumpikin luottaa toisen ammattitaitoon.”*

Tavoitettavuudella on kyselyn mukaan monta muotoa. Vahvuutena koetaan esimerkiksi, että puhelimitse tavoitettavuus toimii, ja on mahdollista soittaa ympäri vuorokauden. Erityisesti ensihoidon kannalta tämä on tärkeää, sillä ensihoitajat saattavat usein mennä tilanteisiin, jotka ovat erittäin akuutteja ja kriittisiä, jopa hengenvaarallisia. Tällöin heidän on tärkeää saada nopeasti tietää, miten esimerkiksi tilanteessa olevan lapsen suhteen on toimittava.

*“24h puhelinnumero on erittäin hyvä. Sosiaalityöntekijöiden kanssa on käytännössä poikkeuksetta ollut helppo asioida...”*

Lisäksi kynnys soittamiseen arvioitiin matalaksi. Myös erilaisten järjestelmien, kuten Virve-kutsun käyttäminen, koettiin toimivaksi.

*“Myös Virve-kutsulla meidän yksikköön ollaan oltu yhteydessä ja se myös ok.”*  
*“Virvekommunikaatiokin sujuu kiitettävästi.”*

Sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa kuvaa se, että sosiaalityöntekijät ottavat saamansa tiedon sen vaativalla vakavuudella. He myös osaavat kysyä oikeanlaisia kysymyksiä. Tämä kertoo sosiaalityöntekijöiden sensitiivisyydestä

erilaisia tilanteita kohtaan, he tietävät, miten millaisissakin tilanteissa on hyvä toimia ja mihin niissä on keskityttävä.

Kulttuurienvälinen kompetenssi -käsitteen merkitys on helppo ymmärtää kulttuuriherkkyyden- ja sensitiivisyyden kautta. (Hänninen ym. 2016. 182) Tietynlaista kulttuurisensitiivisyyttä sosiaalityöntekijä tarvitsee siis myös erilaisissa asiakas- ja yhteistyötilanteissa, jotta hän osaa käyttäytyä ja toimia niissä oikeanlaisella tavalla.

*“Ilmoituksen vastaanottajat ovat suhtautuneet ilmoitukseen asian vaativalla vakavuudella.”*

*“Jos yhteyteen päästään, niin sos.työntekijät ovat ammattilaisia ja osaavat kysyä oikeat asiat ja hoitavat asian eteenpäin.”*

Kommunikaatiosta nähdään tekevän sujuvaa sen avoimuus ja rehellisyys. Ohjeistus on selkeää ja sitä on helppo noudattaa. Ensihoidon ja sosiaalityön tilanteissa aika on rahaa, joten ohjeistuksen on oltava selkeää ja helposti noudatettavaa, jotta sen selvittämiseen, mitä pitäisi tehdä ei mene liikaa aikaa, vaan pystytään tekemään nopeita ja kannattavia ratkaisuja.

Taulukko 1: Yläluokat (vahvuudet)

Yläluokka	Alaluokka	Pelkistetty ilmaus
Tavoitettavuus	Tavoitettavuus puhelimitse	Hyvä tavoitettavuus puhelimitse
	Tavoitettavuus kutsuttaessa	Virve-kutsu toimii
	Tavoitettavuus puhelimitse	Mahdollisuus soittaa vuorokauden ympäri
	Hyvä tavoitettavuus	Sosiaalityöntekijöiden hyvä tavoitettavuus

	Helppo yhteydenotto	Kynnys soittamiseen matala
	Tavoitettavuus puhelimitse	Mahdollisuus ilmoituksen tekemiseen puhelimitse
Yhteistyön sujuvuus	Asiain sujuvuus	Sosiaalityöntekijöiden kanssa asiointi toimii
	Prosessin eteneminen	Tunne asioiden etenemisestä
	Näkökulmien huomioonottaminen	Ensihoitajien näkökulman huomioonottaminen
	Konsultaatioapu	Sosiaalityöntekijöiltä konsultaatioapua
	Keskinäinen luottamus	Keskinäinen luottamus ammattitaitoon
	Arvostuksen tunne	Arvostuksen tunne
	Tiedonkulun helppous	Tiedonkulku on helppoa
	Yhteistyön vähäisyys	Vähäinen yhteistyö
	Luottamus ammattitaitoon	Luottamus sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoon
	Sujuva tiedonkulku	Tiedonkulku sujuu hyvin
Kommunikaatio	Kommunikaation sujuvuus	Virven kautta kommunikaatio sujuu
	Toimiva kommunikaatio	Kommunikaation avoimuus ja rehellisyys
Ammattitaito	Prosessin eteneminen	Sosiaalityöntekijät kysyvät oikeat asiat ja vievät prosessia eteenpäin
	Vastaanotetun tiedon vakavasti ottaminen	Ilmoituksen vastaanottajat ottavat asian vakavasti

Ohjeistus	Hyvä ohjeistus	Selkeä ja helposti noudatettava ohjeistus

### 5.3. ENSIHOITAJIEN JA SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KEHITYSEHDOTUKSET TIEDONKULKUUN

Kolmannen kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden kehittämissuhteita koskien tiedonkulkua. Yläluokiksi nousivat ohjeistus, tiedottaminen ja yhteistyö.

Ohjeistuksen tarpeellisuuden mainitsee kuusi vastaajaa kahdeksasta. Esiin nousi niin ohjeistus tiedonkulusta, kirjallinen ohjeistus sekä ilmoituksen vaativista tilanteista kuin ohjeistus sosiaalityöntekijän työstäkin.

Esimerkiksi ensihoitajien käyttämien järjestelmien ohjeistusten selkeyttäminen koettiin tarpeelliseksi: *“Selkeämmät ohjeet tiedonkulkuun virvellä.”* Samoin kuin se, kuinka tärkeää ilmoituksen tekeminen ja oman vastuun kantaminen sen tekemisestä on: *“Ehkä tarpeen muistuttaa kentällä työskenteleviä ilmoituksen tärkeydestä siinäkin tilanteessa, että ‘joku muu’ sen on sanonut myös tekevänä?”*

Edellä mainittuun kehittämissuhteeseen ilmoituksen tekemisen tärkeydestä ja omasta vastuusta liittyy läheisesti ajatus siitä, että pitäisi saada tarkempaa tietoa sosiaali-ilmoitusta tarvitsevien tapausten kriteereistä: *“Tarkemmin tietoa siitä, minkälaisista tilanteista lasten-/vanhusten sosiaali-ilmoitus tulee tehdä...”* Kehittämissuhteeksi esitettiin myös kirjallista ohjeistusta siitä, millaisissa tilanteissa lastensuojeluilmoitus on syytä tehdä: *“Voisiko kehitellä jonkun lappusen, johon olisi kerätty tilanteet jolloin ilmoitus tulee tehdä, mitä kaikkia tietoja haluavat.”*

Tarpeelliseksi koetaan organisaatioiden toiminnan selkiyttäminen sen työntekijöille. Heille tulisi suoda tarkempi kuva siitä, millainen heidän edustamansa organisaatio on.

*“Organisaatioiden esittäytyminen myös työntekijätasolla...”*

Myös yksittäisen työntekijän työajoista ja hänen vastuualueistaan ehdotettiin informaation antamista: *“Tarkemmat tiedot siitä, milloin Acutassa on sosiaalityöntekijä ja mitkä asiat hänelle kuuluvat.”*

Yhteistyö koostuu kahdesta ajatuksesta. Yhteistyö tiedonkulun helpottamiseksi, yhteistyön kehittäminen sekä yhteydenoton helpottaminen nähdään vastaajien mukaan merkittävinä tekijöinä.

Kehittämisideana pohditaan, että keinoja parantaa tiedonkulkua olisi hyvä keksiä: *“...jos tiedonkulku koetaan haasteelliseksi, niin pohtia yhdessä keinoja parantaa sitä.”* Myös molemminpuolista sosiaalityöntekijöiden ja ensihoitajien välistä ajatusten vaihtoa ja siitä syntyvää toimintojen kehitysajatuksia tuodaan esiin. Yhteistyöllä helpotettaisiin myös yhteydenottoa: *“...ajatusten vaihto -> toimintojen kehitysajatuksat. Yhteydenottokynnyksen madaltuminen”.*

Toiminnasta tiedottaminen on myös yksi kehittämis ehdotus, joka vastauksista nousee esiin. Tällä tarkoitetaan siis tässä tapauksessa sitä, että molemmat ammattikunnat, sosiaalityöntekijät ja ensihoitajat tiedottaisivat enemmän omista työnkuvistaan ja työtehtävistään, ja näin olisivat paremmin selvillä siitä, mitä toisen osapuolen työhön kuuluu ja mitä heidän tulee tietää.

*“Ehkä olisi hyvä tiedottaa enemmän molemmin puolin omasta toiminnasta...”*

Roolien joustavuus, vastuun määrittely, yhteisen tiedon luominen, tiimityö ja vuorovaikutustaitojen oppiminen ovat sekä toimivan moniammatillisen yhteistyön haasteita että edellytyksiä. Moniammatillisen yhteistyön organisaatiotasolla mahdollistavat rakenteet, johtamisen toimivuus, henkilöstö- ja aikaresurssit ja työntekijöiden koulutus. Sosiaalityön ammattilaiset rakentavat moniammatillisuutta erilaisuutta kunnioittaen, henkilökohtaisesti motivoituneina, tunnistamalla yhteisöllisen oppimisen mahdollisuuksia ja reflektoiden omaa toimintaa. (Hänninen ym. 2016. 226-227.)

Taulukko 3 Yläluokat (kehitysehdotukset)

Yläluokka	Alaluokka	Pelkistys
Ohjeistus	Tiedonkulun ohjeistus	VIRVE-tiedonkulun selkeämpi ohjeistus
	Kirjallinen ohjeistus	Kirjallinen ohjeistus lastensuojeluilmoituksen vaativista tilanteista ja tarpeellisista tiedoista
	Ohjeistus ilmoituksen vaativista tilanteista	Tarkempi ohjeistus, mistä tulee tehdä ilmoitus
	Ohjeistus sosiaalityöntekijän työstä	Ohjeistus Acutan sosiaalityöntekijän tavoitettavuudesta ja hänelle tarpeellisista tiedoista
	Ilmoituksen tekemisestä muistuttaminen	Ilmoituksen tekemisen tärkeyden painottaminen
	Toiminnan selkiyttäminen	Organisaatioiden toiminnan selkiyttäminen työntekijöille
Tiedottaminen	Toiminnasta tiedottaminen	Molemminpuolinen oman toiminnan tiedottaminen
Yhteistyö	Yhteistyö tiedonkulun helpottamiseksi	Keinojen pohtiminen yhdessä tiedonkulun helpottamiseksi
	Yhteistyön kehittäminen	Ajatusten vaihto yhteistyön sujuvuuden parantamiseksi
	Yhteydenoton helpottaminen	Yhteydenottokynnyksen madaltaminen

## 6. OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Noudatamme opinnäytetyötä kirjoittaessamme Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) tutkimuseettisiä ohjeita, joita Tampereen

ammattikorkeakoulu on sitoutunut noudattamaan opiskelijoidensa opinnäytetöissä. Vastamme itse näiden ohjeiden noudattamisesta.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa vain, jos tutkimus on tehty hyvään tieteelliseen käytäntöön nojaten. Lainsäädäntö määrittelee rajat näille tieteellisille käytännöille ja takaa tulosten uskottavuuden. Hyvän tieteellisen käytännön keskeisiä lähtökohtia ovat asianmukaiset tutkimusluvut, eettisesti kestävä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät sekä avoimuus ja vastuullinen tiedeviestintä tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. Tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa tulee noudattaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta. Muiden tutkijoiden työhön ja saavutuksiin tulee suhtautua kunnioituksella ja viitata heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla lähdeviitteitä käyttäen. Tutkimuksesta syntyneet tietoaineistot tulee tallentaa tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012) Laadukkaan eettisen tutkimuksen lähtöajatuksena voidaan pitää sitä, ettemme ole kopioineet toisten ajatuksia, johtopäätöksiä tai tuloksia ominamme. Olemme siis merkinneet selkeästi, mihin lähteeseen kulloinkin viittaamme. (Hakala 2004, 138)

Korkeakoulujen tulee huolehtia opiskelijoidensa perehdyttämisestä hyvään tieteelliseen käytäntöön. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012) Tämä on toteutunut metodiopintojen ja opinnäytetyöhön valmentavien kurssien suorittamisella osana opinnäytetyöprosessia. Opinnäytetyömme on tehty Tampereen Ammattikorkeakoulun virallisten ohjeiden mukaisesti ja prosessissa on hyödynnetty ohjaavien opettajien sekä opponijien antamaa palautetta.

Opinnäytetyömme aiheen valinta ei ollut aivan yksinkertaista, sillä meidän oli keksittävä aihe, joka sopisi meille molemmille opiskeltaviemme alojen kannalta. Vaikka meidän on opinnäytetyössämme noudatettava keskenämme yhtenäistä linjaa, on eri alojemme näkemykset myös rikastuttaneet sitä. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 53)

Alkaessamme etsiä tietoa opinnäytetyömme aiheesta, huomasimme, ettei kyseisestä näkökulmasta ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välisestä

kommunikaatiosta ole juurikaan tehty tutkimusta. Molempia ammattikuntia on kyllä käsitelty erikseen, mutta yhdistettyä tietoa heistä ei juurikaan löydy. Näin ollen taustatietoa kyllä on, mutta ei niinkään meidän opinnäytetyömme näkövinkkelistä, mikä toisaalta antoi meille mahdollisuuden kertoa jotain uutta. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 55)

Koska meillä on mahdollisuus tuoda esiin uutta tietoa sosiaalityöntekijöiden ja ensihoitajien välisestä kommunikaatiosta, meillä on myös mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten sitä voitaisiin jatkossa kehittää, niin että yhteistyö toimisi sosiaalityöntekijöiden ja ensihoitajien, kuten myös muiden sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden välillä paremmin. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 54)

Lähetimme Pirkanmaan pelastuslaitoksen sekä Tampereen sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteyshenkilöille opinnäytetyömme tutkimussuunnitelman ja saimme asianmukaiset tutkimusluvut tutkimuksen toteuttamiseksi. Vierailimme Tampereen sosiaali- ja kriisipäivystyksessä keskustelemassa tutkimussuunnitelmastamme sekä käytännön asioista koskien kyselytutkimusta. Pirkanmaan pelastuslaitoksen yhteyshenkilöä emme tavanneet kasvotusten, mutta keskustelimme hänen kanssaan sähköpostitse. Kaikki sähköpostit ovat Kyselytutkimukseen osallistuvat henkilöt saivat saatekirjeen, jossa kerrottiin opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite. Saatekirjeessä kerrottiin kyselytutkimukseen vastaamisen olevan vapaaehtoista, anonymiä ja luottamuksellista.

Kyselytutkimukseemme vastanneiden anonymiteetti varmistettiin keräämättä taustatietoja, kuten ikä tai sukupuoli. Sähköisessä kyselylomakkeessa vastaajat vastasivat ainoastaan tutkimuskysymykseen liittyviin kysymyksiin. Kyselylomaketta laadittaessa teimme tietoisin päätöksen olla keräämättä taustatietoja, sillä vastaajien ikä tai sukupuoli voisi vaikuttaa vastausten tulkintaan ja analysointiin.

Opinnäytetyössä ei mainita vastaajien nimiä.

Opinnäytetyön teoreettinen osuus pohjautuu tutkittuun tietoon, lakipykäliin sekä asianmukaisiin tutkimuksiin. Olemme käyttäneet lähdemateriaalin etsimiseen vain luotettavia hakukoneita. Lähdemerkinnät on tehty asianmukaisesti niin tekstin sisällä kuin lähdeluettelossakin. Jaoimme opinnäytetyön teoreettisen osuuden kirjoittamisen niin, että kumpikin keskittyi pienempiin

teoriakokonaisuuksiin, jonka jälkeen kävimme läpi kunkin kokonaisuuden yhdessä. Näin varmistimme, että koko opinnäytetyö käytiin läpi kahden kirjoittajan toimesta virheiden minimoimiseksi.

Vastauksia analysoidessamme pidimme huolen siitä, ettemme väärennä vastauksia oman mielemme mukaan tai tutkimuksen tarkoitusta paremmin vastaaviksi. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 51) Meidän oli kuitenkin pohdittava esimerkiksi sisällönanalyysejä tehdessämme, luokittelemme vastauksen vahvuudeksi sen luonteen perusteella, vaikka vastaaja on laittanut sen haasteet-osioon. Luokittelimme sen siis vahvuudeksi, sillä se ei anna tietoa haasteista, koska niitä ei kyseisen vastauksen perusteella esiinny. Jos taas vastaukset olivat hyvin lyhyitä, esimerkiksi vain yhden sanan mittaisia, teimme itseämme varten tulkinnat, mitä niillä tarkoitettiin, mutta emme muuttaneet alkuperäisiä vastauksia sen kattavimmiksi. Haastavaksi tutkimustulosten analysoinnin tekee kysymysten ja vastausten tulkintaerot eli se, miten vastaajat ovat kysymykset tulkinneet ja miten me olemme vastaavasti heidän vastauksensa tulkinneet. Tulkintavirheet ovat mahdollisia, sillä sanojen merkitykset saattavat vaihdella vastaajasta ja tulkitsijasta johtuen.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ei voida arvioida ja laskea yhtä tarkasti kuin määrällisen tutkimuksen luotettavuutta, vaan luotettavuus on tutkijan arvioinnin varassa. Tästä syystä täydellisen objektiivisen luotettavuuden saavuttaminen on lähes mahdotonta. (Kananen 2014, 146-147) Olemme ottaneet tämän seikan huomioon työmme kaikissa vaiheissa ja pyrkineet tarkastelemaan tutkimusaineistoa tästä näkökulmasta.

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään kahta termiä: validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti käsitteenä tarkoittaa sitä, että tutkimuskohde ja -aihe vastaavat alkuperäistä tutkimuskysymystä. Validiteetti varmistetaan käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää sekä mittaamalla oikeita asioita.

Reliabiliteetti taas tarkoittaa tulosten pysyvyyttä ja toistettavuutta, eli sitä, miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty tutkimusmenetelmä mittaa tutkittavaa aihetta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että uusintamittauksella tulisi saada samat tutkimustulokset. (Kananen 2014, 147-148)

Opinnäytetyömme validiteetti on varmistettu valitsemalla asianmukaiset tutkimus- ja analysointimenetelmät sekä rajaamalla tutkimuskysymyksemme selkeästi. Reliabiliteettia on laadullisessa tutkimuksessa mahdotonta varmistaa eikä se ole tutkimuksen tarkoitukseen, sillä laadullisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan ilmiöitä ja kokemuksia. Toki joissakin vastauksissa mainittiin samoja tekijöitä ja mahdollisesti voidaan olettaa, että jos sama kyselytutkimus suunnattaisiin muiden paikkakuntien pelastuslaitoksille ja sosiaali- ja kriisipäivystyksille, vastauksista saattaisi löytyä samankaltaisia piirteitä, koska työympäristöt ja työtehtävät vastaavat toisiaan. Tätä ei kuitenkaan voida todistaa ja olemme ottaneet tämän seikan huomioon.

## 7. POHDINTA

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, mitkä ovat ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välisen tiedonkulun haasteet ja vahvuudet, sekä ammattilaisten kehitysehdotukset tiedonkulun sujuvuuden parantamiseksi. Saimme vastaukset kahdeksalta ammattilaiselta, mikä ei ollut toivomamme lukumäärä, mutta antoi kuitenkin arvokasta tietoa tiedonkulun sujuvuudesta ammattilaisten näkökulmasta. Suurimmiksi haasteiksi nousivat ammattilaisten tiedonpuute lastensuojeluilmoitusten tarpeellisuudesta ja tilanteista, joissa se olisi tarpeellinen, kiire, työn laiminlyönti sekä henkilöstöressurssien puute. Vahvuuksina taas koettiin vastausten perusteella yhteistyön sujuvuus, kommunikaation sujuvuus, ammattitaito, hyvä ohjeistus sekä sosiaalityöntekijöiden hyvä tavoitettavuus. Yhteistyön sujuvuus ilmeni muun muassa luottamuksena toisen henkilön ammattitaitoon. Kehitysehdotuksina esille nousivat lastensuojeluilmoituksen tekemiseen liittyvän ohjeistuksen selventäminen, molemminpuolinen oman ammattikunnan toiminnasta tiedottaminen sekä ammattikuntien keskinäinen ajatustenvaihto tiedonkulun sujuvuuden parantamiseksi.

Lähtiessämme tekemään opinnäytetyötä haasteena oli löytää aihe, joka yhdistää molempien opiskelualoja. Lastensuojelu on tärkeä aihe kummankin ammattiryhmän työssä, joten koimme tärkeäksi paneutua siihen yhtymäkohtaan, joka lastensuojelussa yhdistää ammattiryhmiämme. Tiedonkulun sujuvuuden kartoittaminen lastensuojeluilmoitusten tekemisessä on olennaista sen kehittämisen kannalta. Moniammatillinen yhteistyö on niin sanotusti kasvava trendi sosiaali- ja terveysalalla, joten tartuimme ajankohtaiseen aiheeseen. Kuitenkaan nimenomaan sosiaalityöntekijöiden ja ensihoitajien välisestä yhteistyöstä ei juurikaan ole tehty tutkimusta, mikä kertonee juuri moniammatillisen yhteistyön tuoreudesta ilmiönä, ja siitä että edelleen hyvin vahvasti tuntuu istuvan ajatus "oman tonttinsa hoitamisesta". Juuri kyseisestä näkökulmasta löytyvän tiedon vähäisyyden vuoksi löytämäämme tietoa piti hyvin pitkälti soveltaa opinnäytetyöhömme sopivaksi. Oli pohdittava sitä, kuinka esimerkiksi vuorovaikutuksen ilmiöt saattavat näkyä saamiemme vastausten mukaisissa tilanteissa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportin mukaan lastensuojeluilmoitusten määrä kasvoi vuonna 2018 noin 5 % edellisestä vuodesta. Kiireellisten sijoitusten määrä kasvoi seitsemän prosenttia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019) Näissä tilastoissa on otettu huomioon kaikki vuonna 2018 tehdyt lastensuojeluilmoitukset. Tilastoa pelkästään ensihoitajien tekemistä lastensuojeluilmoituksista emme löytäneet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti antaa kuitenkin viitteitä siitä, että lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvussa. Taustasyistä ei ole tieteellistä tutkimustietoa, mutta tulevaisuudessa jatkotutkimusten kautta syiden analysointi tulee olemaan tärkeää, jotta ennakoivaa lastensuojelua pystytään kehittämään entistä tehokkaammaksi. Mahdollisia syitä lastensuojeluilmoitusten määrän kasvuun voivat olla yhteiskunnan sosiaalisen eriarvoisuuden kasvaminen, mielenterveys- ja päihdeongelmat, ennakoivan lastensuojelun kehittyminen, vanhempien uskallus tehdä itse lastensuojeluilmoitus, lapsiperheiden lisääntyneet ongelmat, kasvava tietoisuus ja yleinen asenneilmapiirin muutos koskien lasten turvallista kasvatusta. Tämä luo haasteita ensihoitopalveluille, sillä ensihoitajat ovat avainasemassa lastensuojeluilmoituksen vaativien tilanteiden tunnistamisessa. Kyselylomakkeeseemme vastanneiden ammattilaisten kehitysehdotuksista nousi esille tarve laajemmalle ohjeistukselle niin lastensuojeluilmoituksen vaativista tilanteista, lastensuojeluilmoituksen tekemiseen tarvittavista tiedoista kuin kunkin viranomaisen työnkuvasta. Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti johtui vastauksien mukaan tiedonpuutteesta, jolloin voidaan tehdä oletus, että yhteistyön kehittäminen lienee välttämätöntä, jotta tulevaisuudessa voidaan entistä paremmin taata ammattilaisten kyky tunnistaa lastensuojeluilmoitusta vaativia tilanteita. Näin myös taataan kunkin lapsen ja nuoren mahdollisuus saada apua.

Tärkein ratkaisu tiedonkulun haasteisiin on tiedon lisääminen. Sekä tulevien ensihoitajien, että sosiaalialan koulutuksiin tulisi sisällyttää enemmän tietoa lastensuojelusta, lastensuojeluilmoituksista sekä muiden viranomaisten työnkuvasta. Ensihoitajille voi olla epäselvää, mitkä ovat lastensuojeluilmoituksen kriteerit ja sosiaalityöntekijöiden toimenpiteet lastensuojeluilmoituksen jälkeen. Sosiaalityöntekijät eivät taas välttämättä ole tietoisia ensihoidon työnkuvasta ja siihen liittyvästä hektisyydestä. Tärkeintä olisi tiedon lisäämisen kautta madaltaa yhteydenottokynnystä, jolloin epäselvien tilanteiden joukosta voidaan löytää tehokkaammin ne, jotka vaativat jatkotoimenpiteitä. Keskinäinen luottamus toisen

ammattitaitoon ja tunne molemminpuolisesta arvostuksesta auttaa ratkomaan epäselviä tilanteita yhdessä. Yhteiset simulaatioharjoitukset eri viranomaisten kesken jo koulutusvaiheessa toisivat paitsi tietoa, myös varmuutta ja luottamusta omaa ja toisten ammattitaitoa kohtaan. Näitä yhteisiä koulutuspäiviä olisi kannattavaa jatkaa myös työelämässä.

Mikäli mahdollista, ensihoidon olisi hyvä hankkia mahdollisimman paljon tietoa lastensuojeluilmoitusta koskevan lapsen terveydellisistä taustoista ja mahdollisista diagnooseista, ja kertoa niistä eteenpäin sosiaalipäivystykselle. Näiden tietojen avulla sosiaalityöntekijät voivat luotettavammin päättää, minne lapsi mahdollisesti olisi paras sijoittaa, erityisesti pitkäaikaissijoituksen tilanteissa, jolloin sijoituspaikassa olisi sosiaalityöntekijän antamien tietojen pohjalta helpompi ja selkeämpi työskennellä entistä enemmän lapsen tarpeiden hyväksi.

Kyselytutkimuksen vastauksista kävi ilmi kiireen vaikutus kummankin ammattiryhmän työskentelyyn. Ensihoitajilla ei välttämättä ole aikaa lastensuojeluilmoituksen perusteelliseen tekemiseen perättäisten hälytysten vuoksi ja kiireen keskellä lastensuojeluilmoituksen kannalta tärkeitä asioita voi jäädä sanomatta. Sosiaalityöntekijät eivät välttämättä ehdi ottaa ilmoitusta vastaan, jos ovat itse kentällä työskentelemässä. Yleinen kiire vaikeuttaa perusteellista raportointia ja jatkotoimenpiteiden tehokasta hoitamista. Tästä taas on pääteltävissä, että kiire siis vaikuttaa lastensuojelun toteutumiseen ja vaarantaa lapsen tai nuoren mahdollisuuden turvalliseen kasvuympäristöön. Ratkaisu kiireen minimoimiseen on henkilöstöressurssien riittävyyden takaaminen kummassakin ammattiryhmässä sekä jo edellä mainittu tiedon lisääminen. Tiedon lisäämisen kautta lastensuojeluilmoituksen raportointi tehostuu ja jatkotoimenpiteisiin päästään nopeammin. Tämä taas takaa kyseessä olevan lapsen tai nuoren mahdollisuuden saada tarvitsemaansa apua nopeammin ja yksilöllisemmin.

## **LÄHTEET**

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino Oy.

Barker, R.L. 2003. The social work dictionary. Baltimore, MD, the United States of America: Port City Press.

Castrén, M., Helveranta, K., Kinnunen, A., Korte, H., Laurila, K., Paakkonen, H., Pousi, J. & Väisänen, O. 2012. Ensihoidon perusteet. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Clarkeburn, H. & Mustajoki, A. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino Oy.

Haasio, A. & Savolainen, R. 2004. Tiedonhankintatutkimuksen perusteet. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Hakala, J. 2004. Oppinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudeamus Kirja Oy

toim. Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lunden T., Salovaara, P., Törrönen, M., Veistilä, M. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Isoherranen, K., Nurminen, R., Rekola, L. 2008. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy

Juhila K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina – sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino Oy.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kuisma, M., Holmström, P., Nurmi, J., Porthan, K. & Taskinen, T. 2018. Ensihoito. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kurronen, P. 2011. Potilasturvallisuus ja tiedonkulku - Haipro-vaaratapahtumien analyysi. Terveystieteiden tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Pro gradu- tutkielma.

Kyngäs, H., Elo, S., Pölkki, T., Kääriäinen, M. & Kanste, O. 2011. Sisällönanalyysi suomalaisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa. Hoitotiede 2011, 23 (2), 138–148.

Laki sosiaalihuollon ammattilaisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. 29.4.2005. Luettu 31.10.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050272>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Luettu 10.1.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Mahkonen, S. 2010. Lastensuojelu ja laki. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Metteri, A. (toim.) 1996. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Oy Edita Ab

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä - asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveystieteillä. Helsinki: Gaudeamus

Opetushallitus. Opintopolku. 2019. Ensihoitaja AMK, Ensihoidon tutkinto-ohjelma. Luettu 13.6.2019.

<https://opintopolku.fi/app/#!/korkeakoulu/1.2.246.562.17.41290492804>

Raunio K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus

Siukosaari, A. 2002. Yhteisviestinnän opas. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Sosiaalityö. Luettu 12.12.2018.

<https://stm.fi/sosiaalityo>

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326. Luettu 10.1.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Lastensuojeluilmoitus ja sen tekeminen.

Luettu 5.3.2019.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojeluilmoitus#Miten%20lastensuojeluilmoitus%20tehd%C3%A4%C3%A4n>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Lastensuojelu 2018. Julkaistu 4.6.2019.

Luettu 31.7.2019. <http://www.julkari.fi/handle/10024/138211>

Tilastokeskus. 2019. Käsitteet – Kvalitatiivinen tutkimus. Luettu 10.1.2019.

[https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit\\_tutkimus.html](https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettu 16.7.2019.

[https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Yleinen suomalainen asiasanasto YSA. 2019. ”Tiedonkulku”. Luettu 5.3.2019.

<https://finto.fi/ysa/fi/page/Y104595>

## **LIITTEET**

Liite 1. Kyselylomake

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 20.3.2019 14.11 ja päättyy 20.3.2020 23.59

## Ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välinen tiedonkulku lastensuojelutilanteissa[kopio]

Hyvä vastaanottaja,

Olemme kolmannen vuosikurssin opiskelijoita Tampereen ammattikorkeakoulusta. Toteutamme opinnäytetyömme yhteistyönä kahden eri koulutusohjelman, ensihoidon (Elina Vesterinen) ja sosiaalialan (Suvi Matero), välillä.

Tutkimme opinnäytetyössämme ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välisen tiedonkulun haasteita ja vahvuuksia lastensuojelutilanteissa. Tutkimuskohteemme on näiden kahden ammattikunnan välinen tiedonkulku sosiaalityöntekijän tullessa paikalle tilanteeseen, josta ensihoito on tehnyt lastensuojeluilmoituksen Sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

Opinnäytetyömme toteutetaan kyselytutkimuksena avoimilla kysymyksillä, johon pyydämme teidät osallistumaan. Osallistuminen kyselytutkimukseen on vapaaehtoista ja luottamuksellista.

### Kysymykset

1. Millaisia haasteita mielestäsi liittyy tiedonkulkuun ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välillä lastensuojeluilmoitusta tehdessä?

2. Mitkä asiat mielestäsi toimivat hyvin ensihoitajien ja sosiaalityöntekijöiden välisessä tiedonkulussa?

3. Millaisia kehittämissihtotuksia sinulla on tiedonkulkuun?

## Liite 2. Sisällönanalyysi

Taulukko 1: Haasteet

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
“ilmoituksen tekoon ei välttämättä ole kunnolla aikaa, jos seuraavaa keikkaa tulee heti perään”	Ilmoituksen tekemiseen ei aikaa kiireen vuoksi.	Ajanpuutteesta johtuva tekemättä jättäminen	Kiire
“kiireessä voi jokin seikka jäädä sanomatta”	Kiireestä johtuva asioiden raportoimatta jättäminen	Kiireen vaikutus raportointiin	Kiire

“lastensuojeluilmoituksia jää tekemättä”	Lastensuojeluilmoituksia ei tehdä	Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti	Työn laiminlyönti
“ei nähdä sosiaalipäivystystä konsultoitavana mahdollisuutena”	Sosiaalipäivystystä ei konsultoida	Konsultoimatta jättäminen	Työn laiminlyönti
“ajatellaan, että ei tästä nyt tarvitse tehdä lastensuojeluilmoitusta”	Virheellinen käsitys, että lastensuojeluilmoitusta ei tarvitse tehdä	Virheellinen käsitys lastensuojeluilmoituksen tarpeellisuudesta	Tiedonpuute
“soitto sossuille olisi aina suoraan lastensuojeluilmoitus”	Virheellinen käsitys sosiaalipäivystyksen konsultoinnin johtamisesta lastensuojeluilmoitukseen	Virheellinen käsitys konsultoinnin seurauksista	Tiedonpuute
“Yksi asia on tietysti se mikä on ensihoitajien tieto aiheesta.”	Ensihoitajien mahdollinen tiedonpuute aiheesta	Tiedonpuute aiheesta	Tiedonpuute
“Puhelimitse tehtävä ilmoitus on hyvä, paperiversio surkeahko. Itse soitan mieluummin, koska tuolloin ammattihlö voi kysyä jotakin sellaisista, mitä en osaisi paperiversioon välttämättä kirjoittaa tai edes kuvata oikein”	Paperiversio lastensuojeluilmoituksesta huono johtuen tilanteiden kirjaamisvaikeudesta	Kirjallisen kuvailun haastavuus	
“ajoittain hieman kireyttä ja kiirusta”	Ajoittainen kiire ja kireys	Kiire ja kireys	Kiire
“Välttämättä aina ei ole selvää mistä kaikista tulisi ilmoitus tehdä.”	Epäselvyys lastensuojeluilmoitusta vaativista tilanteista	Epäselvyys lastensuojeluilmoituksen kriteereistä	Tiedonpuute
“Kuntarajat”	Kuntarajoista johtuva epäselvyys	Alueiden epäselvyys	Tiedonpuute
“Kiire”	Kiire	Kiire	Kiire

“Puhelinnumerot”	Puhelinnumerot (ilmeisesti lii- kaa/epäselvää mihin/keneen ottaa yhteyttä)	Epäselvyys yhteydenottotahoista	Tiedonpuute
“Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti -> kyllä joku muu hoitaa”	Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti	Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti	Työn laiminlyönti
“Päivystysaikana soitettaessa Tampereen sosiaalipäivystykseen, on mahdollista, ettei päivystäjä ehdi ottaa tietoja ylös sen vuoksi että hän on itse kentällä kohteessa työskentelemässä.”	Päivystäjä ei ehdi vastaanottamaan ilmoitusta	Henkilöstöressurssien puute	
“Suurin haaste liittyy siihen, kuka tekee ilmoituksen jos lapsi/nuori on viety sairaalaan: ensihoito vai sairaala. Meille tieto yleensä tulee vain toiselta ja se riittää”	Epäselvyys siitä, kuka ilmoituksen tekee	Epäselvyys työnjaosta	Tiedonpuute

Taulukko 2: Vahvuudet

<b>Alkuperäinen ilmaus</b>	<b>Pelkistys</b>	<b>Alaluokka</b>	<b>Yläluokka</b>
“Todella vähän yhteistyötä, lähinnä lastensuojeluilmoitusten tai vanhusten oloista ilmoittaminen.”	Vähäinen yhteistyö	Yhteistyön vähäisyys	Yhteistyön sujuvuus
“Tiedonkulku on ollut helppoa.”	Tiedonkulku on helppoa.	Tiedonkulun helppous	Yhteistyön sujuvuus
“Ohjeistus ensihoidolla on selkeä ja sitä on helppo noudattaa.”	Selkeä ja helposti noudatettava ohjeistus.	Hyvä ohjeistus	Ohjeistus

“Puhelimitse olen saanut aina sosiaalityöntekijän kiinni.”	Hyvä tavoitettavuus puhelimitse.	Tavoitettavuus puhelimitse	Tavoitettavuus
“Myös Virve-kutsulla meidän yksikköön ollaan oltu yhteydessä ja se myös ok.”	Virve-kutsu toimii	Tavoitettavuus kutsuttaessa	Tavoitettavuus
“24h puhelinnumero on erittäin hyvä”	Mahdollisuus soittaa vuorokauden ympäri	Tavoitettavuus puhelimitse	Tavoitettavuus
“Sosiaalityöntekijöiden kanssa on käytännössä poikkeuksetta ollut helppo asioida”	Sosiaalityöntekijöiden kanssa asiointi toimii	Asioinnin sujuvuus	Yhteistyön sujuvuus
“Tuntuu, että asiat menevät eteenpäin”	Tunne asioiden etenemisestä	Prosessin eteneminen	Yhteistyön sujuvuus
“Ilmoituksen vastaanottajat ovat suhtautuneet ilmoitukseen asian vaatimalla vakavuudella.”	Ilmoituksen vastaanottajat ottavat asian vakavasti	Vastaanotetun tiedon vakavasti ottaminen	Ammattitaito
“Virvekommunikaatiokin sujuu kiitettävästi”	Virven kautta kommunikaatio sujuu	Kommunikaation sujuvuus	Kommunikaatio
“Sosiaalityöntekijät saadaan hyvin kiinni”	Sosiaalityöntekijöiden hyvä tavoitettavuus	Hyvä tavoitettavuus	Tavoitettavuus
“Heiltä (sosiaalityöntekijöiltä) saa hyvää konsultaatioapua.”	Sosiaalityöntekijöiltä konsultaatioapua	Konsultaatioapu	Yhteistyön sujuvuus
“Kynnys soittamiseen on matala”	Kynnys soittamiseen matala	Helppo yhteydenotto	Tavoitettavuus
“Luotto on korkea siihen, että he (sosiaalityöntekijät) osaavat poimia oikeat tiedot mahdollista LSI:sta varten”	Luottamus sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoon	Luottamus ammattitaitoon	Yhteistyön sujuvuus
“Avointa, rehellistä, suoraa puhetta.”	Kommunikaation avoimuus ja rehellisyys	Toimiva kommunikaatio	Kommunikaatio

“Kuunnellaan ja kysellään pääsääntöisesti myös meidän näkökulma. “	Ensihoitajien näkökulman huomioonottaminen	Näkökulmien huomioonottaminen	Yhteistyön sujuvuus
“Tulee arvostuksen tunne”	Arvostuksen tunne	Arvostuksen tunne	Yhteistyön sujuvuus
“Jos yhteyteen päästään, niin sos.työntekijät ovat ammattilaisia	Sosiaalityöntekijät kysyvät oikeat asiat	Prosessin eteneminen	Ammattitaito
ja osaavat kysyä oikeat asiat ja hoitaa asian eteenpäin”	ja vievät prosessia eteenpäin		
“On hyvä asia, että lastensuojeluilmoituksen ja sosiaali-ilmoituksen esim. vanhuksesta voi tehdä puhelimitse”	Mahdollisuus ilmoituksen tekemiseen puhelimitse	Tavoitettavuus puhelimitse	Tavoitettavuus
“Mielestäni tiedon välittäminen sujuu hyvin”	Tiedonkulku sujuu hyvin	Sujuva tiedonkulku	Yhteistyön sujuvuus
“Kumpikin luottaa toisen ammattitaitoon”	Keskinäinen luottamus ammattitaitoon	Keskinäinen luottamus	Yhteistyön sujuvuus

Taulukko 3: Kehittämisehdotukset

<b>Alkuperäinen ilmaus</b>	<b>Pelkistys</b>	<b>Alaluokka</b>	<b>Yläluokka</b>
“Selkeämmät ohjeet tiedonkulkuun virvellä.”	VIRVE-tiedonkulun selkeämpi ohjeistus	Tiedonkulun ohjeistus	Ohjeistus
“Ehkä tarpeen muistuttaa kentällä työskenteleviä ilmoituksen tärkeydestä siinäkin tilanteessa, että joku muu sen on sanonut myös tekevänsä?”	Ilmoituksen tekemisen tärkeyden painottaminen	Ilmoituksen tekemisestä muistuttaminen	Ohjeistus
“Olisi hyvä tiedottaa enemmän molemmin puolin omasta toiminnasta”	Molemminpuolinen oman toiminnan tiedottaminen	Toiminnasta tiedottaminen	Tiedottaminen

“Jos tiedonkulku koetaan haasteelliseksi, niin pohtia yhdessä keinoja parantaa sitä”	Keinojen pohtiminen yhdessä tiedonkulun helpottamiseksi	Yhteistyö tiedonkulun helpottamiseksi	Yhteistyö
“Voisiko kehitellä jonkun lappusen, johon olisi kerätty tilanteet, jolloin ilmoitus tulee tehdä, mitä kaikkia tietoja haluavat”	Kirjallinen ohjeistus lastensuojeluilmoituksen vaativista tilanteista ja tarpeellisista tiedoista	Kirjallinen ohjeistus	Ohjeistus
“Organisaatioiden esittäytyminen myös työntekijätasolla”	Organisaatioiden toiminnan selkiyttäminen työntekijöille	Toiminnan selkiyttäminen	Ohjeistus
“Ajatusten vaihto -> toimintojen kehitysajatukset”	Ajatusten vaihto yhteistyön sujuvuuden parantamiseksi	Yhteistyön kehittäminen	Yhteistyö
“Yhteydenottokynnyksen madaltuminen”	Yhteydenottokynnyksen madaltaminen	Yhteydenoton helpottaminen	Yhteistyö
“Tarkemmin tietoa siitä, minkälaisista tilanteista lasten-/vanhusten sosiaali-ilmoitus tulee tehdä.”	Tarkempi ohjeistus, mistä tulee tehdä ilmoitus	Ohjeistus ilmoituksen vaativista tilanteista	Ohjeistus
“Tarkemmat tiedot siitä, milloin Acutassa on sosiaalityöntekijä ja mitkä asiat hänelle kuuluvat.”	Ohjeistus Acutan sosiaalityöntekijän tavoitettavuudesta ja hänelle tarpeellisista tiedoista	Ohjeistus sosiaalityöntekijän työstä	Ohjeistus

Taulukko 4: Yläluokat (haasteet)

Yläluokka	Alaluokka	Pelkistetty ilmaus
Kiire	Ajanpuutteesta johtuva tekemättä jättäminen	Ilmoituksen tekemiseen ei ole aikaa.
	Kiireen vaikutus raportointiin	Kiireestä johtuva asioiden raportoimatta jättäminen
	Ajoittainen kiire	Ajoittainen kiire ja kireys
	Kiire	Kiire

Työn laiminlyönti	Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti	Lastensuojeluilmoituksia ei tehdä
	Konsultoimatta jättäminen	Sosiaalipäivystystä ei konsultoida
	Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti	Ilmoitusvelvollisuuden laiminlyönti
Tiedonpuute	Virheellinen käsitys lastensuojeluilmoituksen tarpeellisuudesta	Virheellinen käsitys, että lastensuojeluilmoitusta ei tarvitse tehdä
	Virheellinen käsitys konsultoinnin seurauksista	Virheellinen käsitys sosiaalipäivystyksen konsultoinnin johtamisesta lastensuojeluilmoitukseen
	Tiedonpuute aiheesta	Ensihoitajien mahdollinen tiedonpuute aiheesta
	Epäselvyys lastensuojeluilmoituksen kriteereistä	Epäselvyys lastensuojeluilmoitusta vaativista tilanteista
	Epäselvyys yhteydenottotahoista	Puhelinnumerot (ilmeisesti liikaa/epäselvää mihin/keneen ottaa yhteyttä)
	Epäselvyys työnjaosta	Epäselvyys siitä, kuka ilmoituksen tekee
	Kirjallisen kuvailun haastavuus	Paperiversio lastensuojeluilmoituksesta huono johtuen tilanteiden kirjaamisvaikeudesta
Henkilöstöressurssien puute	Henkilöstöressurssien puute	Päivystäjä ei ehdi vastaanottamaan ilmoitusta

Taulukko 5: Yläluokat (vahvuudet)

Yläluokka	Alaluokka	Pelkistetty ilmaus
Tavoitettavuus	Tavoitettavuus puhelimitse	Hyvä tavoitettavuus puhelimitse
	Tavoitettavuus kutsuttaessa	Virve-kutsu toimii
	Tavoitettavuus puhelimitse	Mahdollisuus soittaa vuorokauden ympäri
	Hyvä tavoitettavuus	Sosiaalityöntekijöiden hyvä tavoitettavuus
	Helppo yhteydenotto	Kynnys soittamiseen matala
	Tavoitettavuus puhelimitse	Mahdollisuus ilmoituksen tekemiseen puhelimitse
Yhteistyön sujuvuus	Asiain sujuvuus	Sosiaalityöntekijöiden kanssa asiointi toimii

	Prosessin eteneminen	Tunne asioiden etenemisestä
	Näkökulmien huomioonottaminen	Ensihoitajien näkökulman huomioonottaminen
	Konsultaatioapu	Sosiaalityöntekijöiltä konsultaatioapua
	Keskinäinen luottamus	Keskinäinen luottamus ammattitaitoon
	Arvostuksen tunne	Arvostuksen tunne
	Tiedonkulun helppous	Tiedonkulku on helppoa
	Yhteistyön vähäisyys	Vähäinen yhteistyö
	Luottamus ammattitaitoon	Luottamus sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoon
	Sujuva tiedonkulku	Tiedonkulku sujuu hyvin
Kommunikaatio	Kommunikaation sujuvuus	Virven kautta kommunikaatio sujuu
	Toimiva kommunikaatio	Kommunikaation avoimuus ja rehellisyys
Ammattitaito	Prosessin eteneminen	Sosiaalityöntekijät kysyvät oikeat asiat ja vievät prosessia eteenpäin
	Vastaanotetun tiedon vakavasti ottaminen	Ilmoituksen vastaanottajat ottavat asian vakavasti
Ohjeistus	Hyvä ohjeistus	Selkeä ja helposti noudatettava ohjeistus

Taulukko 6: Yläluokat (kehitysehdotukset)

Yläluokka	Alaluokka	Pelkistys
Ohjeistus	Tiedonkulun ohjeistus	VIRVE-tiedonkulun selkeämpi ohjeistus
	Kirjallinen ohjeistus	Kirjallinen ohjeistus lastensuojeluilmoituksen vaativista tilanteista ja tarpeellisista tiedoista
	Ohjeistus ilmoituksen vaativista tilanteista	Tarkempi ohjeistus, mistä tulee tehdä ilmoitus
	Ohjeistus sosiaalityöntekijän työstä	Ohjeistus Acutan sosiaalityöntekijän tavoitettavuudesta ja hänelle tarpeellisista tiedoista
	Ilmoituksen tekemisestä muistuttaminen	Ilmoituksen tekemisen tärkeyden painottaminen

	Toiminnan selkiyttäminen	Organisaatioiden toiminnan selkiyttäminen työntekijöille
Tiedottaminen	Toiminnasta tiedottaminen	Molemminpuolinen oman toiminnan tiedottaminen
Yhteistyö	Yhteistyö tiedonkulun helpottamiseksi	Keinojen pohtiminen yhdessä tiedonkulun helpottamiseksi
	Yhteistyön kehittäminen	Ajatusten vaihto yhteistyön sujuvuuden parantamiseksi
	Yhteydenoton helpottaminen	Yhteydenottokynnyksen madaltaminen