

KARELIA AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveydenhuollon johtaminen ja kehittäminen

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto


Piritta Sinkkonen

**SIUN SOTEN SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN TYÖNKUVAN
KEHITTÄMINEN**

Opinnäytetyö

Lokakuu 2020

	<p>OPINNÄYTETYÖ Toukokuu Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen Ylempi ammattikorkeakoulututkinto</p> <p>Tikkarinne 9 80200 JOENSUU +358 13 260 600 (vaihde)</p>
<p>Tekijä Piritta Sinkkonen</p>	
<p>Siun soten sosiaalipäivystyksen työnkuvan kehittäminen</p> <p>Toimeksiantaja: Siun soten sosiaalipäivytys</p>	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Sosiaalihuoltolaki määrittää, että sosiaalipäivystys on järjestettävä kunnissa moniammatillisena yhteistyönä ympärivuorokautisesti. Yhteiset toimintaperiaatteet luovat perusedellytykset työyhteisön laadukkaaseen yhteiseen työn tekemiseen. Jokaisessa työpaikassa tulisikin olla määritelty työnkuva. Työnkuva helpottaa itse työn tekemistä, mutta toisaalta myös selkiyttää rekrytointitilanteissa niin rekrytoijalle kuin rekrytoitavallekin, mikä työ on kyseessä ja mitä kaikkea se pitää sisällään. Työnkuvan määrittäminen selkiyttää työn tavoitetta eli työntekijä tietää, miksi hän on töissä ja mihin häntä tarvitaan.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Siun soten sosiaalipäivystyksen työnkuva informatiiviseksi työvälineeksi osallistavia menetelmiä hyödyntäen. Tavoitteena on työnkuvaa hyödyntämällä yhdenmukaistaa Siun soten sosiaalipäivystyksessä tehtävä työ yhdenmukaiseksi ja tasalaatuiseksi työksi. Opinnäytteen tehtävät ovat yhtenäistää työnkuva, päivittää sosiaalipäivystyksessä käytössä olevat yhteystiedot ja ohjeet sähköiseen muotoon sekä työnkuva toimii myös sosiaalipäivystyksessä perehdytyskansiona.</p> <p>Aineisto oli teemoiteltu valmiiksi, ja se analysoitiin sisällönanalyysillä. Valitut soveltavat osallistavat työ-</p>	
<p>Kieli suomi</p>	<p>Sivuja 54 Liitteet 3 Liitesivumäärä 38</p>
<p>Asiasanat sosiaalipäivystys, kriisityö, psykososiaalinen sosiaalityö, työnkuva</p>	

	<p>THESIS</p> <p>May 2020</p> <p>Master's Programme in Development and Management of Social Services and Health Care</p> <p>Tikkarinne 9 FI 80200 JOENSUU FINLAND Tel. +358 13 260 600</p>
<p>Piritta Sinkkonen</p>	
<p>Developing the job description for social on call system of Siun sote Commissioned by Social on call system of Siun sote.</p>	
<p>Abstract</p> <p>The Finnish Social Welfare Act determines that every municipality has to provide 24-hour social services as multi-professional co-operation. Common practices create prerequisites for high-quality co-operation. Every workplace should have their own defined job descriptions. Job description facilitates working and helps to understand what work is in question and what it includes.</p> <p>The purpose of this thesis was to develop the job description for 24-hour social services at Siun sote. The aim is to standardise work in 24-hour social services at Siun sote with the help of a job description. The objectives of the thesis were to standardise the job description and update all the instructions and contact information details used in 24-hour social services. In addition, the job description can be used as an orientation folder.</p> <p>The data was gathered in workshops with all social workers who work in 24-hour social services at Siun sote. The data was analysed using inductive content analysis. A further research topic could focus on how to convert the job description into an electronic form to be used as a tool in 24-hour social services. This thesis yields further information on 24-hour social services.</p>	
<p>Language</p> <p>Finnish</p>	<p>Pages 54</p> <p>Appendices 3</p> <p>Pages of Appendices 38</p>
<p>Keywords</p> <p>24-hour social services, crisis work, psychosocial social work, job description</p>	

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Sosiaalityö	6
3	Sosiaalipäivystys.....	9
3.1	Sosiaalipäivystyksen järjestäminen	12
3.2	Sosiaalipäivystyksen rooli psykososiaalisen tuen palveluissa	14
4	Esimiestyö sosiaalipäivystyksessä.....	20
5	Siun soten sosiaalipäivystys	23
5.1	Asiakasprosessit Siun soten sosiaalipäivystyksessä	25
5.2	Haasteet Siun soten sosiaalipäivystyksen esimiestyössä.....	28
6	Työnkuva	30
7	Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tehtävät	32
8	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....	33
8.1	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta	33
8.2	Aineiston kerääminen ja analyysi.....	36
9	Opinnäytetyön toteutus	37
9.1	Sosiaalipäivystyksen työnkuvaan tarvittavan aineiston kerääminen ..	37
9.2	Työpajan valmistelu	48
9.3	Työpaja 1	42
9.4	Työpaja 2.....	42
9.5	Teemoitelluista vastauksista työpajaksi	43
9.6	Palautekysely.....	45
10	Pohdinta.....	46
10.1	Tuotos.....	46
10.2	Prosessi.....	48
10.3	Luotettavuus ja eettisyys	48
10.4	Jatkotutkimusideat	49
	Lähteet.....	51

Liitteet

Liite 1 Saatekirje

1 Johdanto

Sosiaalipäivystyksellä tarkoitetaan virka-ajan ulkopuolella sosiaalihuollollisen palvelun järjestämistä niin, että kaikkina vuorokauden aikoina pystytään vastaamaan asiakkaiden välittömiin tarpeisiin erilaisissa kriisi- ja hätätilanteissa sekä ohjaamaan asiakasta saamaan apua muualta. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen perustuu sosiaalihuoltolain säädökseen, joka velvoittaa, että kunnissa on valmius vastata kiireellisen ja välttämättömän avun tarpeeseen ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 12§)

Sosiaalipäivystys huolehtii kunnissa psykososiaalisesta tuesta. Psykososiaalisella tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu ihmisen kokonaisvaltaisen auttamiseksi tarkoitetuista materiaalisesta, psyykkisestä, sosiaalisesta ja hengellisestä tuen palveluista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019:46, 9). Sosiaalipäivystyksen yksi tärkeimmistä työmuodoista on vastata kunnissa psykososiaalisen tuen ja palveluiden toteuttamisesta ja suunnittelusta.

Työntekijän oman työhyvinvoinnin kannalta on erittäin tärkeää, että työntekijä tietää mitä tekee ja miksi tekee. Tällöin työllä on merkitys ja se suoraan lisää työhyvinvointia. Selkeä työnkuva helpottaa omaa roolia uudistuvassa ja kasvavassa organisaatiossa. (Aaltonen & Lindroos 2012, 22.) Työnkuva selkiyttää myös yhteisen työn tekemistä ja samalla lisää suoraan työhyvinvointia, kun työntekijät luottavat, että työ hoidetaan samojen kaavojen mukaisesti ilman suurempaa sooloilua samalla tavalla ja samoihin normeihin nojaten. (Furman & Ahola & Hirvihuhta 2004, 25.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Siun soten sosiaalipäivystyksen työnkuva informatiiviseksi työvälineeksi osallistavia menetelmiä hyödyntäen. Tavoitteena on työnkuvaa hyödyntämällä yhdenmukaistaa Siun soten sosiaalipäivystyksessä tehtävä työ yhdenmukaiseksi ja tasalaatuisesti työksi.

2 Sosiaalityö

Sosiaalisen tuen käsite ja sosiaalityön teoriaa ei ole helppo määritellä. Sosiaaliselle tuelle on pyritty määrittämään yksiselitteistä määritettä, mutta yhtenevää määrettä ei ole onnistuttu luomaan. Sosiaalityön teoria juontaa juuriaan 1800-luvulle, jolloin Mary Richmond kehitti mm. Case work -teorian, joka on käytössä yhä. (Karvinen 1993, 141.)

Sosiaalityön tieteellisyydestä on käyty hyvin paljon keskustelua, koska yhtä tieteellistä pohjaa samoin kuin esimerkiksi fysiikassa ei ole osoittaa. Sosiaalityön tarve ja tiedepohja kumpuaa niin yhteiskunnallisista kuin lakisääteisistä tarpeista, jotka eivät ole vuosikymmenien ajan samanlaisia vaan muuttuvat yhteiskunnallisten olojen ja muutosten mukana. Sosiaalityön teoria on ikään kuin sateenvarjo, jonka alle mahtuu useita eri teorioita. (Goldsmith & Albrecht & Terrace 2011, 335.) Bob Mullaby (1997, 99) kirjoittaakin teoksessaan *Structural Social Work*, että sosiaalityöntekijät jäätyvät tai nousevat kapinaan sosiaalityön teorioista puhuttaessa. Teoria on jotakin abstraktia tai jotain, mistä ihmiset puhuvat yliopistossa, mutta käytännön työssä se konkreettisesti on käytössä melko vähän. Sosiaalityöntekijöitä tulisikin rohkaista kirjoittamaan enemmän tieteellisiä artikkeleita omasta työstään. Käytännön sosiaalityö on konkretiaa ja heijastumaa todellisesta elämästä, jonka taustalla vaikuttavat useat teoriat. Työn tekemisen tärkeät lähtökohdat ovat hänen mukaansa spontaanius, hyvä tilannetaju ja -sidonnaisuus, kyky lukea ihmistä, sosiaalityöntekijälle sopivat persoonalliset ominaisuudet ja toki myös teoria, joka vaikuttaa taustalla koko ajan sosiaalityötä tehdessä. Paul Garrett (2012, 1) kirjoittaa, että sosiaalityössä teoria ei vie sosiaalityöntekijää ovesta läpi, mutta se vaikuttaa koko ajan ihmisiä kohdatessa taustalla. Työssään sosiaalityöntekijä toimii koko ajan virkavastuulla. Virkavastuuseen kuuluu toimiminen lakien ja asetusten mukaisesti. Kaiken toiminnan taustalla vaikuttaa useat eri lait, jotka sosiaalityön kentällä toimiessa on hallittava ulkomuistista.

Sosiaalityöllä on myös hyvin vahva eettinen ja tiedontuottajan rooli hyvinvointityössä. Työn tehtävänä on tunnistaa yhteiskunnallista murros- ja muutostilaa ja tuoda nämä näkyviksi ja tietoisuuteen. Työhön tarvitaan osaavia, eettisesti herkkiä ja ammatillisesti

vahvoja työntekijöitä, jotka tuovat esille yhteiskunnallisia lieveilmiöitä. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7.)

Sosiaalityön käsikirjassa sosiaalipolitiikan asiantuntija Aulikki Kananoja (2017, 34) kirjoittaa osuvasti sosiaalityön hyvin moninaisesta kokonaisuudesta, jonka elementit ovat:

1. arvot
2. lainsäädännön ja kansalliset strategiat
3. lakisääteisen toiminnan toteuttaminen
4. toiminnan etiikka
5. palvelujen rakenteet
6. kansalaistoiminta ja
7. kansainvälinen sosiaalipolitiikka (Kananoja 2017, 17).

Käytännön sosiaalityössä on mahdotonta työskennellä ymmärtämättä ja osaamatta näitä kaikkia elementtejä, koska lait, normit ja etiikka ovat sosiaalityön perustyöskentelyn työkaluja. Työkalut mahdollistavat ja myös kapeuttavat työskentelyä. Eri lait antavat sosiaalityölle raamit. Tarkemmin sosiaalihuollon järjestämisestä on säädetty erikseen mm. toimeentulotukilaissa, vammaispalvelulaissa ja lastensuojelulaissa. Sosiaalityö koostuu eri yleis- ja erityislakien kokonaisuudesta. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 58.)

Sosiaaliturva ja sosiaalihuollon palvelut (sosiaalityö) on ihmisen koko elinkaaren ajalle kaikille tarkoitettu ja kaikkien saatavilla oleva palvelukokonaisuus, ja Suomessa oikeus sosiaaliturvaan ja sosiaalihuollon palveluihin on säädetty Suomen perustuslaissa (731/1999, 19 §). Laki velvoittaa järjestämään kaikille välttämättömimmän toimeentulon, palvelun ja huolenpidon ja näillä on tarkoituksena taata hyvinvointiyhteiskunnan ihmisarvoisen elämän vähimmäistaso. (Suomen perustuslaki 731/1999, 19 §.) Sosiaaliturva mielletään usein kaikille heti avoimeksi järjestelmäksi, mutta on kuitenkin muistettava, että sosiaalietuudet ja -palvelut ovat viimesijainen etuus, mikä tarkoittaa sitä, että laki tulee sovellettavaksi siinä vaiheessa, kun henkilö ei itse kykene hankkimaan itselleen perusturvaa ja hyvinvointia.

Sosiaalityöstä on tarkemmin säädetty sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 1§). Lain tarkoituksena on:

- 1) edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta;
- 2) vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta;
- 3) turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet;
- 4) edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa;
- 5) parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä 1–4 kohdassa tarkoitettujen tavoitteiden toteuttamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 1§).

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 12§) määrittää, että se henkilö, joka oleskelee kunnassa on oikeutettu saamaan sosiaalihuollon mukaisia kiireellisiä palveluita siinä mittakaavassa, kun tilanne sillä hetkellä vaatii. Muissa tapauksissa palvelut järjestää henkilön kotikunta. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (733/1992) mukaisesti kunta voi itse päättää, kuinka järjestää lakisääteiset palvelunsa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisesti sosiaalipalveluja on järjestettävä

- 1) tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen;
- 2) asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen;
- 3) taloudellisen tuen tarpeeseen;
- 4) sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi;
- 5) lähisuhde- ja perheväkivallasta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
- 6) äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen;
- 7) lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi;
- 8) päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta sekä muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen;
- 9) muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen;
- 10) tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 11 §).

3 Sosiaalipäivystys

Sosiaalipäivystyksestä on kirjoitettu kaksi sosiaali- ja terveysministeriön opasta (2005: 8; 2006: 64). Näitä oppaita lähes kaikki sosiaalipäivystyksestä kirjoittaneet ovat käyttäneet ainoina sosiaalipäivystystä käsittelevinä lähteinä. Lisäksi Sosiaali- ja terveysministeriö (2019: 37) on julkaissut raportin Sosiaalipäivystys Suomessa. Kartoitus sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisestä ja toiminnasta. Uusimmassa Sosiaalityön käsikirjassa (Hujala 2017, 332) on sosiaalipäivystyksestä oma luku, jossa kerrotaan pääpiirteittäin sosiaalipäivystyksestä. Järjestämistavoista, asiakastilanteista ja yhteistyötahoista hakusana Social Emergency ei tuota hakutuloksia. Sosiaalipäivystyksen toiminta perustuu maan lakeihin ja sosiaaliturvaan, joten eri maiden sosiaalipäivystykset eivät myöskään ole keskenään suoraan vertailtavissa. Ulkomaiset lähteet eivät näin ollen tuota lisäarvoa tai lisätietoa Suomessa järjestettävään sosiaalipäivystykseen. Hakusanalla sosiaalipäivystys löytyy muutama väitöskirja. Jenni-Mari Räsänen (2014) on tehnyt väitöskirjansa aiheesta Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä. Satu Vaininen (2011) on tarkastellut väitöskirjassaan akuuttia sosiaalityötä. Pro gradu- tutkimuksia sosiaalipäivystyksestä on tehty jonkin verran. Siun soten (aiemmin Pohjois-Karjalan) sosiaalipäivystyksestä on tehty Pro gradu tutkimus (Peltonen, 2010) aiheena Moniammatillisten yhteistyötahojen näkemyksiä sosiaalipäivystyksestä- Esimerkkinä PohjoisKarjalan maakunnallinen sosiaalipäivystys. Minna Niemi (2014, 242), mainitsee teoksessa sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus, että tieteellistä tutkimusta aiheesta on tehty vähän. Kirjallisuus on pääosin selvitysluonteista ja hankkeiden raportointia. Hän myös mainitsee, että perustutkimusta tarvittaisiin lisää palvelun kehittämiseksi ja arvioimiseksi.

Lain mukaisesti sosiaalipäivystyksen tulee turvata kaikenikäisten avun ja palveluntarve ympärivuorokautisesti, siinä mittakaavassa kun tarve vaatii, vuoden jokaisena päivänä. Sosiaalipäivystyksen tulee pystyä vastamaan kaikenlaisiin kiireellisiin sosiaalipalveluihin yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 29§.)

Sosiaalipäivystys kuuluu merkittävänä osana palvelukokonaisuuteen ja sen palveluilla voidaan jossain tapauksissa ehkäistä ongelmien syvenemisiä. Oikea-aikainen ja oikealla tavalla kohdennettu palveluntarpeen arviointi ja psykososiaalinen tuki ehkäisevät usein lisähaittoja ja tuottavat paikan päältä totuudenperäistä tietoa omalle sosiaalityöntekijälle, jota tapahtumien jälkeen ei välttämättä ole saatavilla. Sosiaalipäivystys ei ole yksi erillinen toiminto sosiaalipalveluissa, vaan se on tarkoituksenmukainen palvelukokonaisuus, joka täydentää koko sosiaalipalveluiden kenttää ympärivuorokautiseksi kokonaisuudeksi. (Reissell, Kokko, Milen, Pitkänen, Blomgren & Erhola 2012, 20.)

Päivystyksellinen työ on henkisesti raskasta, koska omat osaamisen rajat ovat usein koetuksella, ja nopeita päätöksiä on kyettävä tekemään usein ohuen tiedon varassa. Päivystystyössä keskeisin työntekijän valmius onkin itsenäinen nopea päätöksentekokyky ja kyky erottaa asiakkaan päivystyksellisen palvelun kannalta olennaiset asiat. Sosiaalityöntekijän on oltava huippuosaaja, ja hänellä on oltava pärjätäkseen päivystystyössä nopean toiminnan prosessinhallintakyky. Kaikki nämä vaativat vahvaa ammatillista osaamista ja laaja-alaista kokemusta sosiaalityöstä. Mitä useammin sosiaalipäivystäjä on kohdannut saman asian, sitä paremmin hän pystyy toimimaan uudessa tilanteessa. Ihminen oppii paljon toistuvien samankaltaisten kokemusten avulla. (Koponen & Sillanpää 2005, 20.)

Päivystystyössä työntekijän tulee myös sietää ja ymmärtää asiakkaan vaihtelevaa käyttäytymistä ja reagointia. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan herkkyyttä ymmärtää ihmistä ja empatiakykyä. Empatiakyky näkyy siinä, että työntekijällä on riittävästi aikaa ja kiinnostusta asiakkaan asioihin ja hän kykenee ymmärtämään asiakkaan tunnetilan. Asiakkaat reagoivat sosiaalityöntekijän läsnäoloon usein hyvinkin eri tavoin, ja sosiaalityöntekijällä tulee olla kyky ottaa vastaan asiakkaiden erilaiset tunnetilat ja ilmaisut. (Koponen & Sillanpää 2005, 28.)

Päivystystyössä on tärkeää sietää sitä, ettei ikinä voi tietää, mitä työvuoro pitää sisällään tai edes mitä seuraava minuutti pitää sisällään. Päivystystyössä on toisinaan, joskin

harvoin, myös hetkiä, jolloin työtehtäviä ei ole. Tämä on myös osa päivystyksellistä työnkuvaa. Sosiaalipäivystyksessä työntekijän kyky muuntautua eri työtehtävien välillä tulee olla mahdollista: samanaikaisesti hoidettavana voi olla niin ikäihmisiin liittyviä asioita kuin esimerkiksi jokin akuutti kriisityön tehtävä. (Koponen & Sillanpää 2005, 29.)

Suurimmat erot verrattaessa päivystystyötä virka-aikaiseen sosiaalityöhön ovat työajat, jotka ovat virka-ajan ulkopuolella vuoden jokaisena päivänä. Toinen suuri ero on alueen suuruus sekä sosiaalityöntekijän työskentely koko ihmisen elinkaarella. Sosiaalipäivystäjän on hallittava lakeja hyvin monilta eri osa-alueilta, koska työskennellään muun muassa lastensuojeluun, vammaispalveluun, vanhushuoltoon, päihdehuoltoon ja toimeentulotukeen liittyvien asioiden kanssa. Sosiaalipäivystyksessä tehdään nopeita ratkaisuja, väliaikaisia ratkaisuja, käydään nopeastikin asiakkaan luona. Sosiaalipäivystyksessä on jatkuva valmiustila kohdata akuutteja kriisejä. Sosiaalipäivystyksessä työn vaatimukset ja kuormittavuus ovat hiukan erilaisia kuin esimerkiksi virka-aikana tehtävä sosiaalityö jo siitä syystä, että virka-ajan ulkopuolella läheskään kaikki palvelut eivät ole saatavilla. Sosiaalipäivystyksessä on osattava käyttää ammatillista luovuutta, mutta toimia kuitenkin aina lain mukaisesti oikein. Esimiehen tuki ei myöskään ole välittömästi saatavilla virka-ajan ulkopuolella. (Niemi 2014, 251.)

Sosiaalipäivystäjällä tulee olla lain (817/2015) sosiaalihuollon ammatillisen henkilön kelpoisuusvaatimusten 3 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Kelpoisuusvaatimusten tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun. Sosiaalipäivystyksessä työskentelevän työntekijän tulee olla ammatillisesti ja koulutuksellisesti osaava. Hänellä tulee olla opintojen lisäksi työkokemuksen kautta hankitut riittävät tiedot ja taidot. (Poiijula 2009, 109.) Sosiaalipäivystyksessä työskentelevä työntekijän toimii virkavastuulla, joten hänen tulee olla virkasuhteessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005: 8, 14.)

3.1 Sosiaalipäivystyksen järjestäminen

Terveydenhuollon ja sosiaalihuollon päivystysjärjestelmä on yhtenäistynyt ja uudistunut. Uudistukseen kuuluu yhteensä 12 sairaanhoitopiirin alueellista yhteispäivystysyksikköä, joista Siun soten keskussairaala on yksi. Sairaanhoitopiirien on järjestettävä keskussairaalansa yhteyteen laajan ympärivuorokautisen päivystyksen yksikkö, johon kuuluu osana myös sosiaalipäivystys. Tavoitteena on yhtenäistää palvelut, turvata riittävä osaaminen ja asiakas- ja potilasturvallisuus hoitavassa yksikössä sekä suurena yhteistoiminta yksikkönä hillitää kustannusten kasvua. Lisäksi tavoitteena on, että ihmiset pääsevät nykyistä helpommin kiireelliseen kokonaisvaltaiseen moniammatilliseen hoitoon ja palveluiden piiriin välittömästi, kun tarve sitä vaatii. Tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalihuollon tarvetta arvioidaan sosiaalipäivystäjien toimesta nykyistä herkemmin moniammatillisissa yhteispäivystysyksiköissä. Organisaatiotasolla uudistuksen tarkoituksena on vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä. Uudistuksen yksi keskeinen teema on myös psykosiaalisen tuen saatavuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö tiedote 253/2016.)

Laajan päivystysyksikön tehtävänä on yhdessä muiden päivystysyksiköiden kanssa tarjota palveluita siinä mittakaavassa, kun tilanne vaatii, jotta kiireelliset erityistilanteet tulevat hoidetuksi ympärivuorokauden. (Valtioneuvoston asetus 583/2017, 4§.)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittää pykälässä 29, että sosiaalipäivystys on järjestettävä kunnissa ympärivuorokautisena palveluna yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa niin, että kuntalaiset ja kunnissa oleskelevat saavat kiireellisissä hätä- ja kriisitilanteissa välttämättömän avun ympärivuorokautisesti. Sosiaalipäivystyksen tehtäviin kuuluu myös asiakkaan ohjaaminen muiden palveluiden piiriin. Palvelu tulee järjestää siinä mittakaavassa, kun tilanne vaatii ja palvelua tulee antaa kaikenikäisille. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 29 §.)

Sosiaalipäivystäjän on hyvin tärkeää tuntea oman alueensa ympärivuorokautisesti toimivat moniammatilliset yhteistyötahot, jotta akuuteissa tilanteissa sosiaalipäivystys osaa pyytää sidosryhmiltä jouhevasti apua. Sosiaalipäivystyksen työnkuvaan kuuluu myös asiakkaan ohjaaminen eri palveluiden piiriin, joten myös virka-aikaisten toimijoiden tuntemus on välttämätöntä. Päivystystyö on hyvin usein eri toimijoiden yhteistyötä. Sosiaalipäivystykseen kiinteästi kuuluvat yhteistyötahot ovat muun muassa hätäkeskus, poliisi, terveydenhuolto ja alueelliset sosiaalitoimistot, mutta sosiaalipäivystyksen yhteistyötahot vaihtelet erittäin paljon myös alueellisesti. Työ on hyvin laaja-alaista, mutta asiakkuudet ovat hyvinkin lyhytkestoisia. (Kärki, Väinälä, Räsänen & Väyrynen 2008, 158.)

Useimmiten sosiaalipäivystyksen työtehtävä käynnistyy niin, että hätäkeskus hälyttää samalle työtehtävälle sekä poliisin että sosiaalipäivystyksen. Poliisi ja sosiaalipäivystys voivat neuvotella tehtävän hoitamisesta yhdessä ja myöhemmin samalle tehtävälle voi liittyä esimerkiksi ensihoito tai ensiavun päivystys. (Koponen & Sillanpää 2005, 41.)

Sosiaalipäivystyksessä niin kuin muussakin asiakkaan kotona tehtävässä päivystyksellisessä työssä nähdään hyvin laaja-alaisesti elämän koko kirjo. Yhteiskunnalliset ongelmat ovat nähtävissä niin kuin ne vaikuttavat suoraan asiakkaisiin ja heidän elinolosuhteisiinsa ja elinpiiriinsä. Sosiaalipäivystystyölle tyypillistä on, että se vaihtelee hyvinkin paljon eri päivinä ja vuorokauden aikoina. Päivystystyössä pystytään jonkin verran ennustamaan työtehtävien määrää, mutta toisaalta taas ei ollenkaan. Sosiaalipäivystyksessä palveluntarpeen arviointi tehdään puhelimitse. Päivystystyössä työntekijällä on oltava kyky laittaa saapuneet työtehtävät kiireellisyysjärjestykseen. Tämä edellyttää laaja-alaista osaamista sekä pitkää työkokemusta. Toisaalta tähän vaikuttaa saatu perehdytys ja nopeasti saatavilla oleva tieto siitä, mitä missäkin työtehtävissä tehdään. (Koponen & Sillanpää 2005, 28.) Siun soten sosiaalipäivystykselle tekeillä oleva työnkuva tulee vastaamaan omalta osaltaan tähän tarpeeseen.

3.2 Sosiaalipäivystyksen rooli psykososiaalisen tuen palveluissa

Sosiaalipäivystyksessä työtehtävät ovat vaihtelevia ja monipuolisia. Yleisin toimenpide sosiaalipäivystyksessä on kuitenkin asiakkaan ohjaus ja neuvonta. Työntekijä saa ja joutuu myös hyvin usein käyttämään kekseliäisyyttä ja luovuuttaan turvatakseen asiakkaan olosuhteet seuraavaan arkipäivään saakka. Sosiaalipäivystyksen tulisi kyetä nopealla aikataululla paneutumaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanteeseen ja ratkomaan hänen kanssaan hänen vaikea elämäntilanteensa. Tätä työtä kutsutaan psykososiaalisiksi lähestymistavaksi. (Kemppainen ym. 1998, 150.)

Sosiaalipäivystyksellä on suuri rooli psykososiaalisen tuen palveluissa jo siitä syystä, että sosiaalipäivystys toimii ympärivuorokautisesti ja on helposti saatavilla oleva palvelu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019:46, 10.)

Psykososiaalisen sosiaalityön taustalla vaikuttavat tapauskohtaisen, niin sanotun Case Work -työn periaatteet, jotka on kehitetty 1800-luvulla. Case work -teoria tiivistettynä on seuraava: psykososiaalisessa sosiaalityössä sosiaalityöntekijän tulee ottaa huomioon ihmisen sosiaaliset suhteet, elämänjärjestelmät ja yhteiskunnalliset suhteet. Tämä kokonaisuus luo psykososiaalisessa sosiaalityössä ihmisen ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutuksen. (Raunio 2009, 178.)

Psykososiaalisen tuen järjestämisestä on säädetty laissa ja se on osa kuntien vastuulla olevaa palvelujärjestelmää. Pelastuslain 46§:n mukaan (379/2011) on säädetty, että sosiaali- ja terveysviranomaisten vastuulla on ensihoitopalvelun järjestäminen sekä kokonaisvaltaisesti psykososiaalisen tuen palveluista huolehtiminen. Psykososiaaliset palvelut pelastuslaissa on määritelty hätään joutuneiden huolloksi ja majoittamiseksi eli hyvin kokonaisvaltaiseksi palveluksi, joka pitää sisällään hyvin laajasti monenlaista palvelua ja huoltoa.

Sosiaali- ja terveysministeriö määrittäen mukaisesti psykososiaalinen tuki on yleistermi, joka käsittää hyvin laaja-alaista ja moninaista tukea, jolla pyritään lievittämään ja torjumaan psyykkisen stressin aiheuttamia terveydellisiä ja sosiaalisia

haittoja. Sosiaalityön osalta psykososiaalinen työ pitää sisällään niin psyykkisen tuen, kuin myös erilaiset sosiaalityön palvelut, esimerkiksi taloudellisiin asioihin liittyvät palvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009:16, 12.) Valtioneuvoston asetuksen (583/2017) 10§:n mukaisesti psykososiaalista tukea järjestetään terveydenhuollon ja sosiaalipäivystyksen kanssa yhteistyössä.

Psykososiaalinen tuki on kokonaisvaltaista yksittäisen asiakkaan tai ryhmän tukemista silloin, ja siinä mittakaavassa, kun hän sitä tarvitsee. Sosiaalitoimelle kuuluu myös hyvin monipuolisesti käytännön toimissa auttaminen sekä avustaminen eri viranomaisasioissa, joissa sosiaalipäivystyksen rooli on alussa hyvin keskeinen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019:46, 20.)

Sosiaalipäivystyksen akuutissa kokonaisvaltaisessa psykososiaalisessa kriisisosiaalityössä ei ole valmiiksi annettuja toimintamalleja, vaan työ muotoutuu sen mukaan, millainen tilanne asiakkaalla on, millaista tukea hän itse kokee tarvitsevansa ja myös millaisena tuen tarve näyttäytyy työntekijälle. Kokonaistilanne määrittää sen, minkä verran ja millaista tukea ihminen tarvitsee sosiaalipäivystykseltä. Psykososiaalisessa sosiaalityössä pyritään kartoittamaan ihmisen koko elämänkaari tai ainakin senhetkisen elämän syy- ja seuraussuhteet. Työntekijän on oltava kriisityön ammattilainen, jotta hän pystyy auttamaan asiakasta, ja työntekijällä on oltava tietotaito siitä, kuinka ihmiset käyttäytyvät ja kuinka heitä autetaan akuutissa kriisissä. Akuuttivaiheen kriisityö eroaa monin tavoin myöhemmissä vaiheissa annettavasta kriisityöstä. (Koponen & Sillanpää 2005, 36.)

Sosiaalipäivystys on ihmisen apuna ja tukena kaikenlaisissa kriiseissä.

Sosiaalipäivystyksen toimenkuvaan kuuluu niin henkinen ensiapu kuin käytännön asioiden järjestelykin. Koponen ja Sillanpää (2009, 32) ovat jakaneet traumaattiset tapahtumat arki-, suuronnettomuus- ja katastrofitilanteisiin. Useimmiten sosiaalipäivystyksen hoitamat työtehtävät ovat asiakkaiden arkikatastrofitilanteita eli arkielämän kriisejä, mutta sosiaalipäivystyksellä on suuri rooli myös suuronnettomuus- ja katastrofitilanteissa. Arkielämän kriiseissä sosiaalityöntekijän tarjoama psykososiaalinen tuki on keskusteluavun lisäksi myös erilaista sosiaalitoimen

palveluiden järjestämistä ja kartoittamista, muun muassa lastensuojelulliset toimenpiteet ja muut tukitoimenpiteet, mutta myös rajoittamistoimenpiteet (Kiiltomäki & Muma 2007, 36).

Sosiaalipäivystyksen yhteydessä puhuttavasta kriisityöstä lukijalle voi nousta mielikuva isoista kriiseistä. Kohdattavat kriisit voivat olla myös hyvin pienimuotoisia, mutta henkilötasolla hyvinkin merkittäviä. Kriisin tai onnettomuuden sattuessa ihmisten reaktioita ja tarpeita voidaan kuitenkin soveltaa eritasoisissa kriiseissä samojen periaatteiden pohjalta. (Hedrenius & Johansson 2016, 13.)

Riitta Granfelt (1993, 199) on muotoillut psykososiaalisen tuen kolmeen eri osa-alueeseen. Ensimmäinen osa-alue on intrapsyykkinen taso, jonka tarkoituksena on vahvistaa ihmisen minuutta. Tämän tason tavoitteena on avata ihmisen silmät omalle elämäntilanteelleen. Sosiaalipäivystys on tässä tilanteessa vahvasti ihmisen senhetkisen tilanteen sanoittajana ja tuen antajana, niin että kokonaistilanne selkiytyisi asiakkaalle ja hänen oma omatoimintakykynsä lisääntyisi. Tässä tilanteessa myös luodaan uskoa ja toivoa ja pyritään voimaannuttamaan ihmistä hänen omassa toiminnassaan julkituotuun suuntaan.

Toinen Granfeltin luomista osa-alueista on interpsyykkinen taso, jolloin tarkasteluun otetaan asiakkaan lähipiiri ja niiden rakenteet. Sosiaalipäivystys kartoittaa hyvin pikaisestikin saatavilla olevan lähipiirin epävirallisen tuen, jota hyödynnetään paljon asiakkaan kriisitilanteessa. Lähipiiristä saatava tuki on pysyväisluonteista ja hyvin tarpeellista kriisin kohdatessa. (Granfelt 1993, 199.)

Kolmas Granfeltin psykososiaalisen tuen osa-alue on rakenteellinen taso. Tämän tason tavoitteena on vahvistaa ja tukea yksilön omia voimavaroja siten, että hän on itse osallisena yhteiskunnan toimintoihin. Sosiaalityön tavoitteena tällä tasolla on, että ihminen saadaan integroitua osaksi yhteiskuntaa, kun hän hyväksyy siellä olevat tietyt lainalaisuudet ja hänellä itsellään on kyky toimia yhtenä osana sitä koneistoa. Hyvin usein sosiaalityön asiakkailla on yhteiskunnan koneistosta hyvinkin vahvoja omia mielipiteitä ja hyvin usein he myös ovat tipahtaneet siitä koneistosta ulkopuolelle.

Tähän liittyvät niin sosiaaliset taidot ja kyvyt kuin taloudelliset resurssitkin. (Granfelt 1993, 199.) Psykososiaalinen tuki sisältää kaiken sen kokonaisvaltaisen toiminnan, jota järjestetään niin makro- kuin mikrotason kriiseissä. Tuen tarkoituksena on ehkäistä ja lievittää traumaattisen tapahtuman kokonaisvaltaisia seurauksia niin yksilö- kuin laajemmallakin tasolla. (Leppävuori, Paimio, Avikainen, Nordman, Puustinen & Riska 2009, 15.)

Kriisit voidaan jakaa kolmeen erilaiseen kriisiin, joista ensimmäinen on kehityskriisi. Kehityskriisit ovat normaaleja eri elämänvaiheissa olevia kriisejä, muun muassa murrosikä, itsenäistyminen, eläkkeelle jääminen jne. Kehityskriisit ovat ihmisen elämänkaarella ennalta tiedostettuja tiettyyn ikään liittyviä elämänvaiheita. Toinen kriisi on elämäkriisi ja ne tapahtuvat myös hyvin usein vähitellen, joskaan eivät aina henkilön omasta halusta. Elämäkriiseihin henkilö voi kuitenkin pääsääntöisesti valmistautua henkisesti. (Saari, Kantanen, Kämäräinen, Parviainen, Valoaho & Yli-Pirilä 2009, 17.)

Äkillisiä ennalta-aavistamattomia kriisejä kutsutaan myös traumaattisiksi kriiseiksi, joka kriisijaottelussa on kolmas ja hyvin usein eniten kuormittava ja traumatisoiva kriisi. Äkillisiin kriiseihin ei voi ennalta valmistautua millään tapaa. Äkillisiä kriisejä voivat olla esimerkiksi läheisen kuolema, itsemurha tai muu onnettomuus. (Saari, ym. 2009, 17.) Äkillisissä kriiseissä sosiaalipäivystys on usein ensimmäisenä paikalla, koska sosiaalipäivystys toimii ympärivuorokautisesti ja siihen saa yhteyden välittömästi. Sosiaalipäivystys aloittaa henkisen ensiavun antamisen ja huolehtii muista välittömistä käytännön toimenpiteistä, mutta tilanteen pidempiaikainen läpikäynti kuuluu muille kriisityön toimijoille.

Sosiaalipäivystyksellä on hyvin keskeinen rooli tukea tarvitsevien ihmisten palvelukokonaisuudessa psyykkisen henkisen (kriisi)ensiavun antajana. Oikea-aikainen ja oikeanlainen kriisiapu edesauttaa henkilöä toipumisprosessissa suuresti. Varhainen puuttuminen ehkäisee kriisinkäsittelyn pitkittymistä ja vakavampien posttraumaattisten stressireaktion syntymistä. Akuutti kriisityö kannattelee ihmistä elämän vaikeassa hetkessä ja auttaa jatkamaan elämää eteenpäin. Sosiaalipäivystys tekee myös tarvittavat

viranomaispäätökset pikaisesti, niin että välitön apu ja turvan tunne saadaan taattua. Sosiaalipäivystys selvittää myös asiakkaan lähipiirin ja sitä kautta saatavan avun ja tuen välittömästi. Äkillisiä välittömiä toimenpiteitä vaativia tehtäviä ovat esimerkiksi äkillisessä kriisitilanteissa menehtyneiden, loukkaantuneiden tai muulla tavoin toimintakyvyiltään heikentyneiden henkilöiden ja heidän perheenjäsentensä ja muiden kokonaisvaltainen huolenpitotarpeiden selvittäminen sekä hoivan ja turvan välitön järjestäminen. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2009: 16, 17.)

Ruotsin sosiaalivaltio on määritellyt kriisituen kolmeen eri kategoriaan: käytännöllinen tuki, psykologinen tuki ja sosiaalinen tuki. Nämä kolme eri tukimuotoa avaavat hyvin sen, mitä kokonaisvaltainen psykososiaalinen kriisituki sosiaalipäivystyksessä pitää sisällään. Usein ei ehkä tule mieleen, että kriisitukea annettaessa on usein tarpeen myös tehdä monenlaisia erilaisia viranomaispäätöksiä. (Hedrenius & Johansson 2016, 38.)

Sosiaalipäivystys tarjoaa kriiseissä ihmisille käytännöllistä tukea, jolloin pyritään tarjoamaan ja luomaan mahdollisimman turvallinen tunne siinä kontekstissa, jossa sillä hetkellä ollaan. Käytännöllinen tuki voi pitää sisällään esimerkiksi asioiden selvittelyä, yösijan etsimistä ja taloudellista tukemista. Käytännön tuesta on tarpeen huolehtia heti alkuvaiheessa, jolloin asiakkaat ovat shokissa ja itse kykenemättömiä ajattelemaan järkevästi. Usein shokkivaiheessa ihminen ajatteleekin ensimmäisenä, kuinka hän taloudellisesti tulee pärjäämään. Sosiaalipäivystyksen tehtävänä on turvata pärjääminen seuraavaan arkipäivään ja rauhoittaa tilannetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tulipalossa kotinsa ja omaisuutensa menettäneillä tämä tarkoittaa ravinnosta huolehtimista, vaatehankintoja ja asumisen järjestämistä. Käytännöllisestä tuesta huolehtiminen tuottaa tunteen, että tilanne on hallinnassa ja tästä selvitään. (Hedrenius & Johansson 2016, 38.)

Sosiaalipäivystäjät antavat psykologista tukea. Kriisitilanteessa työntekijällä on oltava selkeä tieto siitä, kuinka kriisin kokeneet ihmiset käyttäytyvät ja reagoivat järkyttävissä tilanteissa, jotta työntekijä voi sanoittaa asiakkaiden omaa käyttäytymistä. Asiakkaat käyttäytyvät kriisitilanteissa shokkivaiheessa hyvinkin eri tavoin, mikä

sosiaalityöntekijän tulee tiedostaa ja kertoa asiakkaalle, että on täysin normaalia käyttäytyä niin ja se on osa shokkivaihetta. (Hedrenius & Johansson 2016, 39.)

Sosiaalinen tuki on aina tukimuodoista tärkein ja tutkimusten mukaan myös auttavin. Sosiaalipäivystys myötäelää ihmisen kokemaa hänen rinnallaan ja kuuntelee. Viranomaistuki ei kuitenkaan vastaa läheisen antamaa tukea ja myötäelämistä. Sosiaalipäivystys pyrkii aina kriisin kohdanneen ihmisen kanssa hoitamaan asian niin, että tällä on jokin läheinen hänen luonaan. Kriisitilanteissa on erityisen tärkeää saada asiakkaalle mahdollisimman pikaisesti joku läheinen tuekseen ja turvakseen. Joskus se saattaa vaatia jonkinlaista laaja-alaista selvittelyä ja erilaisia ratkaisuja. (Hedrenius & Johansson 2016, 40.) Siun soten sosiaalipäivystyksessä vuosia sitten alakouluikäinen poika menetti molemmat läheisensä eikä kotikaupungissa ollut ketään yhteyshenkilöä tai läheistä. Lähimmät sukulaiset olivat satojen kilometrien päässä ja sillä hetkellä kykenemättömiä tulemaan pojan luokse, mutta poika lähetettiin turvallisen aikuisen (viranomaisen) kanssa taksilla satojen kilometrien päähän siitä syystä, että sosiaalipäivystäjä tiedosti läheisen tuen merkityksen.

Kaikki nämä kolme kriisituen muotoa voivat ehkäistä traumaperäisten ongelmien syntymistä. Keskeisin tekijä on se, että sosiaalipäivystys pystyy luomaan asiakkaalle mahdollisimman rauhallisen ja turvallisen tilanteen ja poistamaan mahdollisimman hyvin poistettavissa olevat stressitekijät. Sosiaalipäivystys pyrkii olemaan asiakkaan tukena niin kauan, kunnes joku läheinen saapuu paikalle. Tarvittaessa sosiaalipäivystys arvioi ja ohjaa asiakkaan sairaalahoitoon, mikäli omin ja läheisten turvin selviytyminen on mahdotonta. Ensikontaktissa asiakkaalle luodaan uskoa tulevasta ja selviytymisestä. Asiakkaalle koordinoidaan myös pidempiaikainen kriisiapu. (Hedrenius & Johansson 2016, 47).

Usein kriisitilanteisiin liittyy myös lapsia. Sosiaalipäivystäjien on hyvä kertoa aikuisille, kuinka lapsi käsittelee kriisejä ja kuinka niissä voidaan lasta tukea. Sosiaalipäivystys on usein ensimmäinen paikalle saapuva psykososiaalisen tuen yksikkö, ja sen ensimmäinen tehtävä psykologisessa ensiavussa on ihmisen kohtaaminen. Kohtaaminen on usein lyhyt, mutta sitäkin tärkeämpi. Lyhytkin rauhallinen tilanteen tasalla oleva kohtaaminen

saa usein tuettavan rauhoittumaan. Henkilöillä on usein epätietoisuutta, joten on tärkeää auttajana olla ajan tasalla siitä, mitä on tapahtunut, ja kertoa kaikki olemassa oleva faktoihin perustuva tieto. (Hedrenius & Johansson 2016, 195).

Arkikielessä kriisi mielletään usein suureksi asiaksi ja mieleen piirtyy kuva katastrofaalisesta tilanteesta tai vähintäänkin suuronnettomuudesta. Kriisi on kuitenkin omassa elämässä kohdattu asia, jonka ihminen kokee haasteena tai vaikeutena, jonka läpi selvittää joko omin voimin tai ulkopuolisen avun turvin. (Falk & Tuovinen 1998, 12.) Sosiaalipäivystyksen asiakkaiden tilanteissa uhattuina ovat turvallisuus, koskemattomuus ja arvokkuus, ennustettavuus ja luottamus ja usko maailman hyvyyteen. (Hedrenius & Johansson 2016, 26.) Kriisityötä tekevät kaikki sosiaalityöntekijät, ja Cronin, Ryan ja Brier (2007, 378) ovatkin nostaneet kysymyksen: Miksi kriisityö ei sisälly sosiaalityön opintoihin? Mikrotason kriiseissä sosiaalityöntekijät työskentelevät asiakkaitensa kanssa päivittäin ja makrotason kriisin (esimerkiksi kouluampumiset, World Trade Center iskut, hurrikaanit ja tsunamit) sattuesssa sosiaalityöntekijällä tulee olla selkeä kuva siitä, mitä tehdään ja kuinka autetaan. Osaamistason tarve kriisiauttamisessa on laajaalaista asiantuntijuutta. (Cronin ym. 2007, 378.)

Kriisityön koulutus on sosiaalipäivystyksessä nähtykin ensiarvoisen tärkeäksi työvälineeksi. Siun soten sosiaalipäivystyksessä lähes kaikilla on kriisityön koulutus. Koulutuksen avulla ymmärrys asiakkaiden toiminnasta kriiseissä on lisääntynyt, ja koulutus on myös antanut erittäin hyviä jatkuvassa käytössä olevia työvälineitä.

4 Esimiestyö sosiaalipäivystyksessä

Työntekijä kokee itsensä ja työpanoksensa arvostetuksi, mikäli hänen on mahdollista vaikuttaa omaan työhönsä. Tutkimusten mukaan esimerkiksi työaikojen

vaikutusmahdollisuuden koetaan olevan työntekijälle tärkeä. Työelämän ja kotielämän yhteensovittaminen ei aina ole helppoa ja näillä voidaan joko lisätä sekä poistaa työntekijän stressiä. Sosiaalipäivystyksessä tehdään ainoastaan ilta- ja yötyötä mukaan lukien kaikki pyhät ja viikonloput, joten tasapuolisella ja järkevällä työvuorosuunnittelulla on merkittävä rooli työssä viihtymiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009:17, 27.) Työntekijöiden virka-ajan ulkopuolelle sijoittuvat työajat luovat omat haasteensa esimiestyöhön. Sosiaalipäivystyksen esimiestyö on etäjohtamista, jossa esimies ei tapaa alaisiaan päivittäin tai edes viikoittain. Etäjohtamisessa tiimiytyminen ja luottamuksen saaminen on vähäisten tapaamiskertojen vuoksi haasteellista. Sosiaalipäivystyksen esimiehen on oltava valmis joustamaan omissa virka-ajan työajoissaan silloin kun on tarpeellista tavata työntekijöitä. Etäjohtamiseen sopeudutaankin vaihtelevasti, kun esimiehen tuki ei ole välittömästi saatavilla. Etäjohtamisessa tärkeää on se, että esimies tiedostaa etäjohtamisen erillaisuuden ja muokkaa omia toimintamallejaan etäjohtamisen mukaisiksi. Etäjohtamisessa väistämättä on käytettävä hyvin paljon sähköpostia viestimisvälineenä, vaikkakaan sähköinen viestintä ei koskaan korvaa ajantasaista kasvokkain tapahtuvaa ajatuksenvaihtoa. (Vilkman 2016, 21.)

Sähköiseen viestimiseen täytyy varata riittävästi aikaa ja ajatusta, koska sähköisessä viestinnässä on hyvin tärkeää viestiä asia niin, että väärinymmärrykselle jää mahdollisimman vähän sijaa. Esimiehen ja myös alaisten on hyväksyttävä se tosiasia, että etäjohtamisessa viestitään hyvin paljon asioita sähköpostitse. Sähköinen viestiminen etäjohtamisessa on väistämättömän tarpeellista myös siitä syystä, että työyhteisössä kaikki osapuolet saavat omaa työtä koskevat tiedot ajankohtaisina. Jos viestinnän jättää ainoastaan tiimeihin, voi asia olla jo vanhentunutta. Työntekijöiden vastuulle jää sähköpostien lukeminen. (Vilkman 2016, 21.)

Etäjohtaminen painottuu enemmän ihmisten johtamiseen ja itse työtehtävien on ilman esimiehen kokoaikaista läsnäoloa hoiduttava vähintäänkin hyvin. Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijät ovat kaikki kokeneita ammattilaisia ja tottuneet ratkaisemaan kiperätkin tilanteet ilman esimiehen tukea ja neuvoa. Esimiehellä on myös oltava luottamus siihen, että työntekijät hoitavat heille annetut työtehtävät ilman moitetta. (Vilkman 2016, 15.)

Etäjohtamisessa työntekijän näkökulmasta onkin erittäin tärkeää, että työntekijällä on kokemus siitä, että hän saa omaan työhönsä liittyviin asioihin järkevän ajan puitteissa esimieheltä apua ja tukea. Mikäli esimiehen apua ja tukea ei ole saatavilla, työ voi alkaa tuntua tarkoituksettomalta, motivaatio laskee ja työntekijän kokemus siitä, että esimies arvostaa häntä ja pitää häntä tärkeänä laskee. (Vilkman 2016, 54.) Koska esimiehen välitöntä tukea ei ole saatavilla, tulee työntekijöillä olla vahva ammatillinen osaaminen. Yhdessä luodut toimintamallit helpottavat etäjohdetussa yksikössä toimimista ja työskentelyä. Näin ollen työyhteisön toimina on myös tasalaatuista. Tähän pyritään muunmuassa työnkuvalla, joka yhtenäistää työkäytäntöjä. (Vilkman 2016, 37.)

Työssä viihtymisen tärkein hiottava timantti on yhteisöllisyys ja yhteenkuuluvuus. Yhteisöllisyyden ja me-hengen luomisessa myös esimiehellä on todella tärkeä rooli. Yhteisöllisyyden merkitys on suuri, koska sen ansiosta syntyy aito ja tuottava yhteistyö. Yhteenkuuluvuuden tunteen osalta toki myös jokaisella yksilöllä on oma vastuunsa ja kokemuksensa, jossa esimies voi toimia hyvänä mahdollistajana ja yhdistävänä tekijänä. (Vilkman 2016, 41.) Esimiehen sitoutuneisuus esimiestyöhön näkyy selkeästi työntekijöille ja se parantaa työoloja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009:17, 32). Hyvä työpaikka syntyy riittävän hyvällä johtamisella ja työyhteisön yhteistyöllä, selkeällä työnjaolla, oikeanlaisella tehtävämitoituksella ja strategisella henkilöstösuunnittelulla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009:17, 47).

Siun soten strategian (2019-2020) mukaisesti Siun sotessa toteutetaan säännöllisesti työhyvinvointikysely. Kyselyn tarkoituksena on selvittää työpaikan ilmapiiriä ja tuloksia tarkastellaan ja niihin puututaan, mikäli tulokset ovat huolestuttavia. Esimiehellä on suuri rooli työhyvinvoinnin toteutumisessa. Lisäksi strategian mukaisesti esimiehet käyvät läpi kehityskeskustelut koko henkilöstölle.

Sosiaalipäivystyksen psykososiaalinen työ on henkisesti erittäin kuormittavaa työtä työntekijälle. Etäjohtamisessa esimiehen voi olla hyvin vaikeaa tunnistaa työntekijän kuormittavuus. Työnkuormittavuuden kokemukset ovat hyvin yksilöllisiä asioita, niinpä etäjohtajan tulisi löytää aikaa usein keskustella jokaisen työntekijän kanssa tai kehitellä jokin muu työkalu siihen, kuinka hyvin hän voi yksilöllisesti selvittää mitä työntekijälle

kuuluu ja kuinka työyhteisössä on reagoitu työtehtäviin ja työn määrään. Toki tuottavuuden laskusta eri työpaikoilla varmasti jossain vaiheessa asia kantautuu myös esimiehen korviin joko työyhteisöstä tai yhteistyötahoilta. Asioihin vain olisi kyettävä puuttumaan jo ennen tuottavuuden laskua, jotta työntekijän taakkaa voitaisiin riittävän ajoissa keventää. (Vilkman 2016, 52.)

5 Siun Soten sosiaalipäivystys

Koko maassa sosiaalipäivystystä järjestetään monenlaisilla erilaisilla malleilla. Laki ei määritä suoranaisesti sosiaalipäivystyksen järjestämistapaa, vaan kunnat voivat itse päättää alueen koon sekä väestön tarpeiden pohjalta tarkoituksenmukaisen mallin, kunhan palvelu on saatavilla päivystyksikössä ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Sosiaalipäivystys hoitaa kaikenikäisten ihmisten akuuttia sosiaalityötä vaativat tehtävät. Pohjois-Karjalassa (myöhemmin Siun Sote) sosiaalipäivystys on vuodesta 2007 alkaen järjestetty aktiivivierinä. Siun Soten sosiaalipäivystyksessä työskentelee kuusi sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa.

Pohjois-Karjalassa kaikki sosiaali- ja terveystalvet on vuoden 2017 alusta alkaen järjestänyt Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymä. Kuntayhtymää kutsutaan nimellä Siun sote. Kuntayhtymän alueeseen kuuluu koko Pohjois-Karjala sekä Heinävesi. Kuntayhtymän tehtävänä on järjestää jäsenkuntiensa puolesta alueensa väestölle yhdenvertaiset lainsäädösten mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon talvet, myös sosiaalipäivystys. (Siun sote 2016.) Sosiaalipäivystyksen alueellinen rajaaminen tulee sosiaali- ja terveystministeriön ohjeella tapahtua niin, että sosiaalipäivystykseen kuuluvat kunnat ovat saman hätäkeskuksen alueella. (Sosiaali- ja terveystministeriö 2006:64, 18). Siun Soten sosiaalipäivystyksen toiminta-alueella välimatkat ovat hyvinkin pitkiä. Alueen pohjoispäähän on matkaa lähes 200 kilometriä. Ympärivuorokautinen päivystysjärjestelmä on kallista ja siitä syystä myös sosiaalipäivystys, niin kuin useimmat päivystysjärjestelmät, on järjestetty kattamaan

koko Siun Soten alueen. Sosiaalipäivystyksen osalta ei ole määritelty lain mukaista aikavastetta, jonka aikana sosiaalityöntekijän on oltava paikan päällä.

Vuonna 2018 Siun Soten sosiaalipäivystykseen tuli yhteensä 3 734 yhteydenottoa ja kolmannes tuli suoraan hätäkeskuksesta (noin 30 % kaikista yhteydenotoista). Muut sosiaalipäivystyksen merkittävimmät yhteistyötahot ovat poliisi, alueiden omat sosiaalityöntekijät sekä terveydenhuolto. (Siun soten sosiaalipäivystyksen tilastointi.) Laki velvoittaa useita viranomaisia olemaan yhteydessä sosiaalipäivystykseen, mikäli hän on viranomaisen palveluksessa saanut tietää tehtävää suorittaessaan henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. (Hujala 2017, 335.)

Työtehtävistä suurin osa on aina ollut lastensuojeluun liittyviä työtehtäviä (noin 70 % kaikista työtehtävistä vuonna 2018). Toiseksi eniten sosiaalipäivystykseen tulee yhteydenottoja, jotka liittyvät jollain tapaa päihteisiin. Kolmanneksi eniten yhteydenottoja tulee psyykkisiin syihin liittyen. Nämä kaikki kolme yleistä yhteydenottoa liittyvät myös hyvin vahvasti toisiinsa. Yksi yhteydenotto voi liittyä useampaan eri syyhyn, esimerkiksi päihteisiin ja lastensuojeluun. (Siun soten sosiaalipäivystyksen tilastointi 2018.) Taulukossa 1 käy ilmi sosiaalipäivystyksen yhteydenoton syyt vuonna 2018.

Taulukko 1. Sosiaalipäivystyksen yhteydenoton syyt vuonna 2018.

Yhteydenoton syyt	yhteensä
Yhteydenoton syytä ei merkattu	3
Asunnottomuus/tilapäismajoituksen tarve	68
Huolto- ja tapaamisoikeus	92
Konsultaatio	124
Kotona/itsenäinen selviytyminen	313

Kriisiavun tarve	94
Lastensuojelu	2586
Maahanmuuttaja	10
Muu	152
Päihteet	1014
Perheväkivalta	308
Psyykkiset syyt	786
Rikos/rikosepäily	220
Sosiaalihuollon avuntarve	325
Taloudelliset syyt	76
Vanhushuolto	402
	6573

(Siun Soten sosiaalipäivystyksen tilastointi 2018, työntekijöiden käytössä).

5.1 Asiakasprosessit Siun soten sosiaalipäivystyksessä

Asiakasprosessi sosiaalipäivystyksessä voidaan jakaa karkeasti kolmeen vaiheeseen: asiakkaan yhteydenottoon, asiakkuuteen sosiaalipäivystyksessä ja asiakkaan siirtymiseen muihin palveluihin. Sosiaalipäivystyksessä asiakkuus on kertaluontoista (joka tosin voi uusiutua), jolloin työntekijä auttaa asiakasta selviämään siihen hetkeen, kunnes virka-aikainen sosiaalityöntekijä tai muu yhteistyötaho jatkaa asiakkaan asioiden

hoitamista. Asiakas voi myös heti siirtyä suoraan muiden päivystävien viranomaisten palveluiden piiriin. Asiakkaiksi tullaan joko omaehtoisesti tai jonkun läheisen tai viranomaisen toimesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006:64, 27.)

Siun soten sosiaalipäivystykseen saa suoraan yhteyden puhelimitse.

Sosiaalipäivystyksellä on käytössä myös viranomaisnumero, jota käyttävät ainoastaan viranomaiset. Asiakkaat ohjautuvat sosiaalipäivystykseen myös hätäkeskuksen kautta. Hätäkeskus on valtion viranomainen, jonka tehtävänä on vastaanottaa hätäilmoituksia ja hälyttää pelastustoimen, poliisin sekä sosiaali- ja terveystoimen alaan kuuluvia yksiköitä tehtäviin. (Kananoja ym. 2017, 335.) Yhteydenoton saapuessa sosiaalipäivystäjä arvioi vireilletulovaiheessa tilanteen kiireellisyyden. Kiireellisyysarvion perusteella asiakkaan asia joko otetaan heti sosiaalipäivystyksen hoitoon tai siirretään suoraan jollekin muulle toimijalle. Seuraavassa vaiheessa sosiaalipäivystäjä arvioi palveluntarpeen ja tekee taustaselvittelyä muun muassa käytössä olevien dokumentaatioiden turvin. Arvioinnin perusteella tehdään suunnitelma työskentelystä ja työskennellään sen mukaisesti. Tietojen muuttuessa työskentelysuunnitelma voi myös hyvin pikaisella tahdilla muuttua. Usein alkutilanne ei vastaa todellista tilannetta, joka voi olla alkutiedoista hyvinkin merkittävästi poikkeava. (Kärki, Väinälä, Räsänen & Väyrynen 2008, 164.)

Asiakastietojärjestelmät ovat sosiaalipäivystyksen tärkein työkalu. Siun soten sosiaalipäivystyksellä on käytössään koko alueen kattava Pro Consona - asiakastietojärjestelmä sekä Mediatri-tietojärjestelmä, jota käyttää ensisijaisesti terveydenhuolto. Siun soten sosiaalipäivystys tilastoi kaikki yhteydenotot.

Sosiaalipäivystykselle olisi ensiarvoisen tärkeää, että asiakkaiden tiedot järjestelmissä olisivat mahdollisimman ajantasaiset, koska muuta tietolähdettä virka-ajan ulkopuolella asiakkaan itsensä ja hänen lähipiirinsä lisäksi ei ole (Räsänen 2014, 6).

Sosiaalipäivystäjä tekee palveluntarpeen arvioinnin ja kiireellisyysarvion olemassa olevien tietojen perusteella. Näitä ovat käytettävissä olevat dokumentoinnit, asiakkaan haastattelu hänen omasta tilanteestaan, mahdollisesti lähipiirin haastattelu sekä iltapäivään käytettävissä olevien moniammatillisten yhteistyötahojen yhteydenotot. (Niemi 2014, 245.)

Ajantasaisten asiakastietojen käyttö on ensiarvoisen tärkeää, jotta sitä kautta voidaan muodostaa jonkinlainen kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja toisaalta sieltä voidaan myös tarkistaa tietoja ja tai suunnitelmia. Hyvin tärkeä tieto on esimerkiksi se, mihin lastensuojelulaitokseen kadoksissa ollut henkilö palautetaan ja kenen kanssa on sovittu lapsen noutamisesta takaisin. Asiakastiedoista myös ilmenee, mikäli henkilö on joskus käyttäytynyt uhkaavasti. Läheskään aina kaikkea tietoa ei ole mahdollista saada asiakkaalta itseltään. Toisinaan asiakkaat eivät ole yhteistyökykyisiä tai heillä voi olla hyvinkin eriävä näkemys omasta tilanteestaan. On myös tapauksia, joissa asiakasta koskevia päätöksiä joudutaan tekemään ainoastaan dokumentoinnin perusteella tapaamatta asiakasta itseään laisinkaan. (Räsänen 2014, 29.)

Virka-aikaiseen sosiaalityöhön verrattuna sosiaalipäivystyksen työskentelyssä merkittävin ero on päätöksen teon nopeus. Toimenpidevaihtoehtoina on keskustelut eri osapuolten kanssa, Palveluiden kartoittaminen ja ehkä käynnistäminen, väliaikaisratkaisujen etsiminen ja organisoiminen, kotikäynti, asiakkaan ohjaaminen muihin palveluihin, kiireelliset (myös tahdonvastaiset) päätökset ja asiakkaan asioista raportoiminen eteenpäin. Pääsääntöisesti sosiaalipäivystyksessä ei ole jatkuvaa kiirettä, mutta valmiustila on oltava koko ajan. (Niemi 2014, 250.)

Siun soten sosiaalipäivystyksessä työtehtävät siirretään sähköisesti oman sosiaalityöntekijän tietoon. Sosiaalipäivystyksen tekemä dokumentointi on erittäin tärkeä ja aikaa vievä työtehtävä. Sosiaalipäivystäjän tulee kyetä pukemaan sanoiksi monipuoliset havaintonsa kotikäynnin ajalta, niin asiakkaan käyttäytyminen kuin elinolosuhteetkin. Oman alueen työntekijä saa ainoastaan asiakkaan dokumentoinnin perusteella tiedon tapahtumista. Havainnoimisen ja siitä dokumentoimisen, niin asiakkaan käyttäytymisestä kuin hänen elinolosuhteistaan, tärkeyttä sosiaalipäivystyksessä ei ikinä voi korostaa liikaa. Niemi (2014, 249.) mainitseekin, että päivystyksessä on helpompi saada kuva tilanteen vakavuudesta, koska se tapahtuu juuri nyt ja sosiaalityöntekijä on yhdessä asiakkaan kanssa kokemassa ja itse havainnoimassa tilannetta.

Dokumentoinnin tietojen varassa oma sosiaalityöntekijä jatkaa asiakkaan asioiden hoitamista. Tieto sosiaalipäivystyksen työtehtävistä tulee olla omalla sosiaalityöntekijällä seuraavana päivänä, jotta tilanteen hoitaminen oman sosiaalityöntekijän kanssa voi saumattomasti jatkua. Kirjaaminen voi toisinaan myös vaatia ylitöihin jäämistä, mutta tämä asia on selkeästi sosiaalipäivystyksessä tiedossa. Kaikki alkaneet asiakastapahtumat hoidetaan työnvuoron aikana loppuun saakka, mikäli tilanne niin vaatii. Toisinaan niiden hoitaminen venyy useamman työparin hoidettavaksi. (Räsänen 2014, 33.)

5.2 Haasteet Siun soten sosiaalipäivystyksen esimiestyössä

Siun soten sosiaalipäivystys on muuttanut toimipaikkaansa 1.2.2017 ja vuoden 2017 alusta työnantajaksi on muuttunut Siun sote. Siun soten sosiaalipäivystys on hallituksen tekemän päivystysuudistuksen jälkeen siirtynyt osaksi terveydenhuollon päivystystä. Uudistuksen tarkoituksena on ollut yhdistää erikoisalapäivystykset 12 eri sairaalaan, joissa ylläpidetään ympärivuorokautisia laajan päivystyksen yksikköä, joiden yhteydessä toimii myös sosiaalipäivystys. Yksi näistä sairaaloista on Joensuun keskussairaala. Tavoitteena on yhteen sovittaa eri ympärivuorokautiset päivystysyksiköt toimimaan yhdessä ja yhdenvertaistaa palveluiden, erityisesti sosiaalipalveluiden, saatavuus koko maassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö tiedote 253/2016.)

Organisaation muutoksen yhteydessä sosiaalipäivystyksessä vaihtui myös esimies. Lähiesimiehillä on hyvin keskeinen rooli henkilöstöjohtamisessa myös kaikenlaisissa muutoksissa ja uudistuksissa. Toimintaympäristön muutokset aiheuttavat suuria haasteita, jolloin esimiehellä tulisi löytyä aikaa alaisten kuulemiseen ja hänellä tulisi olla aikaa vaikuttaa muutokseen, koska kaikki nämä vaikuttavat henkilöstön hyvinvointiin ja pidemmällä aikavälillä työssä pysymiseen. Muutosten aikana henkilöstöjohtamista ei voi kokonaan unohtaa, koska muutoksenkin aikana itse työ sosiaalipäivystyksessä toimii koko ajan. Työ ei pysähdy muutosten ajaksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009:16,19.)

Muutosjohtaminen edellyttää myös muutoksessa mukana pysymistä ja niihin vastaamista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009:17, 11).

Siun soten sosiaalipäivystyksen esimiehen nykyinen tilanne on johtaa muutosta (soteuudistukseen liittyvät kysymykset) ja sopeuttaa työntekijöitä uudistuksiin sekä toimia rajan ylittäjänä. Esimies voi muutokseen itsekin uskoessaan tuoda esille uusia positiivisia asioita muutoksesta, jotta siihen sopeutuminen on työntekijöille helpompaa. Esimiehen tehtävänä muutoksessa on tuoda ja viedä asioita ja ajatuksia eteenpäin riittävän jämäkästi, eli hän toimii viestinviejänä ja -tuojana työntekijöiden ja ylemmän johdon välissä. Hänen tehtävänsä on tukea alaisiaan muutoksessa, koska jokainen meistä reagoi muutokseen omalla tavallaan. Mikäli esimies tiedostaa työntekijöiden vahvuuksia, voi heille myös muutoksessa eriyttää omia tehtäviään, jolloin työntekijät kokevat olevansa osana muutosta. Esimiehellä onkin merkittävä rooli muutoksen aikana, kun pyritään sovittamaan yhteen uudet vaatimukset ja henkilöstön osaaminen. Johtamisessa on tärkeää muistaa, että ylemmän tahon ja työntekijöiden näkemykset voivat hyvinkin erota arkityöstä ja tällöin omien alaisten kuuleminen on suuressa arvossaan. Toisaalta taas työntekijät kokevat, että heidän osaamistaan ja tietotaitoaan arvostetaan, mikäli heitä kuullaan omaan työhönsä liittyvissä asioissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009:17, 50.)

Esimiehen tulee myös näyttää olevansa sitoutunut muutokseen, eikä missään nimessä mennä epätoivoon. Muutos tulee nähdä mahdollisuutena ja siihen tulee sitoutua. Esimiehen tulee myös muistuttaa, että muutos tarvitsee aikaa toimiakseen. Tärkeää on itse olla sitoutunut muutokseen ja selvittää vastauksia siitä aiheutuviin kysymyksiin, koska epätietoisuus lisää turhaa ahdistusta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009:17, 50.)

Hyvin johdetussa organisaatiossa työntekijän ammatillisuutta arvostetaan ja hän kokee tulevaisuutensa kuulluksi. Isoissa organisaatioissa, kuten Siun sotessa, haasteena on suuren organisaation työntekijän äänen katoaminen. Lähiesimiehen tulisi kyetä olemaan asioista tietoinen ja toimimaan viestinviejänä ja -tuojana eri organisaatiotasojen välillä. Hyvä henkilöstöjohtaminen tukee työn hallittavuutta, vahvistaa henkilöstön osaamista ja työssä oppimisen mahdollisuuksia sekä parantaa työolosuhteita. Henkilöstöjohtamista

hankaloittaa uudessa organisaatiossa pirstaleinen malli, jossa esimiehillä on eri kokonaisuuksia hallittavanaan ja jotka eivät vielä uudessa organisaatiossa ole kokonaan selkiintyneitä. Suuressa organisaatiossa kokonaisuudet ovat myös suuria, ja niissä on myös useita esimiehiä. Esimiehen tulisi myös hallita hyvin oma alueensa, jotta hän pystyy vaikuttamaan siihen liittyviin asioihin, mutta kuinka tämä on mahdollista suurissa organisaatioissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009:17,16.)

6 Työnkuva

Työnkuvasta löytyy hyvin laajasti kirjallisuutta, myös pro Gradu tutkimuksia aiheesta on tehty useita. Työnkuvasta on kirjoitettu hyvin paljon myös työhyvinvointia käsittelevissä teoksissa.

Yhteiset toimintaperiaatteet luovat perusedellytykset työyhteisön laadukkaaseen yhteiseen työntekemiseen. Jokaisessa työpaikassa tulisi olla tarkkaan määritelty työnkuva. Työnkuva helpottaa itse työn tekemistä, mutta toisaalta myös selkiyttää rekrytointitilanteissa niin rekrytoijalle kuin rekrytoitavallekin, mikä työ on kyseessä ja mitä kaikkea se pitää sisällään. (Arthur 2006, 84.) Arthurin (2006) mukaan työnkuvassa on tärkeää määrittellä ne tehtävät, jotka kyseisessä työssä ovat oleellisia. Toimenkuva myös selvittää, mikä on työnrooli ja kuinka työntekijä hoitaa tehtävät. (Arthur 2006, 83.)

Hyvään ja hyvin organisoituneeseen työyhteisöön on helppo saada rekrytoitua hyviä ja päteviä työntekijöitä. Hyvä maine syntyy selkeästä organisaatiosta ja hyvinvoivasta työyhteisöstä. Kun rekrytointitilanteessa on selkeästi tuotu esille työnkuva ja sitä kautta työnvaatimukset, on jo rekrytointivaiheessa helppoa kohdentaa hakumenettely oikeanlaiseen ammattilaiseen. (Juuti & Vuorela 2002, 42.)

Työntekijän oman työhyvinvoinnin kannalta on erittäin tärkeää, että työntekijä tietää mitä tekee ja miksi tekee. Tällöin työllä on merkitys ja se suoraan lisää työhyvinvointia. Työllä on ikään kuin sielu ja se mahdollisesti lisää työntekijän intohimoa työskentelyyn. Selkeä työnkuva myös selkiyttää omaa roolia uudistuvassa ja kasvavassa organisaatiossa. (Aaltonen & Lindroos 2012, 22.) Työnkuva selkiyttää myös yhteisen työntekemistä ja samalla lisää suoraan työhyvinvointia, kun kaikille jäsenille on selvää, kuinka erilaisissa asiakastilanteissa toimitaan, työtä tehdään samalla tavalla ja samoihin normeihin nojaten. (Furman ym. 2004, 25.) Työyhteisön selkeä tavoite eli työnkuva toimii peruspilarina sille työlle, jota tehdään ja jota peruspilareiden kunnossa ollessa voidaan myös kehittää. (Järvinen 2008, 115.) Satu Kasken (2010, 351) mukaan työntekijän on myös mahdollista tarkastella ja lähestyä työtään monelta eri näkökulmalta, kun perusasia, työnkuva on hyvin määritelty ja se on työntekijälle selkeä.

Työhyvinvoinnin perustavoitteena on pitää työntekijä kaikin puolin työkykyisenä. Työhyvinvointiin liittyy vahvasti työntekijän oma tunne työn mielekkyydestä. Työ taas on mielekästä silloin, kun työntekijällä on selkeä kuva siitä, mitä tehdään ja tunne siitä, että hänellä itsellään on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä. Työilmapiiri kumpuaa työyhteisön työhyvinvoinnista ja esimiehellä on siinä myös merkittävä rooli, koska työnantajan edustajan velvollisuus on huolehtia, että edellytykset näihin täyttyvät. (Ollila, Hakkarainen, Kan & Lehtonen 2018, 385.) Siun soten sosiaalipäivystyksen työnkuvan kehittämisen osallistavan aineiston keruumenetelmän hiljaisena tavoitteena on vaikuttavuuden kokemisen lisääminen omassa työyhteisössä ja toisaalta myös keskustelun kautta työntekijöiden toisen kuuntelemisen ja työntekijän työpanoksen tärkeyden huomaaminen.

Työnkuva kulkee käsikädessä laadukkaan työn kanssa. Laatu työssä tarkoittaa sitä, että se vastaa siihen, mitkä työlle asetetut odotukset ovat. (Borgman & Packalen 2002, 14.) Työnkuvassa kuvataan monipuolisesti työnruutiinit, merkittävät tehtävät ja kaikki siltä väliltä ja ne pyritään kuvaamaan selkeästi ja helppo lukuisesti. Työnkuvan kehittäminen selkiyttää myös työn vaatimustasoa. Työnkuva ja sitä kautta vaatimustaso tulee kyetä kuvaamaan realistisesti ja niin kuin se oikeasti on. (Markkanen 1999, 17.)

Asiakkaiden näkökulmasta laatu tulee esille siinä, että samanlaisiin asiakasasioihin saa samanlaista palvelua. (Markkanen 1999, 12.) Sosiaalipäivystyksessä tehtäviin ratkaisuihin eri lait antavat työlle raamit, mutta eivät ainoita oikeita ratkaisuja, kuinka asiakastilanteissa toimitaan.

Työnkuvan luomisen yhteydessä organisaatiossa tapahtuu työnyhdenmukaistumista eli oppimista. Tällöisessä tapauksessa puhutaan oppivasta organisaatiosta. Organisaatio oppii kohti yhteistä hyvää eli tavoitetta (Viitala 2004, 183.) Selkeässä työnkuvassa työntekijän on helpompi työskennellä omassa työssään tietäen tarkoin tehtävänsä. Tehtävänkuvan selkeys luo työntekijälle turvallisuutta ja tätä kautta viihtyvyyttä omassa työssään. Omassa työssä viihtyminen saa aikaan sitoutumista työhön. (Viitala 2004, 161.)

Työnkuvan luominen on paitsi omalle työyhteisölle tärkeä asia, niin sosiaalipäivystyksen työnkuvan luominen tuottaa uutta tietoa, koska sosiaalipäivystyksen työnkuvaa ei ole tutkittu. Sosiaalipäivystyksen työnkuva on niin moninainen ja ennustamatonta, jotta kaikkia tehtäviä ei pystytä määrittämään ja kirjoittamaan vaikka näin haluttaisiinkin, mutta työnkuvasta voi saada neuvoja ja apua siihen, kuinka monimutkaista ja moninaista tilannetta voi alkaa hoitamaan.

7 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tehtävät

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Siun soten sosiaalipäivystyksen työnkuva informatiiviseksi työvälineeksi osallistavia menetelmiä hyödyntäen. Tavoitteena on työnkuvaa hyödyntämällä yhdenmukaistaa Siun soten sosiaalipäivystyksessä tehtävä työ yhdenmukaiseksi ja tasalaatuiseksi työksi. Tämän opinnäytetyön tehtävät ovat

1. Yhtenäistää työnkuva
2. Päivittää ohjeet
3. Työnkuva toimii myös perehdytyskansiona

Sosiaalipäivystyksellä ei ole tehtynä ajantasaista perehdytyskansiota, joten työnkuva voi toimia myös perehdytyksen pohjana tai mikäli perehdytyskansio tullaan luomaan, työnkuva toimii erittäin hyvin sen pohja-aineistona.

8 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

8.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Kehittäminen on usein konkreettisesta toimintaa, jolle on määritelty tavoite ja jonka tuloksena kehitetään jotakin uutta ja hyödyllistä. Kehittämiselle on määritetty tavoite, johon eri kehittämisenkeinoin pyritään. Kehittäminen voi olla hyvin isoja laaja-alaisia kehittämiskohteita tai työyhteisössä kehittäminen voi kohdentua johonkin pienempään osa-alueeseen. (Toikko & Rantanen 2009, 14.) Sosiaalipäivystyksen työnkuvan tulee olla yhtenäinen myös Siun soten strategian kanssa. Strategian yksi neljästä perusarvosta on yhdenvertaisuus, joka nousee hyvin tärkeäksi asiaksi työnkuvan luomisessa, koska työnkuva yhtenäistää palvelun. (Siun soten strategia 2019-2020.) Sosiaalipäivystyksen työnkuvan luominen voi ensi alkuun kuulostaa hyvin pienimuotoiselta kehittämistehtävältä, mutta sillä on hyvinkin laaja merkitys Siun soten organisaatiossa.

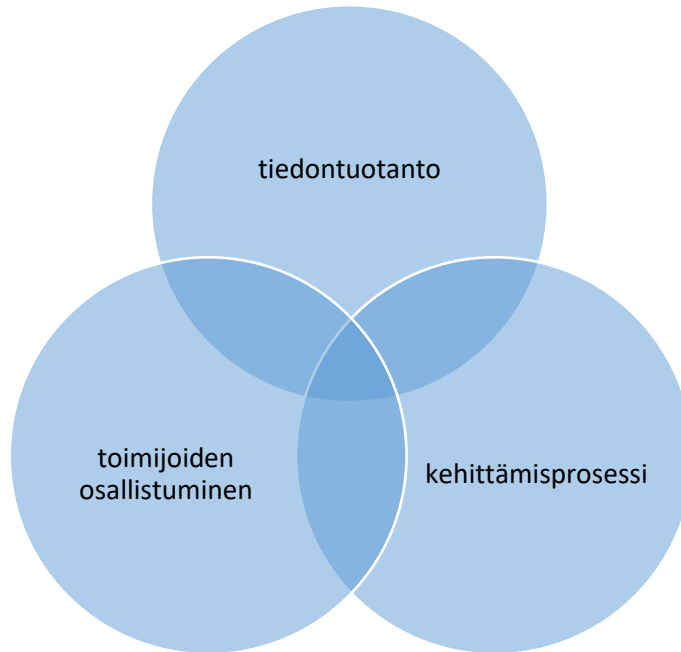
Ennen työnkuvan kehittämistä on ollut tarpeen esitellä taustalla vaikuttavat sosiaalityö, sosiaalipäivystys sekä psykososiaalinen sosiaalityö. Työnkuvan luomisen tärkeys on

herännyt työyhteisössä organisaatio muutosten ja työntekijöiden lisääntymisen myötä. Sosiaalipäivystys on yhä monelle toimijalle palvelua, josta monikaan yhteistyötahokaan ei välttämättä tiedä riittävästi hyödyntääkseen sitä omassa työssään. Sosiaalipäivystyksessä työnkuva ja työtehtävä on jokaisella työntekijällä sama, joten erillisiä työnkuvia ei tarvitse työntekijäkohtaisesti luoda. Työn suunnittelu alkoi teoriatietoon tutustumisella ja aihealueen työstämisellä.

Kehittämistehtävän toteuttaminen omaan organisaatioon on positiivinen asia, koska toteuttajan on tunnettava kehittämäänsä kohdetta riittävän hyvin, jotta kehitettävä asia kohdentuu oikein. Menetelmien käyttö helpottuu, kun kehittäjä tuntee kehitettävän kohteen. Asiasta on tiedettävä keskeisimmät käsitteet ja on myös tunnettava olemassa oleva tieto.

Olevassa olevien taustatietojen varassa on helppoa valita myös käytettävä menetelmä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2014, 11.)

Tutkimuksellinen kehittäminen on laaja käsite, jolla kuvataan tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteyttä. Tutkimuksellinen kehittämistoiminnan tarkoitus on lisätä jo olemassa olevaa tietoa ja tämän tiedon varassa muokata olemassa olevaa tietoa tai luoda uutta tietoa. Tutkimuksellisessa kehittämisessä tarkastellaan ensin metodologiaa ja teoriaa ja siirrytään siitä kohti konkreettista kehittämistoimintaa. Tieto jäsentyy kehittämistyön yhteydessä. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on kolme eri näkökulmaa (kuvio 1). Yksi näkökulma on tiedontuotanto, toinen on toimijoiden osallistuminen ja kolmas on itse kehittämisprosessi, mitkä yhdessä koko kehittämisprosessin ajan muokkaavat itse kehittämistoimintaa. (Toikko & Rantanen 2009, 10.)



Kuvio 1. Tutkimuksellinen kehittämistoiminnan näkökulmat. (Toikko & Rantanen 2009 mukaillen, 10.)

Kehittämistoimintaa voidaan kuvata yksinkertaisimmallaan lineaarisen mallin avulla, jossa kehittämistyön prosessi kuvataan alusta loppuun. Kehittämistyön ensimmäinen vaihe on määrittää sille tavoite, tehdä suunnitelma kehittämistyölle, toteuttaa suunnitelma ja lopuksi kehittämistyö on valmis ja se voidaan arvioida. Kehittämistoiminnalla on aina olemassa aikataulu ja se pyritään päättämään suunnitellusti. Kehittämistoiminta poikii yleensä lisää uusia kehittämisideoita ja projekteja, mutta ne ovat uusia omia kehittämistehtäviään. (Toikko & Rantanen 2009, 64.) Siun soten sosiaalipäivystyksen työnkuvan kehittämistyö etenee niin, että kehittämistyölle asetettu tavoite on luoda sosiaalipäivystykselle työnkuva, johon päästään käyttämällä valittua kyselytutkimusmenetelmää soveltaen ja lopuksi arvioidaan, kuinka hyvin tavoitteeseen päästiin. (kuvio 2). Tarvittaessa kehittämistehtävään voidaan myös suorittaa korjaavia toimenpiteitä, mikäli asetettuun tavoitteeseen ei heti kehittämistehtävässä päästy (Borgman & Packalen 2002, 25).



Kuvio 2. Työnkuvan kehittämisen lineaarinen malli. (Toikko & Rantanen 2009, mukailten, 64.)

8.2 Aineiston kerääminen ja analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen on voitu järjestää ainoastaan kyseistä tutkimusta varten tai aineisto voi olla jo olemassa. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruumenetelmiä on hyvin monenlaisia. Aineistot käsitellään tai luokitellaan aina helpommin käsiteltävään muotoon. (Alasuutari 2014, 85.) Opinnäytteeseen tarvittava aineisto on kerätty soveltaen kyselytutkimusta ja järjestämällä kaksi työpajatapaamista. Osallistavalla menetelmällä työyhteisössä saadaan aikaan yhteenkuuluvuuden tunnetta ja synnytetään luovaa ilmapiiriä sekä vahvistetaan luottamusta. Ohjaajan rooli kyselytutkimuksessa on minimaalinen ja ohjaaja ohjaa osallistujia tarpeen vaatiessa. Kyselyyn osallistujilla tulee olla riittävän laaja ja syvä ymmärrys ja kokemus toiminnasta sekä sen vaikutuksista, jotta he voivat työskennellä asian kanssa. Tässä osallistavassa tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa opinnäytetyön tekijä osallistuu itsekin käytännön toimintaan, koska opinnäytetyön tekijä on tasavertainen työntekijä seitsemän hengen sosiaalipäivystyksen tiimissä. Opinnäytetyön tekijä voidaan nähdä räättälänä, joka osallistamalla muita tiimensä jäseniä kerää tietoa ja analysoi sitä ja näiden tietojen varassa tuottaa sosiaalipäivystykseen työnkuvan. (Toikko & Rantanen 2009, 91.) Osallistava menetelmä antaa koko henkilöstölle luvan, mutta toisaalta myös velvoittaa osallistumaan kehittämiseen. Kehittämistoiminta ei tule ylhäältä alaspäin ja työntekijät kasvattavat oman työnsä pääomaa kehittämällä työtään, ja samalla myös

tiimiytyvät ja saavat aikaan enemmän yhteenkuuluvuuden tunnetta, tiimiytymistä. (Borgman & Packalen 2002, 87.)

Työpaja on varta vasten tiettyä asiaa varten koottu ryhmä ihmisiä, joissa osallistujat sitoutetaan tuottamaan yhdessä jotain tietoa. Työpajan järjestäminen vaatii selkeän tavoitteen määrittelyn, jotta se ei jää irralliseksi. Osallistujia sitoutetaan ja motivoidaan heille selkeästi kertomalla, miten saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä. (Kantojärvi 2012, 63.)

Sisällönanalyysin tarkoituksena on kuvata aineistoa sanallisesti. Sisällönanalyysi on hyvin laaja käsite sille, jolla tutkimuksen lukijalle luodaan kuva aineistosta ja analyysistä. Tässä tutkimuksessa tutkimusaineisto on jo aineiston keruu vaiheessa luokiteltu, joten se vaihe on jää analyysivaiheesta pois. Sisällönanalyysissä aineisto on tiivistetty helposti ymmärrettävään ja luettavaan muotoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.) Aineiston pelkistämisen eli redusointivaiheessa aineistosta jätetään pois kaikki epäoleellinen tieto. Aineiston redusointi helpottaa aineiston käsittelyä (Alasuutari 2014, 40).

9 Opinnäytetyön toteutus

9.1 Sosiaalipäivystyksen työnkuvaan tarvittavan aineiston kerääminen

Siun soten sosiaalipäivystyksessä on yhteensä 9 työntekijää: kuusi sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaaliohjaaja ja johtava sosiaalityöntekijä. Työyhteisön kanssa on keskusteltu aikaisemmin niin sanotuissa kahvipöytäkeskusteluissa, kuinka aineistoa on työnluonne huomioiden hyvä kerätä. Yhdessä keskustelun tuloksina päädyimme ratkaisuun, jossa kaikkien sosiaalipäivystyksessä työskentelevien yhteiseen työhuoneeseen laitetaan

kansio, jossa kyselymateriaali on helposti saatavilla koko ajan. Erilliset vastauslomakkeet koettiin hankalina siitä syystä, että työnluonne on sellainen, että kerättävää aineistoa ehditään täyttämään aina silloin tällöin työtehtävien välissä. Kerättävää aineistoa on näin ollen helppo täydentää aina työtehtävien jälkeen, kun kansio on koko ajan näkösällä. Muiden vastaukset eivät osallistavassa menetelmässä haittaa, päinvastoin ne toimivat motivaattorina toisen työntekijän vastauksiin. Nähtävillä olevat edelliset vastaukset myös vähentävät aineiston käsittelyn päällekkäistä materiaalia. Tutkija itse osallistuu tutkimuksentelemiseen, jolloin puhutaan osallistuvasta observoinnista. Aineiston keruun ohessa työyhteisössä on pidetty työpajatyöskentelytapauksia kaksi kertaa.

Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi ja se edellyttää osallisten aktiivisuutta ja innokkuutta ja myös sitä, että osallistuvilla henkilöillä on selkeä visio siitä, mitä kehitetään ja miksi. Kehittämistehtävän valittavien henkilöiden tuleekin olla aiheesta innostuneita ja tietää aiheesta riittävästi. Osallistavasta tutkimuksesta on tullut nykypäivänä jonkinlainen muoti-ilmiö, joka toimii erittäin hyvin edellä mainituin perustein. (Toikko & Rantanen 2009, 90.) Sosiaalipäivystyksen työnkuvan luominen on herännyt työyhteisön keskuudessa, joten sille on selkeä tilaus ja tarve. Asiasta on keskusteltu ensi alkuun esimiehen kanssa, ja hän on myös kokenut työnkuvan luomisen ensiarvoisen tärkeänä. Opinnäytteen tutkimuslupa on saatu Joensuun kaupungin aikaan suullisesti omalta sen aikaiselta esimieheltä. Monien muutostilanteiden (muun muassa opinnäytteen tekijän ulkomailla asuminen, raskaus) vuoksi kirjallinen lupa sillä hetkellä jäi hakematta. Tämän jälkeen tutkimuslupakäytännöt ovat muuttuneet niin, että omaan työyksikköön ei voi tehdä tutkimusta. Siun soten käytäntö on, että jo myönnettyihin lupiin saa suullisen luvan.

Myöntäjä tähän opinnäytteeseen on opetus- ja tutkimuskoordinaattori Mari Matveinen. Puhelinkeskustelu on käyty 26.9.2019. Toimeksiantosopimus on kirjallisena ja se löytyy opinnäytteen tekijän hallusta ja sen on allekirjoittanut toimialuejohtaja Leena Korhonen.

Aineiston keruun aikataulu:

Ensimmäinen sähköposti aiheesta 16.4.2019

Asian käsittely ensimmäisen kerran tiimissä 26.4.2019

Aineiston keruuta 16.4-23.5.2019

Asian käsittely toisen kerran tiimissä 23.5.2019

Aineiston redusointi työnkuvan muotoon 23.5.-29.9.2019

Redusoidun aineiston esillä olo ja kommentointi 29.9.-26.10.2019

Valmis työnkuva 1.12.2019

Opinnäytteestä lähetettiin ensimmäinen sähköposti (liite 1) huhtikuussa 2019.

Opinnäytteen tekijä räätälöi sosiaalipäivystyksen eri työtehtävät valmiiksi kansioon erotettuina välilehdillä. Eri työtehtävät sosiaalipäivystyksessä ovat päihdehuolto, psyykkiset syyt, vanhushuolto, sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen avuntarve, perheväkivalta, rikos/rikosepäily, kriisiavun tarve huolto- ja tapaamisoikeus, taloudelliset syyt, asunnottomuus, maahanmuuttajat. Nämä työtehtävät toimivat aineistossa valmiina teemoitteluna. Saatekirje (liite 1) oli kansiossa muistutuksena ensimmäisenä. Kansio oli työpöydällä 16.4.23.5. Seurasin kansion täyttymistä aina työvuoroissa ollessani ja pyysin työntekijöitä lisäämään tehtäviä sinne sitä mukaa, mitä työtehtäviä sosiaalipäivystyksessä tuona aikavälinä oli. Vastauksia kertyi hyvin.

Tutkimukseen osallistui koko työyhteisö. Jokainen työyhteisön jäsen kertoi yhteisillä tapaamisilla vastanneensa kyselyyn. Vastausten määrää ei tällä menetelmällä pysty kontrolloimaan, kuten ei niin sanotussa aivoriihityöskentelyssä, mutta käytettävä menetelmä poissulkee myös samat vastaukset. Yhteisillä tapaamisilla (26.4. ja 23.5.) vastauksia täydennettiin ja niistä keskusteltiin yhdessä. Laadullisissa tutkimuksissa on tärkeää, että vastaajat tietävät tutkittavasta asiasta riittävän paljon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.) Tässä tutkimuksessa saturaatio ongelmaa ei ole, koska vastaajat näkevät toistensa vastaukset (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87).

9.2 Työpajan valmistelu

Sosiaalipäivystyksen työnkuvan luomisen pohjana on käytetty soveltuvilta osin Arthurin (2006, 84) ohjetta työnkuvan luomiseen. Arthurin ohjeiden tavoitteena on luoda mahdollisimman selkeä ja selkokielineen työnkuva, joka on helppo ymmärtää. Työnkuvan luomisen tarkoituksena sosiaalipäivystykselle on määrittää selkeästi kyseisen tehtävän tavoitteet. (Markkanen 1999, 17.)

Työnkuvan kysymyksiin on tehty valmiiksi luokittelu eli teemoittelu Siun soten sosiaalipäivystyksen vuoden 2018 tilastoinnin perusteella Arthurin ohjeiden mukaisesti yleisimmistä työtehtävistä, jotka on kerrottu kaikille 16.4.2019 lähetetyssä sähköpostissa. Arthurin (2006, 84) mukaan työnkuvan kehittämisen ensimmäinen vaihe on se, että eri työtehtävät teemoitellaan sen mukaan, kuinka paljon ne vievät aikaa. Valmiiksi tehty teemoittelu on nähty tärkeänä myös siitä syystä, koska työ on hyvin moninaista ja monisyistä ja se käsittää ihmisen koko elinkaaren. Luokittelun avulla vastaukset on kohdennettu juuri siihen asiaan, mitä halutaan tietää: työtehtävät ja työnkuva yleisimmissä työtehtävissä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 88). Arthurin mukaan myös mahdollisuuksia mukaan työnkuvasta on hyvä käydä ilmi työtehtävien yleisyys. Arthur (2006, 84). Tämä voidaan merkitä työnkuvaan esimerkiksi prosenttilukuina. Sosiaalipäivystyksessä nämä luvut on helppo saada ajantasaisesta vuosittaisesta tilastoinnista.

Prosenttiosuudet antavat suuntaa tehtävien määrästä, koska sama työtehtävä voi liittyä esimerkiksi niin lastensuojeluun kuin päihiteisiin. Prosenttiosuus on saatu laskukaavalla tietyn toimenpiteen kokonaismäärä vuodessa $x * 100 / 734$, joka on sosiaalipäivystyksen kaikki yhteydenotot vuonna 2018.

Taulukko 2. Vuoden 2018 Siun soten sosiaalipäivystyksen tilaston mukainen teemoittelu. Prosenttein on merkattu työtehtävien prosentuaalinen osuus kokonaistyötehtävistä.

<i>Lastensuojelu 69 %</i>
<i>Päihdehuolto 27 %</i>
<i>Psyykkiset syyt 21 %</i>
<i>Vanhushuolto 19 %</i>
<i>Sosiaalihuoltolain 35§:n mukainen avuntarve 9 %</i>
<i>Perheväkivalta 8 %</i>
<i>Rikos/Rikosepäily 6 %</i>
<i>Kriisiavun tarve 3 %</i>
<i>Huolto- ja tapaamisoikeus 2 %</i>
<i>Taloudelliset syyt 2 %</i>
<i>Asunnottomuus 2 %</i>
<i>Maahanmuuttaja 0,3 %</i>

(Siun soten sosiaalipäivystyksen tilastointi 2018, työntekijöiden käytössä.)

Seuraavissa ohjeissa Arthur (2006, 84) neuvoo pitäytymään tärkeimmissä ja ensisijaisissa tehtävissä, joita tosin sosiaalipäivystyksessä, jossa asiakkaiden ikäjakauma on koko ihmisen elinkaari, on hyvin monenlaisia ja monensävyisiä. Tehtävien kuvauksissa Arthur neuvoo käyttämään esimerkkejä työtehtävistä.

Sosiaalipäivystyksessä tämä voi hyvin olla esimerkiksi selkeä ohje siitä, mihin ikäihmiset sijoitetaan, kun he ovat vailla hoivaa ja turvaa ja eivät itsenäisesti pärjää. Tärkeäksi ohjeeksi nousee työnkuvassa käyttämään tarkkaa täsmällistä kieltä, jotta väärinymmärryksiltä vältytään.

Työnkuvan kuvauksessa ei yleisesti viitata henkilöihin nimeltä, mutta titteleihin ja ammattinimikkeitä voi käyttää. Sosiaalipäivystyksessä nämä ovat esimerkiksi

vammaispalvelun johtava sosiaalityöntekijä, perusturvajohtaja jne. Työ ja tehtävät tulee kuvata täsmällisesti ja objektiivisesti, kuvataan selkeästi mitä sosiaalipäivystäjä missäkin työtehtävässä tekee, eli kirjoitetaan selkeä toimintaohje. (Arthur 2006, 84.)

Sosiaalipäivystyksen työnkuvassa on hyvä myös mainita lain kohdat, joihin työtehtävä liittyy. Arthur (2006, 85) kirjoittakin, että työnkuvaa luodessa taustalla vaikuttava laki täytyy olla kirkkaana mielessä, eikä toimenkuva luonnollisestikaan saa olla lakien kanssa ristiriidassa. Työnkuva täytyy pyrkiä pitämään mahdollisimman lyhyenä ja ytimekkäänä. Arthurin viimeinen ohje on, että toimenkuvassa tulisi käyttää paljon tekemistä ja toimintaa kuvaavia sanoja. (Arthur 2006, 85.)

9.3. Työpaja 1

Ensimmäinen tapaaminen pidettiin sosiaalipäivystyksen työtiloissa 26.4.2019. Tapaamiseen osallistui 4 sosiaalipäivystyksen työntekijää. Tapaamisen kesto oli 2 tuntia. Tapaamisella keskusteltiin yleisesti työnkuvan luomisesta ja siitä mihin siitä on hyötyä ja kuinka aineisto tullaan keräämään, ja millaisessa muodossa valmis työnkuva tullaan esittämään. Vastauksia 26.4.2019 mennessä oli tullut jo jokaiseen valmiiksi teemoiteltuun avoimeen kysymykseen. Aineistoa täydennettiin tapaamisella yhdessä. Opinnäytteentekijä toimi kirjaajana ja keskustelun ylläpitäjänä. Tapaamisella käytiin lyhyesti läpi Arthurin (2006, 84) teoksen pohjalta ohjeet:

Työnkuvassa ei viitata ihmisiin, jokaisessa työnkuvan ohjeessa on muistettava noudattaa lainmukaisuus. Liitetään mukaan tarkka lainkohta, josta työtehtävän lainmukaisuuden voi tarkistaa. Kirjoitusasu on selkeä presens muoto, josta käy selkeästi ilmi, mitä sosiaalipäivystys missäkin työtehtävässä tekee. Havainnollistaa voi esimerkein.

9.4 Työpaja 2

Toisessa tapaamisessa 23.5. kehittämisiltapäivässä läsnä oli viis työntekijää. Yksi työntekijä oli molempien tapaamiskertojan aikaan sairaslomalla, mutta hänelle kyselyaineisto on lähetetty tiedoksi sähköpostitse ja hän vastasi tutkimukseen sähköpostitse. Työyhteisöön kuuluu kahdeksan työntekijää ja esimies eli yhteensä yhdeksän työntekijää. Tapaamisessa keskusteltiin, kuinka työnkuvan kehittämisen suhteen edetään. Tapaamisessa sovittiin, että opinnäytteen tekijä luo sosiaalipäivystykselle sähköisen työnkuvakansion, jonne kansiokyselyn vastauksista opinnäytteen tekijä muokkaa yleispätevät tehtävämallinnukset ja työtehtävät. Työpajassa myös sovittiin, että opinnäytteen tekijä lisää työnkuvaan myös lakipykälän niihin kohtiin, joihin se on tarpeellinen ja joihin on olemassa selkeä lainkohta.



Vastaukset olivat kaikki niin selkeitä, ettei tulkinnanvaraa jäänyt. Työnkuvan luomista myös helpotti kansioon vastaamismahdollisuus, mikä poisti samat vastaukset. Toisten vastauksia oli myös jossain kohdin täydennetty. Osallistavan menetelmän positiivinen asia on se, että se luo tunteen siitä, että jokainen saa sanottua asiaan mielipiteensä ja työyhteisö on oikeasti yhdessä muokannut lopullisen sosiaalipäivystyksen työnkuvan.

Työnkuvan sovittiin olevan valmis syksyllä. Lastensuojelun ollessa hyvin moninainen ja monitahoinen, sovittiin, että siltä osin erityisesti kansiota voi vielä täydentää sitä mukaa, millaisia työtehtäviä sosiaalipäivystyksessä on. Opinnäytteen tekijän ilmoitti sähköpostitse, kun työnkuvan sähköinen raakaversio oli valmis, jolloin kirjoitusasun ja kaiken kirjoitetun tiedon pystyi vielä tarkistamaan ennen julkaisemista. Sähköposti lähetettiin 29.9., jolloin työhuoneen pöydälle tulostettiin kansioon Sosiaalipäivystyksen työnkuvan raakaversio. Sähköpostissa pyydettiin työyhteisön jäseniä kommentoimaan suoraan tekstin viereen kehittämisideoita tai korjausehdotuksia. Yhtään huomiota tai korjauspyyntöä 26.10. mennessä ei tullut. Työnkuvan huomattiin jo valmistumisvaiheessa olevan hyvin helppokäyttöinen ” käsikirjasto” siihen, mitä missäkin työtehtävässä tehdään ja mitä ohjeita mihinkin työtehtäviin liittyy. Opinnäytteen tekijälle jää myös vastuu työyhteisössä työnkuvan päivittäminen muuttuvien ohjeiden yms. osalta.

9.5 Teemoitelluista vastauksista valmiiksi työnkuvaksi

Kyselykansioon vastauksia tuli yhteensä 56 kappaletta. Kaikkia vastauksia on käytetty valmiissa työnkuvassa (liite 2, salattu tietoturvasyistä). Valmiita teemoja oli yhteensä 12 kappaletta. Seuraavassa on esimerkkivastaus aineistosta (liite 3) ja siitä, kuinka vastaukset on redusoitu eli pelkistetty valmiiksi työnkuvassa olevaksi työtehtäväksi. Kaikki vastauksia ei ole katsottu tarpeelliseksi esittää opinnäytteessä, vaan ne ovat niiltä osin, kun salassapidon estämättä on mahdollista luettavissa aineistosta (liite 3). Esimerkin tarkoituksena on luoda lukijalle kuva siitä, kuinka tämä kehittämistehtävä on toteutettu. Ensimmäiseksi luokittelussa on kirjoitettu asia sanasta sanaan niin kuin se on aineistossa (kuviot 3,4). Kohdassa ”Työnkuvassa oleva tehtävämallinnus” sama asia on redusoitu yleispätevään lopulliseen muotoon, jossa se on esitetty myös julkaistussa työnkuvassa. Kohdassa ”työtehtävät” on kuvattu selkeä opastus siitä, mikä sosiaalipäivystyksen työtehtävä kyseisessä tapauksessa on. Useimpiin kohtiin on myös kirjattu mikä tai mitkä lait liittyvät työtehtävän hoitamiseen.



LASTENSUOJELU

<p>KANSIOSSA OLEVA VASTAUS</p> 	<p>Hätäkeskuksesta tulee viesti, josta käy ilmi, että paikalla on alaikäisiä lapsia ja vanhemmat tappelevat.</p>
<p>TYÖNKUVASSA OLEVA TEHTÄVÄMALLINNUS</p> 	<p>Hätäkeskuksesta tulee ilmoitus, että vanhemmat ovat päihtyneitä, tappelevat ja paikalla on alaikäisiä lapsia</p>

TYÖNKUVASSA OLEVA TYÖTEHTÄVÄ	Poliisi rauhoittaa tilanteen ja mikäli poliisin toimesta ei lapsille löydy asianmukaista hoitajaa, niin sosiaalipäivystys kartoittaa lähipiirin (sukulaiset, tuttavat, naapurit). Mikäli ketään lapsenhoitokykyistä ei löydy lähipiiristä, niin tehdään LSL 38 §:n mukainen kiireellinen sijoitus. Ilmoitus oman alueen sosiaalityöntekijälle, koska asiakkuus käynnistyy välittömästi.
LAKIPYKÄLÄ	Lastensuojelulaki 38 §: Kiireellinen sijoittaminen

Kuvio 3. Lastensuojelun työnkuva.

PÄIHDEHUOLTO

KANSIOSSA OLEVA VASTAUS 	Päivystys soittaa, että heille hoitoon tullut Erkki haluaa katkolla.....
TYÖNKUVASSA OLEVA TEHTÄVÄMALLINNUS 	Asiakas (alkoholisti) soittaa, että hän haluaa katkaisuun heti.

<p>TYÖNKUVASSA OLEVA TYÖTEHTÄVÄ</p>	<p>Ohjataan asiakasta hakeutumaan oman alueensa terveyskeskukseen tai keskussairaalaan. Päihdesairaanhoitaja on paikalla keskussairaalassa joka päivä kl 816. Puh:0133302121. Ensiavussa arvioidaan yhdessä sairaanhoitajan ja lääkärin kanssa, onko tilanne niin akuutti, että potilas otetaan osastolle. Asiakas voi myös itse olla arkisin yhteydessä päihdehuollon hoitokoordinaattoriin, puh: 013 3302145. Muut katkaisut (huume yms.) eivät ole niin akuutteja, että ne vaatisivat päivystyksellisiä toimenpiteitä. Asiakkaan voi ohjata olemaan yhteydessä päihdekoordinaattoriin. Mikäli käyttäjän henki on vaarassa, niin se on terveydenhuollon asia.</p>
---	---

Kuvio 4. Päihdehuollon työnkuva.

9.6 Palautekysely

Palautetta on käyty tiimissä sekä työyhteisön kesken työvuoroissa. Palaute on ollut hyvää, joskin työtä tehdessä on tullut huomattua, että työnkuvakansiota ei ole osattu vielä hyödyntää niin paljon, kun mahdollista olisi. Ajan kanssa asia varmasti korjaantuu. Palautetta on tullut Siun soten muissa yhteistyöpalavereissa, että työnkuvaa on helppo hyödyntää laatiessa moniammatillisia ohjeistuksia sekä yleisiä tehtävänkuvauksia. Työnkuva toimii laajasti pohjana käsiteltäessä sosiaalipäivystystä eri foorumeissa.

10 POHDINTA

10.1 Tuotos

Tavoitteena oli, että valittua menetelmää käyttämällä saadaan kehitettyä Siun sotien sosiaalipäivystyksen työnkuva. Kyseinen tiedonkeruu menetelmä osoittautui mielestäni hyväksi ja toimivaksi. Työnkuva toteuttaa asetetut tehtävät, jotka olivat Yhtenäistää työnkuva, päivittää ohjeet sekä huolehtia, että työnkuva toimii myös perehdytyskansiona.

Valittua menetelmää käyttämällä on saatu luotua toimiva ja asianmukainen työnkuva. Valmis työnkuva on opinnäytteen liitteenä niiltä osin, kun salassapitosäännökset mahdollistavat julkaisun (liite 2).

Siun sotien työnkuvalla on Siun sotelle laaja-alainen merkitys, koska työnkuva yhtenäistää sosiaalipäivystyksen työnkuvaa ja laatua hyvinkin suurella säteellä moniammatillisesti ja monialaisesti. Sosiaalipäivystyksen työssä työnkuva selkiyttää kiireellisyysarvion tekemistä. Työyhteisössä työnkuva on herättänyt omasta työstä hyvin hedelmällistä keskustelua, ja keskustelussa työnkuva on selkiytynyt todella paljon. Työntekijätasolla työnkuvasta käyty keskustelu on saanut aikaan itsetutkiskelua ja jossain määrin myös ammatillista kasvua. Opinnäytteen tekijänä koen, että oma ammatillinen osaaminen on lisääntynyt hyvin paljon erityisesti tarkasteltaessa eri lakien merkitystä ja suhdetta eri työtehtäviin. Aikaisemmin sosiaalipäivystyksellä ei ole ollut selkeää ohjeita, kuinka työtä tehdään. Toki näin monialaisessa työssä kaikkea ei ole mitenkään mahdollista kuvata, mutta yleisimmät työtehtävät on työnkuvaan kuvattu.

Työnkuvaa on tarkoituksena täydentää sitä mukaa, kun erilaisia työtehtäviä tulee. Työnkuvassa on myös hyvin laajasti mainittu eri työtehtäviin liittyvät lakipykälät, joten tällä hetkellä ne ovat helposti löydettävissä muodossa. Itselläni on käsitys, että hyvin

usein opinnäytteet unohtuvat tekemisen jälkeen, mutta tällä opinnäytteellä koetaan olevan työyhteisössä sekä Siun soten organisaatiossa oikeasti hyötyä, joskaan hyödyn monipuolisuus ja monikäyttöisyys ei välttämättä ulkopuoliselle lukijalle hahmotu. Tavoitteena on ollut luoda käyttökelpoinen työväline selkeään tarpeeseen ja näyttäisi, että tarpeeseen on saatu vastauksia. Työnkuvakansion eräänä tavoitteena on saada kaikki olemassa oleva tieto ja ohjeistus myös samaan kansioon, jotta seinillä siellä täällä olevista lippusista päästäisiin eroon.

Kehittämistyön saattamisesta käytännön työhän puhutaan termistä innovatiivisuus. (Lampikoski & Lampikoski 2004, 19.) Pitkään toimineissa organisaatioissa ja vahvasti vakiintuneet toimintatavat ja silloin voi olla hankala ottaa käyttöön uusia toimintamalleja, niiden tuomaa hyötyä ei mahdollisesti haluta tunnistaa. (Lampikoski & Lampikoski 2002, 39.) Tämä on myös valmiin työnkuva iso seuraava tavoite: saada se käyttöön hyötyä tuovaksi työvälineeksi.

Innovatiivisessa toiminnassa suuri rooli on myös sillä, kuinka esimies suhteutuu kehittämistyöhön: omaksuuko hän sen ja tuoko hän siitä riittävästi esille, jotta se saa aikaan myös työntekijöissä hyväksyntää asian tärkeydestä. (Lampikoski & Lampikoski 2004, 327.) Sosiaalipäivystyksen työnkuvan kehittämiseen esimies on osallistunut vähintäänkin kiitettävästi ja hän on itse nähnyt eri tasoja organisaatiossa, johon siitä on hyötyä ja hän on hyödyntänyt työnkuvaa myös omassa työssään pohjana hyvin erilaisille foorumeille.

Sosiaalipäivystyksen työnkuvan luomiseen opinnäytetyön tekijällä on riittävät tiedot ja taidot, koska tekijä on ollut luomassa koko palvelua maakunnallisesti jo vuodesta 2007 alkaen. Tälle kehittämistyölle on olemassa työnantajalta selkeä tavoite sekä rajaus, joten kehittämistyön tekeminen on siltä osin helppoa. Opinnäytetyön tekijälle se on mielekästä, koska se käsittelee omaa työtä ja kehittämistyö omalta osaltaan tuottaa myös uudenlaista tietoa työyhteisön käyttöön. Opinnäytetyön tekeminen motivoi tekijää hyvin, koska tutkimuksellinen kehittämistoiminta tuottaa työyhteisön käyttöön uudenlaisen työvälineen.

10.2 Prosessi

Aineistonkeruutapa koettiin hyvänä, koska kansio oli aina pöydällä ja heti puheluiden jälkeen työnkuvaa täydennettiin sitä mukaa, millaisia työtehtäviä sosiaalipäivystykseen tuli. Aineistonkeruu on ollut hyvin aikaa vievää, koska kaikki yhteistiedot ja ohjeistukset on samalla kertaa tarkastettu ja päivitetty. Työnkuvan päivittämisen on työyhteisön keskuudessa sovittu kuuluvan opinnäytteen tekijälle.

Opinnäytteen tekijä on aidosti kiinnostunut tutkimuksesta, ja taustatiedot sosiaalipäivystyksestä ovat riittävän hyvät, jotta tutkimuksen voidaan katsoa olevan luotettava. Opinnäyte sisältää ajankohtaista tietoa sosiaalipäivystyksestä ja kuten jo aiemmin totesin, niin sosiaalipäivystyksestä on tehty verrattain vähän opinnäytetöitä ja kansallisia julkaisua siitä on tehty minimaalisesti. Tämä opinnäyte on hyvä lisä tehtyihin opinnäytteisiin.

10.3 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen eettisyys toteutuu siinä määrin hyvin, että tutkimuksen kulusta on koko ajan raportoitu osallistujille. Aineistonkeruumenetelmä on yhdessä sovittu. Aineisto ja työnkuvan raakaversio on ollut koko ajan nähtävillä vastaajien keskuudessa. Plagiointia on tieteensäöntöjen mukaisesti vältetty. Oma tekstiä ja lainattua tekstiä on selkeästi erotettu lähdeviittein. Aineisto myös hävitetään työnkuvan julkaisemisen jälkeen. Tutkimuksen tekijän on oltava myös tarkka, mitä tietoja voi julkaista ja mitä ei. Työnkuva on liitteenä, mutta siitä on jouduttu salaamaan paljon yhteystietoja, jotka on tarkoitettu ainoastaan viranomaiskäyttöön. Työnkuvan luomiseen esimies on osallistunut kiitettävän hyvin. Esimies on nähnyt työnkuvasta saatavan erittäin paljon hyötyä yhteiseen työhön. Esimiehen kanssa on käyty hedelmällisiä keskusteluja työnkuvan luomisesta ja sen ulkoasusta. Työnkuvasta on tullut esimieheltä kiitosta ja esimies on hyödyntänyt sitä monipuolisesti eri foorumeissa.

Opinnäytteeseen on tarpeellista esitellä sosiaalipäivystys ja siihen liittyvät teoriaosuudet, niin että lukija kykenee ymmärtämään tämän opinnäytteen taustat ja tarkoituksen ja hyödyn. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 18.) Laadullisessa tutkimuksessa analyysi ja tietoperusta luovat luotettavan kokonaisuuden (Tuomi & Sarajärvi 2009, 68). Kehittämistehtävän tavoitteen voi määrittää ulkoapäin tai se on voinut herätä kehittäjissä itsessään. (Toikko & Rantanen 2009, 14.) Siun sotien sosiaalipäivystyksen työnkuvan tarpeellisuus on herännyt sosiaalipäivystyksen työntekijöiden keskuudessa.

Opinnäytteen tekijällä on vahva kokemus sosiaalipäivystyksestä ja se voi sokeuttaa kirjoittajaa niin, että tutkittavaa asiaa ei osata avata riittävästi niin, että aiheesta tietämätön lukija ymmärtää kehitettävän aineiston kokonaisuudessaan.

10.4. Jatkotutkimusideat

Siun sotessa ollaan parhaillaan luomassa Erva-portaaliin kansallista valmiussuunnitelmaa, jonka tarkoituksena on varmistaa elintärkeiden toimintojen jatkuminen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa niin, että ihmisten elinmahdollisuudet, yhteiskunnan toimintakyky ja kansallinen itsenäisyys turvataan aina. Luotu työnkuva toimii pohjana Ervaportaaliin luotavana sosiaalipäivystyksen osuutena, joten työnkuvalla nähdään olevan hyvin laaja-alaista hyötyä yksittäisestä työnkuvasta koko Siun sotelle ja toki myös asiakkaille, jotka saavat yhdenmukaista laadukasta sosiaalityötä. Kehittämisideana itselle on noussut idea saada työnkuva jonkinlaiseen sähköiseen ja nykyaikaiseen muotoon, jotta se olisi aina saatavilla ja myös helposti päivitettävissä. Näin siitä saataisiin paremmin toimiva työväline sosiaalipäivystykselle.

Opinnäytetyöstä käy myös ilmi, että lähteet ovat verrattain vanhoja. Sosiaalipäivystykset ovat aloittaneet toimintaansa ministeriön suosituksen mukaisesti vuodesta 2007 alkaen, mutta julkaistua kirjallisuutta on saatavilla todella vähän. Kattavan teoksen

julkaiseminen sosiaalipäivystyksestä ja niiden järjestämistavoista olisi hyvin tarpeellinen, jota voitaisiin hyödyntää myös monien tulevien yhteistyöviranomaisten koulutuksesta lähtien. Tämä lisäisi tietoisuutta entisestään sosiaalipäivystyksen toiminnasta.

Lähteet

- Aaltonen, K. & Lindroos, R. 2012. Työelämän tarkoitus. Oivalla 7 voimaa. Helsinki: Talentum
- Alasuutari, P. 2014. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Arthur, D. 2006. Recruiting, interviewing, selecting and orienting new employees. 4. painos. New York: AMACOn Books.
- Borgman, M. & Packalen, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Helsinki: Tammi.
- Cronin, M., Ryan, D. & Brier, D. 2007. Support for staff working in disaster situation. Teoksessa A social work perspective. International social work. Los Angeles: Sage Publication, 370-382.
- Eläinsuojelulaki 247/1996.
- Falk, B. & Tuovinen, L. 1998. Auttajan peili: Hyviä kysymyksiä ja yllättäviä ratkaisuja auttamistyötä tekeville. Tampere: Resurssi.
- Furman, B., Ahola, T. & Hirvihulta, H. 2004. Työpaikan pelisäännöt. Hämeenlinna: Karisto oy.
- Garrett, P. 2013. Social Work and Social theory. Making Connections. University Of Bristol: The Policy Press.
- Goldsmith, D., Albrech D. & Terrace L. 2011. The Routledge Handbook of Healthcommunication. Second Edition. New York: Routledge.
- Granfelt, R. 1993. Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A-L. & Pohjola, A. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 177-222.
- Hedrenius, S. & Johansson, S. 2016. Kriisituki. Ensiapua onnettomuuksia, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Helsinki: Tietosanoma.
- Hujala, A. 2017. Sosiaalityö päivystystilanteissa ja varautuminen häiriötilanteisiin. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy, 331-343.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: Ps-Kustannus.
- Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: Wsoy.
- Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta, menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum.
- Kananoja, A. 2017. Sosiaalipolitiikka sosiaalityön kehyksenä. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy, 33-37.
- Karvinen, S. 1993. Metodisuus sosiaalityön ammatillisuuden perustana. Teoksessa Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A-L. & Pohjola, A. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 140-146.
- Kaski, S. 2010. Urheilupsykologia. Teoksessa Nieminen, P., Nevalainen, V & Holma, V. (toim.) Psykologin ammattikäytännöt. Helsinki: Edita, 345-354.
- Kempainen, T., Pohjola, A., Koskinen, S. & Urponen, K. 1998. Sosiaalityö epävarmuudenoloissa. Rovaniemi: Lapin Yliopiston Yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 28.
- Kiiltomäki, A. & Muma, P. 2007. Tässä ja nyt. Sairaanhoidaja tekee kriisityötä. Helsinki: Suomen sairaanhoidajaliitto.

- Koponen, L. & Sillanpää, K. 2005. Potilaan hoito päivystyksessä. Jyväskylä: Sanoma Pro Oy.
- Kärki, J., Väinälä, A., Räsänen, J-M. & Väyrynen, R. 2008. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista lasten päivähoidossa, lastenvalvojan tehtävissä, adoptioneuvonnassa ja sosiaalipäivystyksessä. Helsinki: Stakes.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 980/2012.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä 817/2015.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992.
- Lampikoski, K. & Lampikoski, T. 2004. Kehitä ideasi innovaatioksi. Vantaa: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Lastensuojelulaki 417/2007.
- Leppävuori, A., Paimio, S., Avikainen, T., Nordman, T., Puustinen, K & Riska, M. 2009. Suuronnettomuustilanteiden kriisityö, Helsinki: Tammi.
- Lähteinen, M. & Hämeen- Anttila, L. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 48-81.
- Suuronnettomuus tilanteiden kriisityö. Jyväskylä: Tammi.
- Markkanen, M. 1999. Etsi, arvioi ja valitse-onnistunut rekrytointi. Juva: Wsoy.
- Mullaby, B.1997. Structual Social work. Toronto: Oxford University.
- Niemi, M. 2014. Teoksessa sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Haverinen, R. & Kuronen, M. & Pösö T. Vantaa: Vastapaino.
- Palveluntuotteistamisen käsikirja. [https// palveluntuotteistaminen.fi](https://palveluntuotteistaminen.fi). Viitattu 16.3.2020.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista omista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ollila, J., Hakkarainen, T., Kan, S. & Lehtonen, E. 2018. Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen. Helsinki: Sanoma Pro. 1.-2. painos.
- Pehkonen, A. & Väänänen- Fomin, M. Sosiaalityön arvot ja etiikka. 2011. Juva: Ps-Kustannus.
- Pelastuslaki 379/2011.
- Peltonen, Piritta. Moniammatillisten yhteistyötahojen näkemyksiä sosiaalipäivystyksestä- Esimerkkinä Pohjois-Karjalan maakunnallinen sosiaalipäivystys. Itä- Suomen yliopisto:Pro Gradu 2010.https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20170541/urn_nbn_fi_uef-20170541.pdf.
- Pojjula, S. 2009. Traumaattinen kriisi etiikan ja tutkimuksen valossa. Teoksessa Leppävuori, A., Paimio, S., Avikainen, T., Nordman, T., Puustinen, K. & Riska, Mikael (toim.): Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki, 106–121.
- Päihdehuoltolaki 41/1986.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Hakapaino.
- Reissell, E., Kokko, S., Milen, A., Pitkänen, N.,Blomgren, S. & Erhola, M. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon päivystys Suomessa 2011. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Räsänen, J-M. 2014. Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastietojen käyttö sosiaalipäivystyksessä. Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Tampereen yliopisto:Akateeminenväitöskirja. Suomen yliopistopaino. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5>

- Saari, S., Kantanen, I., Kämäräinen, L., Parviainen, K., Valoaho, S. & Yli-Pirilä, P. 2009. Hädän hetkellä. Psykkisen ensiavun opas. Punainen risti. Jyväskylä: Duodecim.
- Siun sote. Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymä. Perussopimus 2016. https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_perussopimus.pdf/cd203e2b-08db-46cb-ae98-f9231ecd7b70. Viitattu 15.4.2019.
- Siun sote Strategia 2019-2020. Pohjois- Karjalan sosiaali- ja terveystalveluiden kuntayhtymä. https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_strategia.pdf/abc08a5b-7c02-495c-ba6f-c830fe22d521. Viitattu 15.4.2019.
- Siun soten sosiaalipäivystysten tilastointi 2018. Työntekijöiden käytössä. Saatavilla tekijältä.
- Siun sote varhaisen tuen sosiaalityö. www.siunsote.fi/varhaisen-tuen-sosiaalityo. Viitattu 25.6.2020.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>. Viitattu 24.1.2019.
- Sosiaali- ja terveystministeriö 2005: 8. Kiireellinen sosiaalipalvelu, Sosiaalipäivystysten järjestäminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveystministeriö.
- Sosiaali- ja terveystministeriön selvityksiä 2006: 64. Sosiaalipäivystysten kehittäminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveystministeriö.
- Sosiaali- ja terveystministeriö 2009: 16. Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tukija palvelut. Opas kunnille ja kuntayhtymille. Helsinki: Sosiaali- ja terveystministeriö.
- Sosiaali- ja terveystministeriö 2009:17. Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle. Helsinki: Sosiaali- ja terveystministeriö.
- Sosiaali- ja terveystministeriö 2011:15. Riskinhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille. Helsinki: Sosiaali- ja terveystministeriö.
- Sosiaali- ja terveystministeriö 2019: 37. Sosiaalipäivystys Suomessa. Kartoitus sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisestä ja toiminnasta. Helsinki: Sosiaali- ja terveystministeriö.
- Sosiaali- ja terveystministeriön raportteja ja muistioita 2019: 46. Äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvän psykososiaalisen tuen kehittäminen. Työryhmän loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveystministeriö.
- Sosiaali- ja terveystministeriö tiedote 253/2016. Päivystysuudistus kokooa palveluja ja vahvistaa yhteistyötä. Luettavissa: <https://stm.fi/-/paivystysuudistus-kokoaapalveluja-ja-vahvistaa-yhteistyota>. Käyntipäivämäärä 4.7.2020.
- Suomen perustuslaki 731/1999.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Latvia: Kustannusosakeyhtiö: Tammi.
- Vaininen, S. 2011. Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Tampere: University Press. Väitöskirja.

Valtioneuvoston asetus 583/2017: Kiireellisen hoidon perusteista ja päivystyksen erikoisalakohtaisista edellytyksistä.

Vilkman, U. 2016. Etäjohtaminen. Tulosta joustavalla työllä. Helsinki: Talentum Pro.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. painos. Helsinki: Edita.