

Pirjo Pesonen

SOSIAALISET HÄTÄTILANTEET

Verkko-oppimateriaali Kainuun Soten ensihoitajille

SOSIAALISET HÄTÄTILANTEET

Verkko-oppimateriaali Kainuun Soten ensihoitajille

Pirjo Pesonen
Opinnäytetyö
Kevät 2019
Ensihoidon tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Ensihoidon tutkinto-ohjelma

Tekijä: Pirjo Pesonen

Opinnäytetyön nimi: Sosiaaliset hätätilanteet

Työn ohjaaja: Raija Rajala & Anna-Maria Ojala

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2019

Sivumäärä: 31

Väestö ikääntyy, syrjäytyminen lisääntyy ja ensihoidon tehtävämäärät ovat kasvussa. Sosiaaliset hätätilanteet yleistyvät ja ensihoitajilla on tärkeä rooli niiden tunnistamisessa, potilaan ohjaamisessa ja tiedon välittämisessä sosiaalitoimelle. Terveystieteiden ammattihenkilöinä ensihoitajia koskee ilmoitusvelvollisuus. Työntilaaja on Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä.

Projektin tavoitteena oli aikaansaada ensihoitajille suunnattu verkko-oppimateriaali sosiaalisista hätätilanteista. Tavoitteena oli pyrkiä lisäämään ensihoitajien tietämystä sosiaalisista hätätilanteista ja niihin liittyvistä ilmoituskäytännöistä. Pitkän ajan kehitystavoitteena oli ensihoidon ja sosiaalitoimen tekemän yhteistyön tiivistyminen. Ensihoitajien tulisi tunnistaa kentällä vastaan tulevat sosiaaliset hätätilanteet ja osata reagoida niihin oikealla tavalla, jotta sosiaalisesta hädästä kärsivät potilaat pääsevät oikeiden palvelujen piiriin.

Opinnäytetyö toteutettiin tuotteistettuna opinnäytetyöprosessina. Prosessiin ei sisällynyt tutkimuksellisia menetelmiä, vaan tuotteen sisällölliset valinnat pohjautuivat hankittuun tietoperustaan ja työn tilaajan toiveisiin. Tietoperusta koottiin luotettavia kirjallisuus- ja internetlähteitä käyttäen. Tuote testattiin kolmella ensihoitajalla ja heiltä kerättiin palautetta. Tuotetta muokattiin testaajilta ja asiantuntijoilta saadun palautteen perusteella. Ensihoidon vastuulääkäri Marko Hoikka hyväksyi valmiin tuotteen.

Verkko-oppimateriaalissa käsitellään sosiaalista hätää ensihoitajien kannalta, ilmoitusvelvollisuutta ja yhteydenottamista sosiaalitoimeen. Lisäksi tuotteessa on käydään läpi viisi ilmoitustyyppiä, joiden kanssa ensihoitajat ovat tekemisissä; lastensuojeluilmoitus, pyyntö lastensuojelutarpeen arvioimiseksi, ennakkoinen lastensuojeluilmoitus, ilmoitus yli 18-vuotiaan sosiaalihuollon tarpeesta ja poliisille tehtävä ilmoitus lapseen kohdistuneesta rikosepäilystä. Verkko-oppimateriaali tulee osaksi ensihoidon laatukäsikirjaa.

Projektin kohderyhmä oli Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä työskentelevät ensihoitajat. Projektista hyötyvät lisäksi sosiaalitoimi ja ensihoidon kohtaamat potilaat, jotka pääsevät tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Verkko-oppimateriaalia voivat hyödyntää myös Kainuussa harjoittelussa olevat ensihoidon opiskelijat. Verkko-oppimateriaalia tullaan myöhemmin päivittämään työntilaajan toimesta. Kyselyn avulla voidaan myöhemmin selvittää, kuinka hyvin ensihoitajat ovat sisäistäneet asian ja tarvitsevatko he aiheesta lisäkoulutusta.

Asiasanat: Sosiaalinen hätätilanne, ensihoito, ilmoitusvelvollisuus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Emergency Care

Author: Pirjo Pesonen

Title of thesis: Social Emergencies

Supervisors: Raija Rajala & Anna-Maria Ojala

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2019 Number of pages: 31

Aging population and an increasing trend of social isolation create a challenging environment for prehospital emergency care. Paramedics have an important role in recognizing people in need of social service intervention and should be familiar with the procedures involved. As health care professionals, paramedics also have a legal obligation to notify social services in certain situations. This work was performed for the Kainuu Social and Health Care Joint Authority.

The aim of this work was to provide paramedics with a web-based learning material on social emergencies, how to deal with them and the procedures involved. This will desirably lead to a more proficient cooperation between social services and prehospital emergency care. Paramedics should be able to recognize social emergencies and act accordingly for the benefit of the patient.

This work is a product development project. Scientific methods were not used in the development of the product. Knowledge was instead collected from professional literature, including web-based material. The product was evaluated by three paramedics and edited according to the feedback received. The final product was approved by Chief Medical Officer of Prehospital Emergency Care Marko Hoikka, MD, PhD.

In the product, social emergencies are addressed from the view point of a paramedic. Five reporting procedures potentially encountered by paramedics, such as those related to child protective services, are discussed in detail. This product will be included in the Quality Manual of Emergency Care.

The product was developed for the paramedics working in the Kainuu Social and Health Care Joint Authority. Social workers can also benefit from the product, as can patients in terms of better service provided. Paramedic students can also access the material. Updates to the product will be provided by the commissioner as necessary. A questionnaire to assess the effectiveness of the product can be performed in the future.

Keywords: social emergency, prehospital emergency care, obligation to notify

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TAVOITTEET JA PROJEKTIN ETENEMINEN	8
2.1	Tavoitteet.....	8
2.2	Projektiorganisaatio.....	9
2.3	Projektin vaiheet.....	10
3	SOSIAALISET HÄTÄTILANTEET JA ILMOITUSVELVOLLISUUS	12
3.1	Sosiaaliset hätätilanteet.....	12
3.2	Lastensuojelu	15
3.3	Muut ilmoitukset	17
3.4	Sosiaalipäivystys	18
4	VERKKO-OPPIMINEN JA LAATUKRITEERIT	20
5	VERKKO-OPPIMATERIAALIN TOTEUTUS.....	22
6	ARVIOINTI.....	24
6.1	Tavoitteiden arviointi	24
6.2	Projektin arviointi	25
6.3	Tuotteen arviointi.....	26
7	POHDINTA.....	27
	LÄHTEET.....	29

1 JOHDANTO

Sosiaalisiin hätätilanteisiin on Suomessa alettu kiinnittää aiempaa enemmän huomiota viime vuosina ja yhdessä viranomaisten kesken on alettu kehittää toimivia systeemejä niiden varalle. On ennustettu, että sosiaalisten hätätilanteiden määrä tulee kasvamaan syrjäytymisen lisääntymisen ja väestörakenteen muutoksen vuoksi. Ensihoidolla on merkittävä rooli sosiaalisten hätätilanteiden tunnistamisessa ja tiedon välittämisessä sosiaaliviranomaisille. Tämän vuoksi on tärkeää, että ensihoitajilla on taitoa tunnistaa sosiaalisen hädän tilanteet, ohjata potilas tarvitsemiensa palvelujen piiriin ja välittää tieto sosiaalitoimelle. Terveystieteiden ammattihenkilöinä ensihoitajia koskee ilmoitusvelvollisuus, joka velvoittaa salassapitovelvollisuuden estämättä tekemään ilmoituksen sosiaaliviranomaiselle ja/tai muulle viranomaiselle. Kiireellisissä tilanteissa on oltava suoraan puhelimittain yhteydessä sosiaalipäivystykseen, kun taas kiireettömässä tilanteissa riittää tiedon välittäminen virka-aikaiselle sosiaalityöntekijälle. Sosiaalisten hätätilanteiden tunnistamiseen vaaditaan erityistä ammattitaitoa ja ammattikorkeakoulut ovatkin nykyisin sisällyttäneet ensihoitajakoulutukseen aiheesta teoria- ja simulaatio-opintoja.

Sosiaalisia hätätilanteita on Suomessa tutkittu hyvin vähän. Vuoden ensihoitajanakin (2016) paljolti Juhani Seppälä (k. 29.8.2018) toimi Suomessa sosiaalisten hätätilanteiden asiantuntijana. Hän kirjoitti ensihoidon oppikirjoihin ja antoi aiheesta lehtihaastatteluja. Salla-Maria Lehtinen ja Tanja Roivainen ovat Itä-Suomen yliopistolle 2013 tekemässään ProGradu -tutkielmassa tutkineet sosiaalista hätää käsitteenä ja ilmiönä. Jesse Keskinen ja Mikko Karukoski tutkivat 2016 valmistuneessa opinnäytetyössään Kotkan ja Kouvolan alueen ensihoitajien valmiuksia tunnistaa sosiaalinen hätätilanne ja sosiaalipalvelujen tarve. Niina Keränen on 2018 luonut opinnäytetyönään Oulun ammattikorkeakoululle kaksi simulaatioharjoitusta sosiaalista hätätilanteista. Kirjallisuudessa sosiaalisen hädän ja sosiaalisen hätätilanteen käsitteitä käytetään usein rinnakkain. Ulkomailta sosiaalisen hädän tilanteisiin on kehitetty puhelinneuvontaa ja erityisesti sosiaalisen hädän tilanteisiin suunniteltu ambulanssi.

Tämän opinnäytetyön tilaajana toimii Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Se tuottaa ensihoitopalvelun Kainuussa omana toimintanaan. Alueella toimii ympärivuorokautisesti 14 ensihoitoyksikköä, yksi yhdenhengen yksikkö sekä 9 ensivasteyksikköä. Kainuu kuuluu OYS:n erityisvastuualueeseen (Kainuun Sote 2018, viitattu 13.10.2018.) Tämän opinnäytetyön tuotteena syntyi verkko-oppimateriaali sosiaalisista hätätilanteista Kainuun Soten ensihoitajille. Tuote koottiin

tietoperustan pohjalta ja sitä muokattiin asiantuntijoiden antaminen korjausehdotusten mukaisesti. Materiaali lisätään Moodle-verkkoalustelle ja ensihoitajat voivat itsenäisesti perehtyä siihen. Materiaalista tulevat hyötymään Kainuussa työskentelevät ensihoitajat, ensihoidon opiskelijat sekä ensihoidon kohtaamat potilaat, jotka pääsevät tarvitsemiensa palvelujen piiriin.

2 TAVOITTEET JA PROJEKTIN ETENEMINEN

2.1 Tavoitteet

Projektin **välittömänä tavoitteena** oli aikaansaada ensihoitajille suunnattu itseopiskelumateriaali sosiaalisista hätätilanteista. Projektilla pyrittiin lisäämään ensihoitajien tietämystä sosiaalisista hätätilanteista ja niihin liittyvistä ilmoituksista sekä madaltamaan kynnystä ilmoitusten tekemiselle.

Pitkän ajan kehitystavoitteena oli ensihoidon ja sosiaalitoimen tekemän yhteistyön tiivistyminen. Tavoitteena oli, että ensihoitajat saavat tietoa, jonka avulla he tunnistavat kentällä vastaan tulleet sosiaaliset hätätilanteet ja osaavat reagoida niihin oikealla tavalla. Tavoitteena oli, että sosiaalisesta hädästä kärsivät ensihoidon kohtaamat potilaat pääsevät oikeiden palvelujen piiriin.

Projektissa syntyneen itseopiskelumateriaalin **laatutavoitteet** pohjautuivat Opetushallituksen verkko-oppimateriaalien laatukriteereihin. Konkreettisiksi laatutavoitteiksi valikoituivat materiaalin selkeys ja ymmärrettävyys, tilaajan toiveiden täyttäminen, konkreettinen hyöty ensihoitajille ja mahdollisuus päivittää materiaalia jatkossa.

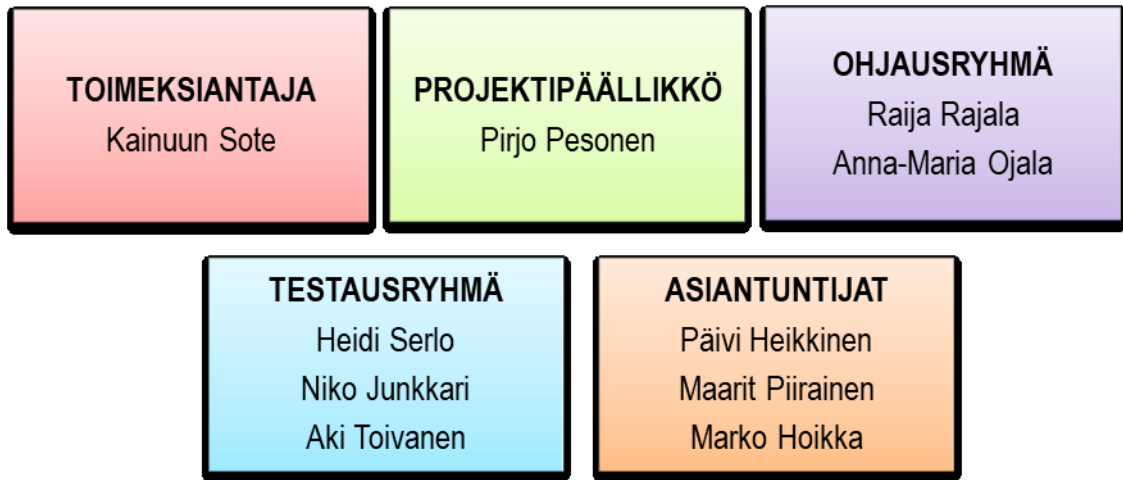
Omana **oppimistavoitteenani** oli, että tietämykseni sosiaalisista hätätilanteista ja sosiaalitoimelle tehtävistä ilmoituksista lisääntyy ja pystyn hyödyntämään saamaani oppia työssäni ensihoidossa. Tavoitteenani oli oppia pitkäjänteistä itsenäistä työskentelyä, parantaa tiedonhakutaitojani ja oppia tekemään yhteistyötä monen projektiin liittyvän tahon kanssa.



KUVIO 1 Tavoitteet

2.2 Projektioorganisaatio

Projektin toimeksiantaja oli Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Projektin aiheen hyväksymisestä ja lupa-asioiden hoitamisesta työntilaajan toimesta vastasi opinnäytetyökoordinaattori Tiina Kähkönen. Asiantuntijoina toimivat ensihoidon esimies Päivi Heikkinen sekä sosiaalilyöntekijä Maarit Piirainen, jotka kertoivat toiveita tuotteen sisällöstä, kommentoivat tuotetta sen valmistumisen aikana ja lopuksi arvioivat sen. Testausryhmä koostui kolmesta Kainuun Soten ensihoitajasta, joilta sain tuotteesta suullista palautetta. Valmis tuote hyväksyttiin ensihoidon vastuulääkäri Marko Hoikalla. Oulun ammattikorkeakoulun ohjausryhmään kuuluivat Raija Rajala ja Anna-Maria Ojala. Tein opinnäytetyön yksin, joten toimin myös projektin projektipäällikkönä ja vastasin kaikista projektin vaiheista. Opinnäytetyöllä ei ollut vertaisarvioijia.



KUVIO 2 Projektioorganisaatio

2.3 Projektin vaiheet

Ajatus opinnäytetyöstä sosiaalisiin hätätilanteisiin liittyen syntyi syyskuussa 2018 opinnäytetyöseminaarissa, jossa esiteltiin opinnäytetyöaiheita. Halusin, että aihe kiinnostaa minua aidosti ja opinnäytetyön tekemisestä on konkreettista hyötyä työntilaaajalle ja itselleni ensihoitajan työssä. Erityisesti aiheen ajankohtaisuus kiinnosti minua. Päätin toteuttaa opinnäytetyön toiminnallisena opinnäytetyöprosessina. Lokakuussa 2018 olin yhteydessä Kainuun ensihoidon esimieheen Päivi Heikkiseen ja opinnäytetyökoordinaattori Virpi Korhoseen ja tarjosin opinnäytetyötä tästä aiheesta. Kainuussa ilmeni tällaiselle opinnäytetyölle tarvetta ja prosessi pääsi alkamaan.

Opinnäytetyön tekeminen alkoi työntilaaajan ja tekijän välisellä sopimuksella, aieanalyysillä, jossa avasin lyhyesti mm. projektin taustat, alustavat tavoitteet, osapuolten tehtävät ja vastuut, riskit, kustannukset ja aikataulun. Ensihoidon esimies Päivi Heikkinen hyväksyi aiesuunnitelman tammikuussa 2019. Opinnäytesuunnitelmaan kokosin alustavan tietoperustan, jossa käsitelin mm. sosiaalisia hätätilanteita, sosiaalipäivystystä ja verkko-oppimateriaalin tekemistä. Suunnitelmassa avasin lisäksi laajemmin aieanalyysissä käsiteltyjä teemoja mm. aikataulusta, riskeistä, viestinnästä ja

projektin kustannuksista. Ohjausryhmä hyväksyi opinnäytetyösuunnitelman helmikuussa 2019. Tämän jälkeen täytin Kainuun Soten Lupa opinnäytetyölle -hakemuksen ja liitin opinnäytetyösuunnitelman sen liitteeksi. Pyysin kommentteja ja korjausehdotuksia suunnitelmaan liittyen. Työntilaaajan toiveesta suunnitelmaan tarkennettiin asiantuntijoiden roolia projektissa. Koska kyseessä oli toiminnallinen opinnäytetyöprosessi, johon ei sisällynyt tutkimuksellisia menetelmiä, ei tutkimuslupaa tarvittu. Työntilaaaja allekirjoitti sopimuksen huhtikuussa 2019.

Työlle nimettiin kaksi asiantuntijaa, joilta pyysin sähköpostitse toiveita tuotteen sisällöstä. Tein alustavan version tuotteesta tietoperustan ja ensihoitajia velvoittavien lakien pohjalta. Esittelin alustavan version Päivi Heikkiselle huhtikuussa 2019 pidetyssä palaverissa. Tuotteen valmistumisen aikana asiantuntijat antoivat kommentteja ja korjausehdotuksia sähköpostitse. OneDrive-linkin kautta he pystyivät seuraamaan, miltä tuote näyttää tehtyjen muutosten jälkeen. Opinnäytetyön ja tuotteen tavoitteena oli työelämälähtöisyys, joten pyrin kuuntelemaan mahdollisimman paljon työn tilaaajan toiveita valmistuvasta tuotteesta. Asiantuntijoiden palautteiden pohjalta tuote saikin lopullisen muotonsa.

Kun asiantuntijat olivat sisällön osalta hyväksyneet verkko-oppimateriaalin, annoin materiaalin luettavaksi kolmelle Kainuun Soten ensihoitajalle ja pyysin heiltä palautetta. Palaute oli pääasiassa hyvää, tuote koettiin selkeäksi ja hyödylliseksi. Korjausehdotukset koskivat lauserakenteita ja osassa dioista koettiin olevan liikaa tekstiä. Tämän jälkeen tein joitakin pieniä muutoksia kieliasuun ja tekstinasetteluun. Tuote sai lopullisen muotonsa toukokuussa 2019 ja se hyväksyttiin ensihoitajan vastuulääkäri Marko Hoikalla. Lähetin valmiin tuotteen sähköpostilla työn tilaajalle Moodle-alustalle jakamista varten. Kirjoitin opinnäytetyön raportin toukokuussa 2019.

3 SOSIAALISET HÄTÄTILANTEET JA ILMOITUSVELVOLLISUUS

3.1 Sosiaaliset hätätilanteet

Ensihoitajat kohtaavat yhä enemmän tilanteita, joissa ei ole tarvetta ensihoidolle eikä päivystyksessä tapahtuvalle tilanarvioinnille. Tilanteissa voi olla kyse muista kuin selkeästi terveydentilaan vaikuttavista ongelmista ja taustalla voi olla monitahoinen sosiaalinen ongelma. Sosiaaliset hätätilanteet voivat olla hyvin monisyisiä ja haastavia. Voi olla, että ne tulevat esiin ainoastaan ensihoitajien tekemien havaintojen ja olosuhteiden arvioinnin perusteella. Avuntarvitsija ei välttämättä itse tunnista ongelmaa tai saattaa tietoisesti peitellä sitä (Seppälä 2016, 18-21.) Aiemmin sosiaalisiin hätätilanteisiin puuttumiseen ei ole ollut yhteisesti sovittuja keinoja, mutta nyt niitä on alettu luomaan. Nykyisin käsite löytyy myös sosiaalihuoltolaista. On tärkeää tiedostaa, ettei ensihoidon tarvitse ratkaista sosiaalisen hädän ongelmia, vaan vastuu tästä kuuluu sosiaaliviranomaisille (Seppälä 2017, 286). Lähtökohta on, että ensihoito tunnistaa sosiaalisessa hädässä olevan potilaan ja välittää saamansa tiedon sosiaalihuollolle, joka päättää mahdollisista jatkotoimista. Tällaisia tilanteita varten toimii ympärivuorokautinen sosiaali- ja kriisipäivystys. (Kouvola Sanomat 2016, viitattu 13.10.2018.)

Sosiaalisia hätätilanteita on ollut olemassa aina, mutta vasta 2000-luvulla niiden olemassaoloon herättiin. Seppälä arvelee hätäkeskusuudistuksella olleen vaikutusta asiaa. Uudistuksen myötä kaikki viranomaisten tehtävät alettiin ottaa vastaan samassa 112-numerossa. Tuolloin havaittiin, että hätäpuheluissa on paljon sisältöjä, jotka eivät kuulu poliisille, pelastukselle tai ensihoidolle, vaan kyseessä on pikaista ratkaisua vaativa sosiaaliviranomaisen tehtävä. Sosiaalisten hätätilanteiden tunnusmerkit alkoivat valjeta ja sosiaalityön ammattilaisten avulla kartoitettiin asiat, jotka hätäpuheluista tulisi tunnistaa. Tämän pohjalta luotiin sosiaalitehtävien käsittelyn ja riskinarvioinnin ohje Suomen hätäkeskuksille. Samaan aikaan myös viranomaisten tekemä yhteistyö sosiaalipäivystyksen kanssa vahvistui. (Partanen 2016, 13-14)

Väestön ikääntymisen myötä syrjäytyneisyys lisääntyy ja ensihoitajilta vaaditaan yhä enemmän lääkintä- ja hoitotehtävien hallitsemisen lisäksi taitoa tunnistaa sosiaaliset hätätilanteet (Heikura 2016, viitattu 13.10.2018). Sosiaalinen hätä ei tunne aikaa, eikä paikkaa, joten ensihoitaja voi törmätä siihen millä tahansa ensihoitotehtävällä. Ensihoidon tehtävänä on tunnistaa sosiaalinen hä-

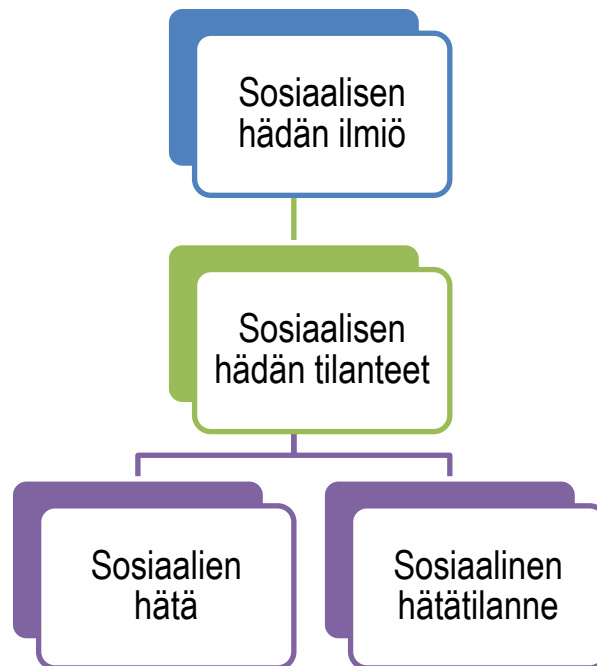
tätilanne ja välittää tiedot sosiaali- ja kriisipäivystykselle (Seppälä 2017, 286.) Ensihoitajilta vaaditaan erityistä ammattitaitoa päätöksentekoon ja oikean avuntarpeen määrittämiseen. Nykyisin ensihoitajien koulutuksessa onkin kiinnitetty aiempaa enemmän huomiota sosiaalisten hätätilanteiden tunnistamiseen, vahvaan eettiseen päätöksentekovalmiuteen ja ammatillisiin vuorovaikutustaitoihin (Seppälä 2016, 18-21). Vakavat virheet tapahtuvat kuljettamatta jättämisen yhteydessä, kun varsinaista ongelmaa ei ole tunnistettu ja sen myötä vakava tilanne on jäänyt hoitamatta. Ensihoitajien tulee tietää kotona pärjäämisen peruselementit ja kyetä arvioimaan selviytymisen mahdollisuuksia (Partanen 2016, 14.)

Ensihoitajia koskee ilmoitusvelvollisuus sosiaalisissa hätätilanteissa, jotka liittyvät lapsiin, iäkkäisiin henkilöihin, sosiaalihuollon avuntarpeessa oleviin tai jos ympäristössä tai tilanteessa havaitaan turvallisuuspuutteita. Yksityiselämään puuttumiselle tulee olla lain edellyttämät oikeudet ja päätös tulee pystyä perustelemaan jälkikäteen. Ilmoitusvelvollisuutta ei voi siirtää toiselle viranomaiselle. Ensisijaisesti ilmoituksen tekeminen tulisi hoitaa asianosaisen paikallaollessa, ellei tilanteeseen liity turvallisuusuhkaa tai jännitteitä. Ilmoituksesta ja syistä sen tekemiselle on pyrittävä kertomaan asianosaiselle silloinkin, kun tämä ei ole paikalla ilmoitusta tehtäessä. Usein sosiaalinen hätä koskettaa asianosaisen lisäksi useampia ihmistä, kuten omaisia tai lapsia. (Seppälä 2017, 275-276, 280, 286.)

Keskinen ja Karukoski selvittivät Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoululle tekemässään opinnäytetyössä (2017) Kotkan ja Kouvolan alueen ensihoitajien valmiuksia tunnistaa sosiaalinen hätätilanne ja sosiaalipalvelujen tarve. Kyselytuloksista selvisi, että ensihoitajat kokivat tunnistavansa sosiaaliset hätätilanteet. Heidän mielestään työnantaja ei ollut kiinnittänyt riittävästi huomiota sosiaalisiin hätätilanteisiin ja he toivoivatkin aiheesta lisäkoulutusta. He toivoivat myös yhteistyön lisääntyvän ensihoidon ja sosiaalipäivystyksen välillä ja tietoa siitä, mitä ilmoituksen tekemisestä on seurannut. (Keskinen ym. 2017, 2)

Lehtinen ja Roivainen ovat progradu-tutkielmassaan (2012) käsitelleet sosiaalisen hädän ilmiötä ja määritelleet sosiaalisen hädän ja sosiaalisen hätätilanteen käsitteet. Käsitteitä käytetään rinnakkain. Tätä aiemmin käsitteitä ei oltu teoreettisesti jäsennetty. Aiemmin sosiaalisesta hädestä on puhuttu lähinnä sosiaalipäivystystä koskevissa materiaaleissa. Tutkimuksessa on dokumentoitu asiainhoitajien ja asiantuntijien sekä ryhmähaastattelujen pohjalta määritelty sosiaalinen hätä ilmiönä ja käsitteenä. Sosiaalinen hätä on yksilön oma, subjektiivinen kokemus, kun taas sosiaalinen hätätilanne

lanne konkreettinen, välitöntä puuttumista tarvitseva tilanne. Sosiaalinen hätätilanne on usein seurausta sosiaalisesta häädästä. Tunnistamalla ja puuttamalla varhaisessa vaiheessa sosiaaliseen hätään, voidaan ennaltaehkäistä sosiaalisen hätätilanteen syntyminen. Molemmat tilanteet vaativat puuttumista, mutta sosiaalisessa hätätilanteessa puuttumisen tulee olla välitöntä (Lehtinen ym. 2012, 1).



KUVIO 3 Sosiaalisen hädän ilmiö (Lehtinen & Roivainen 2012, 96)

Ensihoidon tehtävämäärien kasvu koskettaa koko Eurooppaa, joten uusia toimintatapoja ollaan alettu luomaan kansainvälisesti. Tanskassa ensihoitopalvelun sisältöä ja toimintamalleja on kehitetty 2010-luvulla. Kööpenhaminassa ensihoidon tehtävämäärien kasvuun on vastattu terveystoimen puhelinneuvonnalla. Kansalaisia on ohjeistettu soittamaan puhelinneuvontaan ennen oma-aloitteista päivystykseen hakeutumista. Puhelimeen vastaa terveysalanammattilainen, joka kartoittaa palvelun tarpeen ja tarvittaessa välittää tehtävän ensihoidolle. Puhelinneuvonta on osa hätäkeskuksen toimintaa. Ensihoidolle välitetyjen tehtävien määrä Tanskassa on 75/1000 asukasta, kun Suomessa vastaava luku on puolet suurempi. Puhelinneuvonnalla on myös saatu vähennettyä päivystyspisteiden ruuhkia. Tulevaisuudessa järjestelmän on tarkoitus kattaa koko Tanska. Myös Skotlannissa ja Englannissa on käytössä julkisen terveydenhuollon ylläpitämä puhelinneuvonta kiireittämiä tilanteita varten. Käyttöönnoton jälkeen hätäpuheluiden määrä on merkittävästi vähentynyt. Suomessa puhelinneuvontaa toteutetaan, muttei se ole kansallisesti koordinoitua, eikä sitä ole

tilastoitu. Tulevaisuudessa neuvonta- ja palveluohjaus tullaan sisällyttämään kansalliseen päivystystoiminnan kehittämiseen. (Kurola, Ilkka, Ekstrand, Laukkanen-Nevala, Olkinuora, Pappinen, Riihimäki, Silfvast & Virkkunen, 2016, 13-14)

Kööpenhaminassa alkoi vuonna 2015 ensihoidon, sosiaalitoimen ja pelastustoimen yhteistyössä toteuttama Sociolance-pilottiprojekti. Mikäli hätäkeskuspäivystäjä tunnistaa sosiaalisen avuntarpeen, hän voi lähettää paikalle sociolancen. Sociolancessa työskentelee työparina ensihoitaja ja erityiskoulutettu sosiaalityöntekijä. Sen tarkoituksena ei ole korvata ambulanssia, vaan viedä kohdennettua apua tietyille sitä tarvitseville ihmisryhmille. Kentälle vietävällä palveluohjeuksella pyritään parantamaan järjestelmän tehokkuutta. Sosiaalityöntekijä perehtyy asiakkaan kokonaistilanteeseen ja tarvittaessa opastaa oikeiden palvelujen piiriin. Ensihoitajan tehtävänä on tukea sosiaalityöntekijää ja olla tekemässä mahdollista kuljetuspäätöstä. Sairaalan lisäksi asiakkaita voidaan kuljettaa esimerkiksi turvakotiin, vieroitukseen tai omaan kotiinsa. Auto on varusteltu ainoastaan defibrillaattorilla, akuuteilla ensiapuvälineillä ja yleisimpien huumeiden vastalääkkeillä (Lyden 2016, 24-25.)

3.2 Lastensuojelu

Yhteiskunnan tehtävänä on huolehtia, että jokaisella lapsella on edellytykset hyvään ja tasapainoiseen elämään. Viranomaisille on annettu mahdollisuus ja velvollisuus varmistaa lapsen hyvien kasvuolojen toteutuminen, joka voi tarkoittaa myös lastensuojelullisia toimia. Lastensuojelulla on mahdollisuus arvioida lapsen kasvuoloja ja tarvittaessa puuttua esimerkiksi perheen sisäisiin ongelmiin. Lähtökohdiana on vanhempien ja lastensuojelun tekemä yhteistyö, mutta tarvittaessa viranomaisella on mahdollisuus käyttää harkitusti valtaa vasten asianosaisten tahtoa. Kaiken toiminnan ydinajatuksena tulee pitää lapsen etua (Heinonen 2016, 243-244). Lastensuojeluilmoituksia on kolmentyyppisiä; ennakollinen lastensuojeluilmoitus, pyyntö lastensuojelutarpeen arvioimiseksi ja perusmuotoinen lastensuojeluilmoitus (Mahkonen 2010, 217).

Yksityisellä henkilöllä on oikeus tehdä lastensuojeluilmoitus niin halutessaan, mutta viranomaisia sitoo ilmoitusvelvollisuus. Salassapitosäännökset eivät saa estää tai viivyttää ilmoituksen tekemistä kunnan sosiaalihuollolle. Lastensuojelulaki (13.4.2007/417) velvoittaa terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään lastensuojeluilmoituksen, mikäli hän on tehtävässään saanut tietää lapsesta, jonka oma käyttäytyminen, hoidon ja huolenpidon tarve tai kehitystä vaarantavat olosuhteet edel-

lyttävät mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Viranomainen on siis velvollinen tekemään lastensuojeluilmoituksen ja myös merkitsemään itsensä ilmoituksen tekijäksi. Ilmoituksen kohteena olevalla on pääsääntöisesti oikeus saada tietää, kuka ilmoituksen on tehnyt. (Mahkonen 2010, 226). Kahdensuuntaisella velvollisuudella tarkoitetaan ilmoitusvelvollisen sosiaalihuoltoasian vireillepanoa ja vastaavasti lastensuojeluviranomaisen toimintavelvollisuutta (Saastamoinen 2016, 66). Ilmoitusvelvollisen ei tule ottaa kantaa tulisiko huostaanottoon päätyä, vaan pelkästään ilmoittaa saamansa tieto sosiaalihuollolle. Tekijä ei myöskään ilman asianosaisten lupaa voi saada tietoa ilmoituksen käsittelystä tai mahdollisista toimenpiteistä (Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 266-269).

Syyt lastensuojeluilmoituksen tekemiselle voivat olla hyvin moninaiset. Lapsen terveys ja kehitys voivat olla uhattuina hänen oman käyttöksensä vuoksi. Kyse voi olla päihteidenkäytöstä, rikoksiin syyllistymisestä, rötöstelystä, koulunkäynnin laiminlyönnistä, vakavista mielenterveydenhäiriöistä tai lapsen itsetuhoisuudesta. Myös kasvuolot voivat aiheuttaa vaaraa lapsen terveydelle ja kehitykselle. Tällaisia ovat lapsen fyysinen- ja psyykinen pahoinpitely, heitteillejätto, tarpeiden laiminlyönti, vanhemman päihde- ja mielenterveysongelmat tai jaksamattomuus huolehtia lapsesta. Usein kyseessä on useampi lapsen elämää vaarantava tekijä. Ilmoitusvelvollisuuden kriteerit ovat löyhät, eikä ilmoitustekijän tarvitse olla varma avohuollon tukitoimien tai huostaanoton kriteerien täyttymisestä. Lastensuojeluilmoitus on tehtävä aina, kun herää epäily lastensuojelun tarpeen määrittämisestä. (Mahkonen, 217, 225, 227)

Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi on yhteistyössä lapsen ja tämän vanhempien kanssa tehtävä ilmoitus sosiaalitoimelle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ajatuksena on, että yhdessä tehty ilmoitus takaa paremmat edellytykset yhteistyölle myös tulevaisuudessa. Edellytyksenä on, että ilmoitus tehdään viipymättä ja ilmoitusvelvollinen kertoo ilmoituksessa yhteydenottoon johtaneet syyt. Mikäli yhteydenottoa ei ole tarkoituksenmukaista tehdä tai tilanne ei ole sille suotuisa (esim. akuuttitilanne), tehdään perusmuotoinen lastensuojeluilmoitus (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2015, viitattu 13.5.2019.)

Lastensuojelulaki velvoittaa terveydenhuollon ammattihenkilöitä myös ennakkollisen lastensuojeluilmoituksen tekemiseen. Ennakollinen lastensuojeluilmoitus tulee kysymykseen tilanteissa, joissa on syytä epäillä perheen tarvitsevan lastensuojelun tukitoimia välittömästi lapsen synnyttyä. Kun sosiaalitoimi ja lastensuojelu saavat riittävän varhain tiedon tulevasta lapsesta, he pystyvät yhdessä

vanhempien kanssa suunnittelemaan tarvittavia sosiaalipalveluja. Kiireellisissä tilanteissa sosiaalipalvelujen tarve arvioidaan välittömästi. Pelkkä epäily ei riitä ennakkollisen lastensuojeluilmoituksen tekemiseen, vaan tarvitaan varmaa tietoa esimerkiksi vanhempien päihdeongelmasta tai vakavasta mielenterveydenhäiriöstä. Ilmoituksia ei merkitä lastensuojeluilmoitusten rekisteriin, koska ilmoitus ei varsinaisesti koske lasta. Lastensuojeluasiakkuus voi alkaa vasta lapsen synnyttyä (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2016, viitattu 22.10.2018.)

Eri viranomaisten tekemä yhteistyö on avainasemassa lapsen tilannetta, mahdollisia palveluja ja tukitoimia arvioitaessa. Monialaista asiantuntemusta tulee jatkossa korostaa entisestään. Toimivat yhteistyöprosessit ja avoin keskustelu lastensuojelun ja yhteistyötahojen välillä on tärkeää, jotta yhteistyö toimijoiden välillä sujuisi saumattomasti. Lastensuojelun puolelta tyytymättömyyttä aiheuttavat tilanteet, joissa ilmoitus on jätetty tekemättä, vaikka perusteet sille olisivat olleet olemassa. Yhteistyötahojen puolelta tyytymättömyyttä taas aiheuttaa kokemus, ettei tehty lastensuojeluilmoitus johda konkreettisiin toimiin tilanteen parantamiseksi. Lisäämällä tietoisuutta eri osapuolten menettely- ja toimintatavoista, voidaan yhteistyötä eri hallintoalojen välillä kehittää (Saastamoinen 2016, 61, 66.)

3.3 Muut ilmoitukset

Ikääntyneiden määrä tulee tulevaisuudessa lisääntymään ja iäkkäät asuvat aiempaa pidempään omissa kodeissaan. Sosiaaliturvan kohoamisella on saatu pienennettyä ikääntyneiden köyhyyttä ja sen vaatiman sosiaalityön tarvetta. Iäkkäillä esiintyy turvattomuudentunnetta ja esimerkiksi pahoinpitelyt (fyysinen, psyykinen, taloudellinen) ovat lisääntyneet. Ongelmat ovat vahvasti yksityiselämään kuuluvia, mikä aiheuttaa haasteita sosiaalitoimelle tilanteiden tunnistamisessa ja ongelmiin puuttumisessa. Sosiaalitoimi on pyrkinyt miettimään strategioita, joilla tilanteisiin pystyttäisiin puuttumaan (Raunio 2000, 98.)

Laki velvoittaa terveydenhuollon ammattihenkilöä reagoimaan, mikäli hän on tehtävässään saanut tiedon henkilöstä, jolla on ilmeinen tarve sosiaalihuollolle. Ensisijainen pyrkimys on, että ohjaamisen jälkeen henkilö hakee itselleen sosiaalipalveluja. Vaihtoehtoisesti henkilön suostumuksella terveydenhuollon ammattihenkilö voi olla yhteydessä sosiaalitoimeen tuen tarpeen arvioimiseksi. Terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta, mikäli suostumusta ei saada, lapsen etu sitä välttämättä vaatii tai henkilö on kykenemätön huolehtimaan omasta turvallisuudestaan, huolenpidostaan ja terveydestään (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 35§.)

Terveydenhuollon ammattihenkilöitä koskee yleinen velvollisuus ilmoittaa suunnitteilla ja estettävissä olevasta törkeästä rikoksesta, joko poliisille tai sille, jota vaara uhkaa. Tieto tai havainto rakennuksessa tai huoneistossa olevasta onnettomuusriskistä tai ilmeisestä palovaarasta velvoittaa tekemään ilmoituksen alueen pelastusviranomaiselle. Lisäksi terveydenhuollon ammattihenkilöillä on salassapitosäännösten estämättä oikeus tehdä ilmoitus poliisille henkilöstä, joka on käytöksensä tai terveydentilansa perusteella sopimatonta pitämään hallussaan ampuma-asetta, aseita, patruunoita tai erityisen vaarallisia ammuksia. Oikeus ilmoituksen tekemiseen on myös henkeen ja terveyteen kohdistuvasta vaarasta, kuten perhe- ja lapsiturma tai väkivalta. Annettuja tietoja käytetään uhkan arviointia ja teon estämistä varten (Seppälä 2017, 276-277.)

3.4 Sosiaalipäivystys

Sosiaalihuoltolaki (2015) velvoittaa, että kaikille kansalaisille on tarjottava kiireellisiä sosiaalipalveluja ympärivuorokautisesti. Sosiaalipäivystyksen asiakkaita ovat kaikki kiireellisesti hoivaa, turvaa ja apua tarvitsevat henkilöt, esimerkiksi hoivaa vaille jääneet lapset, nuoret ongelmiseen, voinnillaan äkillisesti heikentyneet ikääntyneet tai päihteiden käytön vuoksi kiireellisesti apua tarvitsevat. Kiireellisiin sosiaalipalveluihin lukeutuvat taloudellinen tuki, kiireellinen majoittaminen ja muut välttämättömät palvelut. Sosiaalipäivystyksen on toimittava yhdessä terveydenhuollon päivystyksen, pelastustoimen, poliisin, hätäkeskuksen ja tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Palvelun käyttämisen tulee olla kansalaisille maksutonta. Kuntien ratkaisut sosiaalipäivystyksen järjestämisessä vaihtelevat, mutta on suositeltavaa, että kunnat järjestävät sosiaalipäivystyksen yhteistoimintana (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, viitattu 27.9.2018.)

Sosiaalipäivystäjänä toimii sosiaalityöntekijän kelpoisuuden omaava viranhaltija, jolla on tarvittaessa mahdollisuus tehdä viranomaispäätöksiä, esimerkkinä lapsen kiireellinen sijoitus. Toiminta painottuu lastensuojelu- ja perheväkivaltatilanteisiin sekä nuorten kriiseihin, mutta viime vuosina ikääntyneitä koskevat yhteydenotot ovat lisääntyneet huomattavasti (Hujala 2017, 333.) Joitakin vuosia sitten voimaan tullut laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaalipalveluista on lisännyt yhteistyötä ensihoidon ja sosiaalipäivystyksen välillä. (Seppälä 2016, 18-21) Tiedon saatuaan sosiaali- ja kriisipäivystys päättää, millaisiin toimenpiteisiin he ryhtyvät. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi tilannepaikalle saapuminen, yhteydenotto puhelimitse, potilaan tapaaminen sairaalassa tai muun tuen järjestäminen esimerkiksi tehostettu kotihoito. Mikäli kiireellistä avuntarvetta ei ilmene, asian hoito voidaan siirtää virka-aikaisen sosiaalityöntekijän hoitettavaksi (Seppälä 2017, 286.)

Kansalaiset ja viranomaiset voivat soittaa suoraan sosiaalipäivystykseen tai hätäkeskus voi ohjata puhelun sosiaalipäivystäjälle. Hätäkeskuksella on hälytysohjeet sosiaalihuollon- ja sitä tukevien järjestöjen voimavarojen hälyttämisestä eri vuorokaudenaikoina. Sosiaalitoimi käyttää viranomaisradioverkko VIRVEä. Sosiaali- ja terveysministeriökin on ohjeistanut, että kaiken sosiaalipäivystystoiminnan on tapahduttava viranomaisradioverkossa hälytysten vastaanottamisen ja sujuvan viranomaisviestinnän vuoksi. Tulevaisuudessa viranomaisten välistä yhteistyötä tullaan parantamaan johtamisen ja tietojärjestelmien uudistamisella. Rakenteilla ovat viranomaisten yhteinen kenttäjohtajajärjestelmä (KEJO) sekä hätäkeskusten ja muiden viranomaisten yhteiskäyttöinen tietojärjestelmä (ERICA) (Hujala 2017, 334-337.)

Kainuussa sosiaalipäivystyksen tehtävänä on ohjata ja neuvoa kiireellisen sosiaalihuollon tarpeessa olevia kuntalaisia. Tehtäviä ovat äkilliset kriisit, kuten perhe- ja lähisuhdeväkivaltatilanteet, onnettomuudet, päihde- tai mielenterveysongelmat tai ilman hoivaa ja turvaa jäänyt lapsi tai vanhus. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä sosiaalipäivystys on toiminnassa vuorokauden ympäri. Palvelun piiriin kuuluvat Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Ristijärven, Sotkamon ja Suomussalmen kunnat. Kansalaisille on avoin sosiaalipäivystyksen numero ja tarvittaessa he voivat soittaa valtakunnalliseen hätänumeroon (Kainuun Sote 2018, viitattu 27.9.2018.)

4 VERKKO-OPPIMINEN JA LAATUKRITEERIT

Ammattiosaamisen tarve kiihtyy, työtehtävät muuttuvat, työntekijät vaihtuvat ja uusia perehdytetään. Verkko-oppimisympäristöillä pyritään vastaamaan näihin muutoksen tarpeisiin. Verkkoympäristö opiskeluvälineenä onkin tuttu 2000-luvun ihmisille. Verkko-opiskelulla tarkoitetaan Internetin tarjoamien palvelujen, esimerkiksi keskusteluryhmien, ryhmätyöohjelmien, WWW:n ja sähköpostin hyödyntämistä opetuksessa ja opiskelussa. Sähköisten oppimateriaalien etuja ovat tuotannon ja päivittämisen kustannustehokkuus, tasainen laatu sekä tekninen toimivuus. (Keränen, Penttinen 148) Yhä useammin verkko-opiskelu on itseopiskelua, mutta verkkoperustaiset ympäristöt tarjoavat mahdollisuuksia myös yhteistoiminnalliseen opiskeluun (Tirronen 2001 85; Pantzar 2001 109-110).

Verkko-oppimateriaalin tuotantoprosessi voidaan jakaa neljään vaiheeseen; ennakkosuunnittelu, toteutus, testaus ja jakelu. Prosessiin voi osallistua useita henkilöitä, kuten aiheen asiantuntijoita, käsikirjoittajia, ohjelmoijia ja visualisteja. Laadukas tuotantoprosessi vie usein paljon aikaa, jopa useita kuukausia. Oppimateriaalia tehtäessä on huomioitava, että tekstien, kuvien ja mediatiedostojen käyttämiseen on ehdottomasti oltava tekijän lupa. Tekijänoikeuslain määrittelemien tekijänoikeuksien tarkoituksena on suojata luovan työn tuloksena syntyneitä tuotoksia. (Keränen & Penttinen 2007, 148-151.)

Käsitteet, menetelmät ja toimintatavat muuttuvat nykyisin niin nopeasti, että kirjamuotoiset julkaisut vanhenevat pian julkaisemisensa jälkeen. Verkko-oppimateriaalia on perinteistä oppikirjallisuutta helpompaa ylläpitää ja päivittää tulevaisuuden tarpeita ja ajankohtaisia kysymyksiä vastaavaksi. Verkko-opetus on pitkäjänteistä palvelutoimintaa, sillä verkkomateriaali vaatii säännöllistä työpanosta sitä ylläpitävältä taholta. Käyttäjät suhtautuvat vanhentuneeseen verkkomateriaaliin negatiivisemmin, kuin vastaavaan vanhentuneeseen painettuun tekstiin (Mäyrä 2001, 24-25.)

Opetushallituksen työryhmä (2006) on laatinut verkko-oppimateriaalien laatukriteerit verkko-oppimateriaalien tekijöiden ja käyttäjien tueksi. Niitä ovat: pedagoginen laatu, käytettävyys, esteettömyys ja tuotannon laatu. Kaikkia materiaaleja käsittävää laatukriteeristöä on mahdoton tehdä, joten soveltumattomat kriteerit on rajattava ulkopuolelle materiaalin laatua arvioitaessa. Työryhmä painottaakin, että kriteerien käytön tulee olla joustavaa. (Opetushallituksen työryhmä 2006, viitattu 8.12.2018, 14.)

TAULUKKO 1 Verkko-oppimateriaalien laatukriteerit (Opetushallituksen työryhmän raportti 2006, 14-28)

<p>Pedagoginen laatu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tavoitteet ja opiskelun luonne ilmaistaan selkeästi - Tukee kehittyneitä opiskelukäytäntöjä - Tieto on merkityksellistä ja se esitetään oppimista tukevalla tavalla - Tukee monipuolista arviointia 	<p>Käytettävyys</p> <ul style="list-style-type: none"> - Löytyy ja voidaan ottaa käyttöön helposti - Käyttö on nopeaa ja tehokasta - Ohjaa käyttäjää toimimaan oikein - Käyttöliittymä on selkeä ja innostava
<p>Esteettömyys</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sisältö on kaikkien saavutettavissa - Käyttöliittymä on kaikkien käytettävissä - Sisältö ja käyttöliittymä ovat helppoja ymmärtää - Käytetyt tekniikat toimivat luotettavasti mahdollisimman monissa käyttömuodoissa 	<p>Tuotannon laatu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tuotetaan hallitusti - Tuotanto pohjautuu tiedollisiin, taidollisiin ja oppimista tukeviin tavoitteisiin - Käyttäjärühmät, käyttäjien tarpeet ja käyttötilanteet otetaan huomioon - Käytettävyys ja esteettömyys arvioidaan ja varmistetaan - Sisältö tuotetaan ammattimaisesti - Tekijän- ja käyttöoikeuksia hallitaan - Tuotanto on teknisesti korkealaatuisia ja medianmukaista - Turvallisuus ja tekninen toimivuus varmistetaan - Kehitetään seurannan perusteella

5 VERKKO-OPPIMATERIAALIN TOTEUTUS

Ennakkosuunnitteluvaiheessa verkko-oppimateriaalin sisällöstä käytiin työn tilaajan kanssa alustavaa keskustelua aiheanalyysin teon yhteydessä. Tuolloin sovimme, että palaamme tarkemmin materiaalin sisältöön siinä vaiheessa, kun teoreettinen viitekehys on koottu ja myös sosiaalitoimesta on saatu projektiin asiantuntija. Ennen varsinaisen tuotteen teon aloittamista kokosin tietoperustan sekä perehdyin verkko-oppimiseen ja hyvän verkko-oppimateriaalin kriteereihin. Päädyin pohjaamaan tuotteen laatutavoitteet opetushallituksen verkko-oppimateriaalin laatukriteereihin, joista poimin muutamia valmistuvan tuotteen laatutavoitteiksi. Konkreettisiksi laatutavoitteiksi valitsin materiaalin selkeyden ja ymmärrettävyyden, tilaajan toiveiden täyttämisen, konkreettisen hyödyn ensihoitajille ja mahdollisuuden päivittää materiaalia jatkossa.

Päädyin toteuttamaan materiaalin PowerPoint -dioina, niiden helpon muokattavuuden ja päivitettävyyden vuoksi. Kainuun Sotella on käytössään logoilla varustettu PowerPoint-pohja, jota toimeksiantaja toivoi tässä verkko-oppimateriaalissa käytettävän. Koin tärkeäksi, että graafinen ulkoasu on yhtenäinen muiden verkkomateriaalien kanssa. Aiempia laatukäsikirjaan sisältyviä materiaaleja on koottu Moodle-alustalle, joten se oli looginen valinta myös tämän verkko-oppimateriaalin sijainniksi. Alkuperäinen ajatus oli, että materiaalissa käsiteltäisiin vain kolme ilmoitusta; ennakkollinen lastensuojeluilmoitus, lastensuojeluilmoitus ja ilmoitus yli 18-vuotiaan sosiaalihuollon tarpeesta. Toteutusvaiheessa sosiaalitoimen asiantuntijalta tuli kuitenkin idea, että materiaalissa voitaisiin käsitellä myös yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi (alle 18v) ja ilmoitus lapseen kohdistuneesta rikosepäilystä. Ensihoitajat ovat tekemisissä kaikkien viiden ilmoituksen kanssa, joten loogisuuden vuoksi päätin laajentaa materiaalia käsittämään ne kaikki.

Materiaalissa avataan sosiaalisen hädän käsite, sosiaalisen hädän tunnistaminen, ensihoitajia koskeva ilmoitusvelvollisuus, sosiaalipäivystys yleisesti ja paikallisesti sekä sosiaalitoimelle tehtävät ilmoitukset. Asiantuntijoiden rooli materiaalin valmistusvaiheessa oli merkittävä. He seurasivat OneDrive-linkin kautta materiaalin valmistumista ja siihen tehtyjä muutoksia. Erityisesti sosiaalityöntekijältä sain todella hyviä kommentteja, kehitysehdotuksia ja tietoa ilmoituksiin velvoittavista laeista. Niiden pohjalta materiaali sai lopullisen muotonsa. Käsittelin kunkin ilmoituksen vain yhdessä diassa, joten rajallisen tilan vuoksi jouduin harkitsemaan tarkasti, mikä on oleellista tietoa. Haasteena materiaalin kokoamisessa oli, että ilmoitusten tekemiseen velvoittavat lait tuli esitellä. Lakitekstiä oli paljon ja se osoittautui melko raskaslukaiseksi. Lukijaystävällisyyden vuoksi lisäsin

lait dioihin hyperlinkeillä, joiden kautta lukija pääsee halutessaan perehtymään niihin tarkemmin. Halusin tuotteen olevan mahdollisimman käytännönläheinen, joten päätin sisällyttää materiaaliin ilmoituspohjat. Alunperin tulostettavat ilmoitukset oli skannattu osaksi materiaalia, mutta lopulta päädyin korvaamaan myös ne hyperlinkeillä suoraan ilmoitukseen. Tällä tavalla sain pidettyä diamäärän kohtuullisena ja materiaalin helppolukuisena.

Testausvaiheessa pyysin kolmea Kainuun Soten ensihoitajaa lukemaan materiaalin ja antamaan siitä palautetta. Alunperin palautteen piti olla suullista, mutta aikataulullisista ja maantieteellisistä syistä pyysin kahden ensihoitajan palautteet kirjallisena. Halusin saada palautetta laajasti, joten valitsin testaaajiksi ensihoitajat, jotka työskentelevät eri asemapaikoilla. Saadun palautteen pohjalta tein muutoksia kieliasuun ja tiivistin tekstiä. Korjasin kirjoitusvirheet ja muokkasin lauserakenteita luettavammiksi. Tämän jälkeen hyväksyin vielä lopullisen version asiantuntijoilla ja ensihoidon vastuulääkärillä. Luovutin valmiin verkko-oppimateriaalin työntilajalle toukokuussa 2019 Moodle-verkkoalustalle lisäämistä varten.

6 ARVIOINTI

6.1 Tavoitteiden arviointi

Projektin **lyhyen aikavälin tavoitteena** oli aikaansaada Kainuun Soten ensihoitajille suunnattu verkko-oppimateriaali sosiaalisista hätätilanteista. Saavutin tavoitteen tuotoksen syntymisestä ja työntilaaja voi ottaa verkko-oppimateriaalin käyttöönsä. Projektilla pyrittiin lisäämään ensihoitajien tietämystä sosiaalisista hätätilanteista ja niihin liittyvistä ilmoituksista, jotta he tunnistaisivat kentällä vastaan tulevat sosiaaliset hätätilanteet ja osaisivat reagoida niihin oikealla tavalla. Tavoitteen saavuttamista voidaan arvioida vasta sen jälkeen, kun verkko-oppimateriaali on otettu käyttöön. Tavoitteena oli, että sosiaalitoimelle tehtävät ilmoitukset tulevat ensihoitajille tutuksi ja kynnys niiden tekemiselle madaltuu. Tuotetta testanneilta ensihoitajilta sain palautetta, että aihe oli heille entuudestaan melko vieras ja materiaali sisälsi heille uutta asiaa. He myös kokivat materiaalin hyödylliseksi työssään, joten uskon materiaalin madaltaneen myös ilmoituskynnystä tulevaisuudessa. Ilmoituskynnyksen madaltuminen on mitattavissa subjektiivisesti ensihoitajilta pyydettävällä palautteella. Osa tavoitteista on sellaisia, ettei niiden täyttymistä ei voida vielä tässä vaiheessa arvioida.

Pitkän ajan kehitystavoitteena oli ensihoidon ja sosiaalitoimen tekemän yhteistyön tiivistyminen. Tavoitteena oli, että ensihoitajat saavat tietoa, jonka avulla he tunnistavat kentällä vastaan tulleet sosiaaliset hätätilanteet ja osaavat reagoida niihin oikealla tavalla. Uskon, että tavoite tulee täytymään, sillä testausryhmäläiset kertoivat saaneensa materiaalista uutta tietoa sosiaalisista hätätilanteista. He myös kokivat tuotteen hyödylliseksi omaa työtään ajatellen. Tavoitteena oli myös, että sosiaalisesta hädästä kärsivät ensihoidon kohtaamat potilaat pääsevät oikeiden palvelujen piiriin. Uskon, että edellä mainittujen tavoitteiden täytyessä, tämänkin tavoite tulee tulevaisuudessa täytymään.

Omana **oppimistavoitteenani** oli, että tietämykseni sosiaalisista hätätilanteista ja sosiaalitoimelle tehtävistä ilmoituksista lisääntyy ja pystyn hyödyntämään saamaani oppia työssäni ensihoidossa. Tavoitteenani oli oppia pitkäjänteistä itsenäistä työskentelyä, parantaa tiedonhakutaitojani ja oppia tekemään yhteistyötä monen projektiin liittyvän tahon kanssa. Omat oppimistavoitteeni ovat täyttyneet. Projektin edetessä olen saanut paljon uutta tietoa sosiaalisista hätätilanteista ja sosiaalitoimelle tehtävistä ilmoituksista. Olen pystynyt hyödyntämään tietoa omassa työssäni ja jakamaan

myös tietoa eteenpäin omassa työyhteisössäni. Koin yhteistyön projektin osapuolten välillä sujuvaksi.

6.2 Projektin arviointi

Mielestäni onnistuin tekemään realistisen projektisuunnitelman, jossa otin huomioon käytettävissä olevat resurssit. En pitänyt tarkkaa kirjaa työn tekemiseen käyttämästäni ajasta, mutta uskoisin sen olevan noin 400 tuntia, joka on ohjeellinen määrä opinnäytetyöhön käytettäväksi. Työ eteni järjestelmällisesti tekemäni suunnitelman mukaisesti koko projektin ajan. Olin yhteydessä projektin aikana ohjaaviin opettajiin sähköpostilla, sekä varaamalla muutamia henkilökohtaisia ohjausaikoja. Koin nämä ohjaukset todella hyödyllisiksi, sillä siellä sain vastauksia kysymyksiini, joita prosessin aikana oli ilmaantunut. Projektin alkuvaiheessa kävin metodityöpajoissa, joissa sain ohjausta, miten päästä prosessissa alkuun. Alun jälkeen koin metodityöpajat tarpeettomiksi ja jatkoin työskentelyä itsenäisesti. Olisin voinut hyödyntää tasapuolisemmin molempien ohjaajien ammattitaitoa. Mielestäni raportin teksti on hyvää ja raportin osat on jaoteltu selkeästi Oulun ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeen mukaisesti. Tiiviin aikataulun vuoksi en ehtinyt pyytää raportinkirjoitus- ja viimeistelyvaiheessa ohjaavilta opettajilta niin paljoa kommentteja, kuin olisin ennalta toivonut. Tämä on saattanut vaikuttaa loppuraportin laatuun heikentävästi.

Projekti ei edennyt aivan ennalta suunnitellun aikataulun mukaisesti. Haasteina projektin etenemiselle olivat henkilöstömuutokset toimeksiantajan taholta, mutta tiiviillä yhteydenpidolla toimeksiantajan ja ohjaavien opettajien kanssa projekti kuitenkin eteni. Aikataulu oli alunperin laadittu joustavaksi, joten viivytykset eivät kuitenkaan viivästyttäneet lopullisen työn valmistumista. Ilman viivästyttä lupasioiden kanssa, olisi aikaa tuotteen valmistamiseen jäänyt enemmän, joka olisi mahdollisesti voinut parantaa sen laatua.

Työn tekijän ja työn tilaajan olisi hyvä sopia tekijänoikeuksiin liittyvistä asioista kirjallisesti. Aikomukseni oli keskustella tekijänoikeuksista aieanalyysin tekemisen yhteydessä kun keskustelimme puhelimitse työelämäasiantuntijan kanssa suunnitteilla olevasta tuotteesta. Jostakin syystä unohdin ottaa asian puheeksi ja kirjallinen sopimus jäi tekemättä. Muistin asian vasta raportin viimeistelyvaiheessa, kun tuote oli jo valmis. Sovimme kuitenkin työntilaaajan kanssa tekijänoikeuksista ennen tuotteen luovuttamista, eikä ristiriitoja syntynyt. Riskianalyyssissä käsittelemäni riski epäselvyydestä tekijänoikeuksista kuitenkin toteutui.

Välttääkseni riskiä opinnäytetyön häviämisestä tein ennakoivia toimia. Pidin huolta siitä, että opinnäytetyö on tekovaiheessa tallennettu pilvipalveluun, muistitikulle, tietokoneelle sekä sähköpostiin. Tällä tavalla välttyin riskin toteutumiselta. Riskiä opinnäytetyön valmistumisen viivästyisestä vältin pitämällä kiinni tekemästäni aikataulusta. Riskiä tiedonkulun ongelmissa vältin kommunikoimalla osapuolten kanssa pääasiassa sähköpostitse, muutamia puheluita ja palavereja lukuunottamatta. Kirjallisen viestinnän etu on, että sovitut asiat ovat myöhemmin helposti tarkistettavissa. Henkilökohtaisissa ohjauksissa kirjasin sovitut asiat paperille, jotta pystyin palaamaan niihin myöhemmin ja sain pienennettyä mahdollisuutta väärinkäsitysten syntymiselle. Kuuntelin asiantuntijoiden toiveita tuotteesta ja muokkasin valmistuvaa tuotetta heidän toiveidensa mukaisesti. Näin myöskään riski vääränlaisesta tuotteesta ei päässyt toteutumaan.

6.3 Tuotteen arviointi

Projektissa syntyneen itseopiskelumateriaalin **laatutavoitteet** pohjautuivat Opetushallituksen verkko-oppimateriaalien laatukriteereihin. Konkreettisiksi laatutavoitteiksi valikoituivat materiaalin selkeys ja ymmärrettävyys, tilaajan toiveiden täyttäminen, konkreettinen hyöty ensihoitajille ja mahdollisuus päivittää materiaalia jatkossa. Asiantuntijat ja ensihoidon vastuulääkäri kertoivat olevansa tyytyväisiä tuotteeseen, joten tavoite työntilaajan toiveiden täyttämisestä toteutui. Testaajaryhmältä saamani palautteen perusteella uskon tavoitteen ymmärrettävyydestä täyttyneen. Haasteena materiaalin selkeydelle oli diojen suuri tekstimäärä. Tiivistin tekstiä saamani palautteen perusteella, mutta asian tärkeyden vuoksi pyrin välttämään liiallista lyhentämistä. Selkeyttä olisi mahdollisesti voinut lisätä myös esim. kuvilla tai piirroksilla, jolloin materiaali ei olisi ollut niin tekstipitoinen ja raskaslukuinen. Työntilaajalla oli mahdollisuus vaikuttaa materiaalin sisältöön koko tuotteen valmistamisen ajan. Tulevaisuudessa materiaalia on mahdollista päivittää helposti, sillä se on sähköisessä muodossa. PowerPoint on melko tavanomainen tapa toteuttaa tuote, eikä estetiikkaan ole panostettu. Halusin kunnioittaa työntilaajan toivetta tuotteen toteuttamisesta valmiille Kainuun Soten PowerPoint-pohjalle.

7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyöprosessin tavoitteena oli tuottaa verkko-oppimateriaali sosiaalisista hätätilanteista Kainuun Soten ensihoitajille. Kainuussa ensihoitajia työskentelee n.150 kpl. Opinnäytetyö toteutettiin tuotekehityshankkeena. Tuotoksena valmistui Kainuun Soten ensihoitajille suunnattu verkko-oppimateriaali sosiaalisista hätätilanteista. Projektin kohderyhmä oli Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä työskentelevät ensihoitajat. Heidän lisäksi projektista tulevat hyötymään sosiaalitoimi ja ensihoidon kohtaamat potilaat, jotka pääsevät tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Verkko-oppimateriaalia voivat hyödyntää myös Kainuussa harjoittelussa olevat ensihoidon opiskelijat. Verkko-oppimateriaali tulee olemaan osa ensihoidon laatukäsikirjaa.

Valitsin sosiaaliset hätätilanteet opinnäytetyöni aiheeksi ajankohtaisuuden vuoksi. Sosiaalinen hätätilanne on käsitteenä vielä melko tuntematon ja jäsentymätön, eikä sitä ole Suomessa tutkittu. Tiesin aiheita valitessani, ettei siitä ole kirjoitettu paljoa, mutta siitä huolimatta halusin tarttua haasteeseen. Tutkitun tiedon niukkuus hankaloitti teoreettisen viitekehyksen kokoamista. Suomessa aiheeseen on kunnolla paneutunut vain yksi henkilö. Pyrin käyttämään luotettavia ja pääasiassa mahdollisimman tuoreita, alle 10 vuotta vanhoja lähteitä. Lähteiden vertailua ja ns. keskustelua oli mahdotonta tehdä, kun kirjoittaja oli useassa lähteessä sama, eikä eroavia näkökulmia tullut esiin. Halutessaan tietoperustaa olisi voinut laajentaa kansainvälisillä lähteillä ja käsitellä laajemmin sosiaalisen hädän ilmiötä. Uskon, että jatkossa aiheita tullaan ensihoidossa käsittelemään ja tutkimaan enemmän. Oli mielenkiintoista perehtyä aiheeseen, joka on tämän päivän lisäksi vahvasti osa ensihoidon tulevaisuutta.

Suunnitteluvaiheessa kartoitin riskejä ja asetin projektille onnistumistavoitteita. Tein aikataulusuunnitelman, johon erittelin kuukausittain, miten projekti tulisi etenemään. Aikataulun laatiminen ja selkeät deadlinet motivoivat minua työskentelyssä. Projekti ei lopulta edennyt suunnitellun aikataulun mukaisesti, sillä esim. lupa-asioissa kului arvioitua enemmän aikaa. Aikataulussa oli kuitenkin ennalta huomioitu mahdolliset viivästykset, joten opinnäytetyö valmistui ajallaan toukokuussa 2019. Työntilaaaja on antanut valmiista verkko-oppimateriaalista hyvää palautetta ja kertonut olevansa tyytyväinen lopputulokseen. Materiaali tullaan ottamaan käyttöön Kainuussa lähitulevaisuudessa. Myös itse olen valmiiseen tuotteeseen tyytyväinen ja koen saavuttaneeni tuotteelle asetetut laatu-tavoitteet.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut mielenkiintoinen prosessi. Toimin yksin projektipäällikkönä, joten minulla oli viimekädessä vastuu projektin onnistumisesta. Projektin edetessä toivoin hetkittäin, että voisin jakaa vastuuta ja keskustella valinnoista toisen opiskelijan kanssa. Opinnäytetyön tekeminen yksin toi kuitenkin joustavuutta aikataulun suhteen, enkä joutunut tekemään kompromisseja minulle tärkeissä asioissa. Ennen projektin aloittamista en juurikaan tiennyt mitä sosiaalisen hädän käsite pitää sisällään, joten projektin edetessä on ollut ilo oppia lisää aiheesta. Uskon, että jatkossa ensihoitajana työskennellessäni osaan kiinnittää aiempaa enemmän huomiota potilaan kotona pärjäämiseen ja huolestuttaviin merkkeihin sosiaalisesta häädystä. Projektin myötä opin myös itseni johtamista ja kurinalaista työskentelyä. Näistä asioista uskon olevan hyötyä myös työelämässä.

Jatkossa verkko-oppimateriaalin päivittäminen on Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän henkilökunnan vastuulla. Esimerkiksi yhden ensihoitajan vastuualueeksi voitaisiin määrätä yhteistyö ensihoidon ja sosiaalitoimen välillä. Yhteyshenkilön kautta palautteenanto ensihoitajien tekemistä ilmoituksista ja tehdystä yhteistyöstä voisi tehostua. Myös verkko-oppimateriaalin säännöllinen päivittäminen voisi olla selkeästi yhden ihmisen vastuulla, jolloin se ei mahdollisesti unohdaisi niin helposti. Verkko-oppimateriaalista saamani palautteen pohjalta uskon, että sosiaalityöntekijän pitämälle henkilöstökoulutukselle sosiaalisiin hätätilanteisiin liittyen olisi tarvetta.

Kyselyn avulla voitaisiin myöhemmin selvittää, kuinka hyvin ensihoitajat ovat sisäistäneet asian ja tarvitsevatko he aiheesta lisäkoulutusta. Teoreettista viitekehystä kootessa kävi ilmi, että ensihoitajien ilmoitusmotivaatiota laskee se, että he eivät tiedä johtavatko tehdyt ilmoitukset konkreettisiin toimiin. Salassapitosäädösten vuoksi tietoa ei voida ensihoitajille luovuttaa, mutta olisi mahdollisesti hyvä miettiä, mitkä muut asiat voisivat motivoida ensihoitajia ilmoitusten tekemiseen. Projektin päättymisen jälkeen työntilaa voi päivittää itseopiskelumateriaalia ja hyödyntää sitä tulevissa kehitysprojekteissaan. Kyselyn avulla voidaan myöhemmin selvittää, kuinka hyvin ensihoitajat ovat sisäistäneet asian ja tarvitsevatko he aiheesta lisäkoulutusta

LÄHTEET

Heikura, M. 2016. Ambulanssi soitetaan usein paikalle ilman selvää syytä. – ”Takana päihdeongelmia ja syrjäytymistä”. Yle. Viitattu 13.10.2018, <https://yle.fi/uutiset/3-9335517>.

Heinonen, H. 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa: Törrönen, M., Hänninen, K., Joutimäki P., Lehto-Lunden, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Hujala, A. 2017. Sosiaalipäivystys. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu laitos. Tallinna: Tietosanoma Oy, 331-337.

Keränen, V. & Penttinen J. 2007. Verkko-oppimateriaalin tuottajan opas. 1. painos. Porvoo: WS Bookwell.

Keskinen, J & Karukoski, M. 2017. Opinnäytetyö. Ensihoitajien valmiudet tunnistaa sosiaaliset hätätilanteet ja sosiaalipalveluiden tarve.

Kurola, J., Ilkka, L., Ekstrand, A., Laukkanen-Nevala, P., Olkinuora, A., Pappinen, J., Riihimäki, J., Silfvast T. & Virkkunen, I. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:67 2016. Loppuraportti. Valtakunnallinen selvitys ensihoitopalvelun toiminnasta.

Kainuun Sote 2018. Ensihoito. Viitattu 13.10.2018, <https://sote.kainuu.fi/ensihoito>.

Kainuun Sote 2018. Sosiaalipäivystys. Viitattu 27.9.2018, <https://sote.kainuu.fi/sosiaalipaivystys>.

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän ensihoidon palvelutasopäätös ajalle 1.1.2018 – 31.12.2019 2017. Viitattu 13.10.2018, https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2018-09/Palvelutasop%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s%202018-2019_0.pdf.

Kouvolan Sanomat 2016. Ensihoitajat kohtaavat yhä enemmän sosiaalisia hätätilanteita. Viitattu 13.10.2018, <https://kouvoleansanomat.fi/uutiset/lahella/7520cb0b-4881-4f21-9b64-4c6cbf827142>.

Lehtinen, S-M & Roivainen, T. 2013. Pro Gradu. Hyvinvoinnin vajeita ja yhteiskunnallisia ilmiöitä sosiaalisen hädän käsitteellinen rakentuminen.

Lydén, E. 2016. Sosiolance. Systole 5/2016, 24-25.

Mahkonen, S. 2010. Lastensuojelu ja laki. 3. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Mönkkönen, K., Kekoni T., Jaakola A-M., Profiam sosiaalipalvelut Oy:n henkilöstö & Pehkonen A. 2019. Kohti monitoimijaista kehittämistä. Teoksessa: Mönkkönen, K., Kekoni T., & Pehkonen A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Tallinna: Gaudeamus Oy, 112-139.

Saastamoinen, K. 2016. Lapsen suojelu viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Keuruu: Edita Publishing Oy. 60-61.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Sosiaalipäivystys. Viitattu 27.9.2018, <https://stm.fi/sosiaali-paivystys>.

Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. 2012. Sosiaalityön haasteet. PS-kustannus.

Mäyrä, F. 2001. Verkkoympäristö ja oppimisen kulttuuri. Teoksessa: Haasio, A. & Piukkula, J. 2001. Oppiminen verkossa. Gummerus kirjapaino Oy, 23-43.

Opetushallituksen työryhmä. 2006. Verkko-oppimateriaalin laatukriteerit. Viitattu 8.12.2018, https://www.oph.fi/download/47132_verkko-oppimateriaalin_laatukriteerit.pdf.

Pantzar, E. 2001. Oppimisteoreettisia näkökulmia verkkoperustaisten oppimisympäristöjen suunnitteluun. Teoksessa: Haasio, A. & Piukkula, J. 2001. Oppiminen verkossa. Gummerus kirjapaino Oy, 105-133.

Partanen, M. 2016. Sossu-Jude on Vuoden ensihoitaja. Systole 2/2016, 13-14.

Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Tampere: Gaudeamus.

Saastamoinen, K. 2016. Lapsen suojelu viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Keuruu: Edita Publishing Oy.

Seppälä, J. 2016. Ensihoitopalvelun tehtävänä on arvioida myös avuntarvitsijan arjesta selviytyminen. Memo-lehti. 2/2016.

Seppälä, J. 2017. Sosiaalisessa hädässä olevan tunnistaminen. Teoksessa: Alanen, P., Jormakka J., Kosonen A. & Saikko S. 2017. Oireista työdiagnoosiin: Ensihoitopotilaan tutkiminen ja arviointi. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 274-286.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Sosiaalipäivystys. Viitattu 27.9.2018, <https://stm.fi/sosiaalipaivystys>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. Ensihoito. Viitattu 28.1.2019, <https://stm.fi/ensihoito>.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2015. Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi. Viitattu 13.5.2019, <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/yhteydenotto-sosiaalihuoltoon-tuen-tarpeen-arvioimiseksi>.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2016. Ennakollinen lastensuojeluilmoitus. Viitattu 22.10.2018, <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/ennakollinen-lastensuojeluilmoitus>.

Tirronen, H. 2001. Verkot ja pedagogiikka. Teoksessa: Haasio, A. & Piukkula, J. 2001. Oppiminen verkossa.