

**TAPAUSTUTKIMUS  
KRIISI- JA SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN  
TOIMINNASTA JA SEN KEHITTÄMISESTÄ  
KESKI-SUOMESSA VUOSINA 2006–2011**

Tuija Hauvala

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2012

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä HAUVALA, Tuija	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 29.2.2012
	Sivumäärä 127	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus ( ) saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi TAPAUSTUTKIMUS KRIISI- JA SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN TOIMINNASTA JA SEN KEHITTÄMISESTÄ KESKI-SUOMESSA VUOSINA 2006-2011		
Koulutusohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, ylempi AMK		
Työn ohjaajat LEHMUSTO, Aarno, MÄKELÄ, Tapio ja HEIKKILÄ, Marja		
Toimeksiantaja(t) -		
Tiivistelmä Sosiaaliala on ollut jatkuvassa muutoksessa 2000-luvulla hyvinvointivastuun laajentumisen, verkostojen monimuotoistumisen ja palvelujen pirstoutumisen myötä. Yhä useammasta peruspalvelusta säädetään lainsäädännössä. Traumaattisten tilanteiden jälkeisen psykososiaalisen tuen ja palvelujen sekä sosiaalipäivystyksen järjestäminen ovat osa kuntien vastuulla olevaa lakeihin perustuvaa palvelujärjestelmää. Kriisi- ja sosiaalipäivystyspalveluiden järjestämisessä ja palveluiden kysyntään vastaamisessa kunnat tarvitsevat seutuyhteistyötä. Seutuyhteistyöllä on voitu lisätä palvelujen alueellista kattavuutta, toimivuutta sekä taloudellista järjestämistä. Kattavalla kriisi- ja sosiaalipäivystyksellä on taattu kiireellisen sosiaalisen avun saaminen ympärivuorokautisesti sekä lisätty arjen turvallisuutta erilaisissa kriisitilanteissa.  Opinnäytetyö on valtakunnallisesti ainutkertaisen järjestö-kuntayhteistyön jatkumoon liittyvä tapaus-tutkimus, jossa kiinnostuksen kohteena ovat kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta sekä toiminnan kehittämis- ja suunnittelutyö Keski-Suomen maakunnan alueella vuosina 2006–2011. Tutkimuksessa tuotetaan kokonaisvaltaista ja yksityiskohtaista tietoa kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminnan kehittämiseksi Keski-Suomessa. Aiheeseen liittyvän kirjallisuuden ja raporttien lisäksi tutkimuksen keskeinen aineisto muodostuu edellä kuvatun kehittämisprosessin yhteydessä tuotetuista muistioista ja työryhmäpape-reista sekä tekijän omista havainnoista.  Vuosien 2006–2011 aikana toteutettu kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta takasi kriisi- ja sosiaalipäivystyksissä asiakkaiden kiireellisen avun saannin, mahdollisti tuen sekä tarvittaessa myös jatko-ohjauksen muihin palveluihin. Järjestö-kuntakehittämissyhteistyön keskeisenä tuloksena oli Keski-Suomen maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmän toiminta, Kriisikeskus Mobilen toiminnan vakiintuminen ja 2.4.2012 toimintansa käynnistävä Mobile-kuntien sosiaalipäivystysyksikkö. Valtakunnallisesti merkittävää toiminnassa on ollut eri toimijoiden vuosittainen monikerroksellinen yhteistyö, koulutusten, työnohjausten sekä materiaalien tuottaminen kriisi- ja sosiaalipäivystäjien sekä palveluiden kehitystyön tueksi ja päivystysjärjestelmien tilastoseuranta.  Opinnäytetyö teki näkyväksi ”hyvän tarinan” työelämäkeskeisestä, todellisuuteen perustuvasta järjestö-kuntakehittämissyhteistyöstä Keski-Suomessa vuosina 2006–2011.		
Avainsanat (asiasanat) Mobile-kunnat, kriisipäivystys, sosiaalipäivystys, kehittäminen, järjestö-kuntayhteistyö		
Muut tiedot -		



Author HAUVALA, Tuija	Type of publication Master's Thesis	Date 29.2.2012
	Pages 127	Language Finnish
	Confidential ( ) Until	Permission for web publication ( X )
Title A Case Study on the Operation and Development of the Crisis and Social Care Duty Service in Central Finland during the period of 2006 – 2011		
Degree Programme Master's Degree Programme in Health Care and Social Services Development and Management		
Tutors LEHMUSTO, Aarno, MÄKELÄ, Tapio and HEIKKILÄ, Marja		
Assigned by -		
<p><b>Abstract</b></p> <p>During the past decade, the field of social care has been in a process of constant change along with the changes that have seen welfare responsibilities extended, networks becoming more multifaceted and service provision becoming more fragmented. An increasing number of basic welfare services now have to be provided under legislation. By law, local authorities are obliged to provide a social care duty service, and psychosocial support and appropriate services to those who have undergone a traumatic experience. In order to provide and to meet the demand for such services, local authorities need to work in partnerships across a region. Regional partnerships have resulted in increased service coverage, better functioning services and more economical arrangements. A well-functioning crisis and social care duty service has ensured that urgent social care needs have been met round-the-clock, and better levels of everyday safety have been experienced in different crisis situations.</p> <p>This thesis was a follow-up case study based on a unique voluntary sector - local authority partnership, and it focused on the provision and development of a crisis and social care duty service in Central Finland during the period 2006 – 2011. The study generated both comprehensive and detailed information about the development of these services. The key data of the study were based on official memoranda and working party documents generated in the development process, and on the observations made by the author of this thesis. Additionally, a literature review of the topic and other relevant reports was carried out.</p> <p>The work of the crisis and social care duty service during 2006–2011 ensured that help was made available to clients in urgent need, appropriate support was arranged and, where necessary, clients were signposted to other services. The main achievements of the voluntary sector - local authority partnership were the provision of a social care duty service in the Central Finland region, establishing and securing the services of the Crisis Centre Mobile, and the provision of a new social care duty service unit for Mobile-local authorities, due to start on April 2<sup>nd</sup>, 2012. The activities of the duty service are of national interest as they provide valuable examples of an innovative partnership, highlight good practices in staff training and work supervision and in the production of printed materials for the benefit of staff and service development. Of interest is also the statistical monitoring of the on-call coordination systems.</p> <p>The thesis highlighted a positive story of a real-life, work-based partnership between the voluntary sector and local authority partners in Central Finland during 2006–2011.</p>		
Keywords "Mobile"-local authorities, crisis duty service, social care duty service, development activities, voluntary sector – local authority partnership		
Miscellaneous -		

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KRIISITYÖ OSANA PSYKOSOSIAALISTA PALVELUA</b>	<b>10</b>
2.1 Kriisi ja sen vaiheet	10
2.2 Kriisityö	11
2.3 Lainsäädännöllinen tausta psykososiaaliseen tukeen	13
2.4 Akuutin kriisityön järjestämisen eri toimintamalleja	14
2.4.1 Kuntien kriisiryhmätyö ja valmius poikkeusoloissa	14
2.4.2 Sairaaloiden kriisiryhmät	15
2.4.3 Suomen Mielenterveysseuran ja paikallisten mielenterveysseurojen kriisikeskukset	16
2.4.3.1 Mobile-projektista Kriisikeskus Mobileen 1995-2011	17
2.4.4 Suomen Punaisen Ristin psykologien suuronnettomuusryhmä	21
2.4.5 Suomen evankelis-luterilainen kirkko ja henkinen huolto	21
<b>3 SOSIAALITYÖ OSAKSI PÄIVYSTYSTYÖTÄ</b>	<b>23</b>
3.1 Sosiaalityö	23
3.2 Sosiaalipäivystystyö	25
3.3 Lainsäädännöllinen tausta akuuttiin sosiaalipäivystystyöhön	27
3.4 Akuutin sosiaalipäivystystyön järjestämisen eri toimintamalleja	29
3.4.1 Sosiaalipäivystys aktiiviyönä	29
3.4.2 Sosiaalipäivystys varallaolona	30
3.4.3 Sosiaalipäivystys etu- ja takapäivystystyönä	31
3.4.3.1 Keski-Suomen sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolinen sosiaalipäivystys	32
3.4.4 Sosiaalipäivystys kahden etupäivystyksen työnä	35
3.4.5 Sosiaalipäivystys osana muuta sosiaalihuollon toimintaa	35
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>37</b>
4.1 Tutkimustehtävä	37
4.2 Tutkimuksen toteutus	37
4.2.1 Tapaustutkimus	37
4.2.2 Tutkimuksen aineisto ja analyysi	40
<b>5 KRIISI- JA SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN TOIMINTA JA SUUNNITTELUYÖN TULOKSET VUOSITASOISESTI KUVATTUNA</b>	<b>42</b>
5.1 Sosiaalipäivystysjärjestelmä vuoden 2006 loppuun saakka	42
5.2 Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen järjestäminen Keski-Suomessa –hanke ja vuosiin 2006-2007 liittynyt kehittämistyö	42
5.3 Kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta ja kehittämistyö vuonna 2008	48
5.4 Kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta ja kehittämistyö vuonna 2009	55
5.5 Kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta ja kehittämistyö vuonna 2010	62
5.6 Kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta ja kehittämistyö vuonna 2011	67
<b>6 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>74</b>
<b>7 POHDINTA JA TULEVAISUUS</b>	<b>82</b>

<b>LÄHTEET</b>	<b>90</b>
<b>LIITTEET</b>	<b>100</b>
<b>LIITE 1 Keskeinen lainsäädäntö psykososiaalisen tuen ja palvelujen järjestämisen osalta</b>	<b>100</b>
<b>LIITE 2 Suomen Mielenterveysseuran ja paikallisten mielenterveysseurojen kriisikeskukset</b>	<b>117</b>
<b>LIITE 3 Kriisikeskus Mobilen työn sisältökuvaukset</b>	<b>118</b>
<b>LIITE 4 Kriisikeskus Mobilen yhteistyöverkostot</b>	<b>120</b>
<b>LIITE 5 Sosiaalipäivystyksen tilannerajaus</b>	<b>121</b>
<b>LIITE 6 Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen kehittäminen Keski-Suomessa hankkeen ohjausryhmän jäsenet</b>	<b>122</b>
<b>LIITE 7 Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän jäsenet 2008</b>	<b>123</b>
<b>LIITE 8 Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän jäsenet 2009</b>	<b>124</b>
<b>LIITE 9 Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän jäsenet 2010</b>	<b>125</b>
<b>LIITE 10 Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän jäsenet 2011</b>	<b>126</b>
<b>LIITE 11 Suunnittelu- ja kehittämisprosessin työryhmien työskentelyyn vuosien 2006-2011 aikana osallistuneita henkilöitä</b>	<b>127</b>

## KUVIOT

<b>KUVIO 1. Aikajana Mobile-projektista Kriisikeskus Mobileen</b>	<b>21</b>
<b>KUVIO 2. Keski-Suomen sosiaalipäivystysjärjestelmä</b>	<b>34</b>
<b>KUVIO 3. Maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmä 2007 sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolella</b>	<b>46</b>
<b>KUVIO 4. Maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmä 2008 sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolella</b>	<b>50</b>
<b>KUVIO 5. Maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmä 2009 sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolella</b>	<b>56</b>
<b>KUVIO 6. Maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmä 2010 sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolella</b>	<b>63</b>
<b>KUVIO 7. Maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmä 2011 sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolella</b>	<b>67</b>
<b>KUVIO 8. Aikajana sosiaalipäivystyksen kehittämisen vuodet Keski-Suomessa</b>	<b>75</b>

## 1 JOHDANTO

Suomessa on tapahtunut 2000-luvulla sosiaali- ja terveydenhuollon päivystystoiminnassa muutoksia. Sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseen liittyen Valtioneuvosto antoi 2003 periaatepäätöksen, jonka toimeenpanon yhdeksi tavoitteeksi asetettiin koko maan kattavan sosiaalipäivystystoiminnan järjestäminen vuoteen 2007 mennessä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 9). Valtioneuvoston periaatepäätös vahvisti jo toiminnassa olevia sosiaalipäivystyksiä sekä käynnisti sosiaalipäivystyksen kehittämiseen liittyvän kuntayhteistyön eri puolilla Suomea.

Sosiaali- ja terveysministeriö on ohjannut sosiaalipäivystyksen järjestämistä ja kehittämistä sekä sosiaalitoimen valmiussuunnittelua *Kiireellinen sosiaalipalvelu* -oppaan (STM 2005:8), *Sosiaalipäivystyksen kehittäminen* -julkaisun (STM 2006:64) ja *Sosiaalitoimen valmiussuunnittelun oppaan* avulla (STM 2008:12). Eri kunnissa on ollut useita sosiaali- ja kriisityöhön liittyviä hankkeita 2000-luvun aikana - valitettavaa on, ettei koko Suomen kattavaa lakien mukaista sosiaalipäivystysjärjestelmää ole saatu luotua vuoden 2011 loppuun mennessä, vaikka Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukainen takaraja on ohitettu jo viisi vuotta sitten vuonna 2007 (vrt. Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 9). Kriisityötä ja psykososiaalista tuen järjestämistä ja kehittämistä ovat raamittaneet ja ajantasaistaneet 2000-luvun aikana tehdyt raportit ja muistiot, joita ovat mm. *Akuutti kriisityö kunnissa vuosina 2002 ja 2005: Nykytila ja kehittämishaasteet raportti* (Stakes 2/2006), *Psykososiaalinen tuki ja palvelut suuronnettomuudessa* -asiantuntijamuistio (STM 2006:61), *Sosiaalitoimen valmiussuunniteluopas* (STM 2008:12), *Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut – opas kunnille ja kuntayhtymille* (STM 2009:16) sekä *Yhtenäiset päivystyshoidon perusteet* -työryhmän raportti (STM 2010:4).

Ylemmän ammattikorkeakoulututkintoni opinnäytetyön aiheena on kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta ja toimintaan liittynyt kehittämistyö Keski-Suomen maakunnan alueella vuosina 2006–2011. Kriisi- ja sosiaalipäivystys kiinnostavat minua ammatilli-

sesti ja opinnäytetyöksi koottuna kriisi- ja sosiaalipäivystyksen kehittämistoiminta tulee myös dokumentoiduksi. Olen toiminut vuosina 2006–2008 Keski-Suomen sosiaalipäivystyksen kehittämishankkeen projektikoordinaattorina ja sittemmin sosiaalipäivystysjärjestelmän koordinaattorina sekä vuoden 2009 alusta alkaen Kriisikeskus Mobilen johtajana. Olen ollut mukana lähes kuuden vuoden ajan Keski-Suomen kriisi- ja sosiaalipäivystysjärjestelmän kehittämistyössä eri työroolien kautta.

Maakunnallisen sosiaalipäivystys -hankkeen suunnittelu alkoi Keski-Suomen sosiaalijohdon työkokouksesta keväällä 2005, jolloin perustettiin työryhmä pohtimaan sosiaalipäivystyksen maakunnallista järjestämistä. Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen järjestäminen Keski-Suomessa -hanke käynnistyi vuonna 2006 ja loi pohjaa toimintamallivaihtoehtojen yhteiseen, kuntarajat ylittävään suunnitteluun sekä mahdollisti systemaattisen kriisi- ja sosiaalipäivystystilanteiden tilastoseurannan suunnittelu- ja kehittämistyön tueksi. (Hauvala 2007a, 5.)

Sosiaalipäivystyksen järjestämisen toimintatavat vaihtelivat maakunnassa ennen vuotta 2006. Jo ennen vuoden 2007 maakunnallista sosiaalipäivystyskokeilua oli pohjoisen Keski-Suomen ja Jämsän seudun kuntien alueella ollut useiden vuosien myönteinen kokemus sosiaalipäivystyksen järjestämisestä. Myös muiden kuntien alueella oli ollut sosiaalipäivystyksen järjestämiseksi erinäisiä käytäntöjä mm. Kriisikeskus Mobilen toimintaan sekä sosiaalijohtajien tavoitettavuuteen perustuen. (Hauvala 2007a, 7.) Sosiaalipäivystyksen rakentumista sosiaalityöntekijöiden vapaaehtoiseen varallaoloon perustuen ns. Mobile-kuntien alueella ei nähty kestäväksi pohjaksi sosiaalipäivystystoiminnan toteuttamiseksi laajalla yli 240 000 asukasta kattavalla palvelualueella, joten suunnittelu- ja kehittämistyötä on tehty vuosittain 2006–2011 välisenä aikana eri kuntatoimijoiden kesken. Myös Kriisikeskus Mobilen rahoituspohjan ja toimintamahdollisuuksien vakiinnuttamiseen liittynyt suunnittelu viime vuosien ajalta on tukenut 2006 vuodesta alkaen kiinteää kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminnan kehittämistyötä.

Opinnäytetyöni on valtakunnallisesti ainutkertaisen järjestö-kuntayhteistyön jatku-  
moon liittyvä tapaustutkimus kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminnasta sekä sen kehittä-  
misestä. Työni rajautuu kriisipäivystystoiminnan osalta ns. Mobile-kuntien alueeseen  
ja sosiaalipäivystystoiminnan osalta työ kattaa maakunnallisen sosiaalipäivystyksen  
toiminnan ja edellä mainitun kehittämistyön Keski-Suomen maakunnassa vuosina  
2006–2011. Tutkimuksessani tarkoitan kriisipäivystyksellä Kriisikeskus Mobilen ym-  
pärivuorokautista kriisipäivystystoimintaa ja sosiaalipäivystyksellä sosiaalitoimistojen  
aukioloaikojen ulkopuolella tapahtuvaa kiireellistä sosiaalialan ammatillisen avun  
antamista sosiaalisessa hätätilanteessa. Tutkimuksessa ei keskitytä kehittämis- ja  
suunnittelutyön talousarviosuunnitteluosioon, koska talousarvioiden rakentumisen  
kuvaaminen eri vaihtoehtoihin vaatisi kokonaan oman, erillisen tutkimuksen. Lisäk-  
si huomioitavaa on, että tutkimuksessa viitataan kehittämis- ja suunnittelutyön ku-  
vauksissa vain marginaalisesti sosiaalipäivystyksien konkreettisiin tilastotietoihin ja  
yhteydenottojen taustasyihin. Edellä mainittuun laajaan tilastotietovarantoon voi  
tarkemmin perehtyä Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen tilastokoontien ja  
raporttien<sup>1</sup> kautta.

Opinnäytetyöni rakenne etenee siten, että tutkimuksen teoriaosuudessa keskityn  
kriisi- ja sosiaalityöhön sekä niiden järjestämiseen päivystyksellisenä toimintana, eri  
toimintamallivaihtoehtoihin sekä psykososiaaliseen tukeen ja akuuttiin sosiaali-  
päivystystyöhön liittyviin lakeihin. Teoriaosuudessa on myös syventävä osuus Kriisi-  
keskus Mobilen toiminnan historiasta vuosilta 1995–2011. Kriisikeskus Mobilen toi-  
minnan historian kuvaaminen 16 vuoden ajalta on perustelua, koska järjestölähtöi-  
sistä alueellisesta Mobile-kriisikeskustyöstä löytyy aihioita viranomaispohjaisen sosi-  
aalipäivystystyön kehittämiseen. Tutkimusosuudessa esittelen tutkimustehtävän tut-  
kimuskysymyksineen. Tutkimusosuuden muodostavat kriisi- ja sosiaalipäivystyksen  
toiminnan sekä niihin liittyvän vuosien 2006–2011 aikana toteutuneen kehittämis-

---

<sup>1</sup> Ks. [Keski-Suomen sosiaalipäivystyksien tilastokoonteja vuosilta 2007-2011](#) ja [Sosiaalipäivystyksen vuosiraportit](#)



työn kuvaaminen. Opinnäytetyöni konkreettiset tulokset vastaavat kysymyksiin; *miten kriisi- ja sosiaalipäivystys oli järjestetty Keski-Suomen maakunnassa vuosina 2006–2011 sekä kuinka kriisi- ja sosiaalipäivystyksen suunnittelu- ja kehittämistyö eteni vuosien 2006–2011 aikana ja mitä tuloksia kehittämistyössä saavutettiin*. Opinnäytetyöni lopuksi pohdin opinnäytetyötutkimustani ja suuntaan tulevaan.

Tarkoituksena on ollut kirjoittaa ”elävä” tutkimusraportti erityisestä tapauksesta eli kriisi- ja sosiaalipäivystyksestä ja sen kehittämisestä Keski-Suomessa. Tutkimusraporttia ei olisi syntynyt ilman kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminnan vuosia 2006–2011. Kuluneet vuodet ovat olleet ammatillisesti mielenkiintoista ja antoisaa aikaa – ja tästä ajasta tahdon erityisesti kiittää Uuraisten kunnan perusturvajohtaja Jouko Nykästä, jolla on ollut merkittävä ja näkyvä rooli maakunnallisessa kehittämistyössä. Omalta osaltani tahdon myös kiittää kaikkia Teitä kunta- ja järjestökumppaneita sekä Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen toimijoita osallistumisesta kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminnan suunnitteluun, kehittämiseen sekä päätöksentekoon Keski-Suomessa vuosien 2006–2011 aikana. Erityiskiitos myös päivystystyön konkreettiseen toteuttamiseen osallistuneille kriisi- ja sosiaalipäivystäjille sekä yhteistyökumppaneille. Valtakunnan tasolla tahdon välittää kiitokset eri kuntien ja kaupunkien kriisi- ja sosiaalipäivystystoimijoille, joiden kanssa on vuosien aikana jaettu päivystystoimintaan liittyntä tietoa sekä erilaisia päivystyskokemuksia. Kiitos myös opinnäytetyön ohjaajille ja opinnäytetyön luonnostekstien lukijoille – sain Teiltä rakentavaa palautetta ja arvokkaita mielipiteitä opinnäytetyöni tekstin hiomiseen. Suuri kiitos myös perheelleni, joka on tukenut minua työssäni, jatko-opiskelussani sekä ”elävän” tutkimusraportin työstämisessä ja kirjoittamisessa.

## 2 KRIISITYÖ OSANA PSYKOSOSIAALISTA PALVELUA

### 2.1 Kriisi ja sen vaiheet

Kriisit ovat olleet osa ihmisten elämään aina (Hammarlund 2010, 29). Kriisi-käsite on meille tuttu niin arki- kuin ammattikielessä ja kriiseistä puhutaan moninaisissa eri yhteyksissä (Palosaari 2007, 22-23.) Kriisi sanana tulee kreikankielen sanasta *krisis* ja merkitsee mm. ratkaisua, äkillistä muutosta, mahdollisuutta tai kohtalokasta häiriötä. (Leppävuori, Paimio, Avikainen, Nordman, Puustinen & Riska, 2009, 208; Poijula 2007, 28). Kriisi on yksittäinen tapahtuma tai tilanne, joka ylittää sen kokeneen ihmisen sen hetkiset voimavarat ja selviytymiskeinot ja, jonka hän kokee kestävämmäksi vaikeudeksi (Pojula 2007, 32). Menetykset, muutokset, kohdattu vaikeus tai havaittu uhka aiheuttavat kriisitilan. Kriisit eivät merkitse vain onnettomuutta, vaan ne voivat myös olla elämällemme merkittäviä kasvukohtia. (Falk 1998, 11–12.)

Kriisit jaetaan kehityksellisiin, elämän sekä traumaattisiin kriiseihin. Kehitys- ja elämän kriisit ovat normaaliin kypsyminenprosessiin ja eri ikäkausiin kuuluvia kriisejä. Kehitys- ja elämäkriisit ovat usein vaikeammin rajattavia ja monimuotoisempia kuin traumaattiset kriisit – toisaalta ne ovat osittain ennakoitavissa eli ovat osa elämän kulkua. (Pojula 2007, 30–32.) Traumaattisiksi kriiseiksi luokitellaan äkilliset ulkoiset tapahtumat, jotka uhkaavat yksilön fyysistä olemassaoloa, sosiaalisista identiteettiä ja turvallisuutta. Traumaattiselle kriisille on ominaista se, että se alkaa tai tapahtuu ennakoimatta. (Mt. 32.) Äkillisen kriisin aiheuttamat kriisireaktion seuraukset ovat pääosin vaistomaisia mekanismeja, joilla terve ihminen pyrkii selviytymään tilanteesta ja suojautumaan tuskan sietämättömyyttä vastaan. Selviytymisprosessiin kuuluvat sokki, reaktiovaihe sekä työstämis- ja käsittelyvaihe. Akuutin kriisityön vaihe on sokki- ja reaktiovaiheessa – kriisiterapiatyöskentelyä tehdään tarvittaessa työstämis- ja käsittelyvaiheessa. (Palosaari 2007, 196.)

## 2.2 Kriisityö

Kriisien käsitteleminen ja niistä selviäminen on yksilöllistä. Yksilön elämänhistoria, psyykkinen tila sekä sosiaaliset suhteet vaikuttavat kriisien käsittelyyn ja prosessointiin. Kriisityö on luonteeltaan ennaltaehkäisevää työtä, joka pyrkii tukemaan yksilön tai yhteisön selviytymistä erilaisista kriiseistä. (Cullberg 1991, 157–158; Ollikainen 2009, 64–68; Palosaari 2007, 32–33.) Kriisitilanteissa ja niiden jälkeen eri ihmisten reagointi tilanteeseen on yksilöllistä, joten myös tuen tarve on yksilöllistä. Osa kriisin kohdanneista ihmisiä hyötyy yksittäisestä tai muutamasta keskustelukerrasta ammattilaisen kanssa ja osa saattaa tarvita pidempää terapiaa. Suurin osa ihmisistä selviää elämänkriiseistä omien psyykkisten voimavarojen sekä läheisten tuen avulla – näin voi tapahtua myös traumaattisista kriiseistä selviämisessä. (Ollikainen 2009, 44). Näillä ns. selviytyjillä on psyykkistä kestävyyttä tai sitkeyttä eli resilienssiä. Resilienssi on ominaisuus, jota voidaan kehittää yksilötasolla, mutta se voidaan nähdä myös yhteisöjen ja organisaatioiden ominaisuutena. Resilienssin kehittyminen edellyttää, että elämässä koetaan sopiva määrä vaikeuksia ja vastoinkäymisiä. Edellytyksenä on myös, että vaikeuden kohdatessa saadaan sen käsittelyyn tarvittaessa tukea. Tärkeää on myös saada kokemus vaikeuksista selviytymiseen. Mikäli edellä olevista ehdoista joku ehto täyttyy, niin kehittyy luottamus kykyyn selviytyä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 13.)

Kriisityön yläkäsite on psykososiaalinen tuki ja palvelut, johon kriisityön ts. psyykkisen tuen lisäksi kuuluu sosiaalityö ja -palvelut sekä evankelis-luterilaisen kirkon ja muiden uskonnollisten yhteisöjen hengellinen tuki sekä psyykkisen tilan arviointi ja jatkohoittoon ohjaaminen. Eri tahojen toiminnan yhteisenä tavoitteena on kriisitilanteen tai tapahtuman yksilölle ja yhteiskunnalle aiheuttamien sosiaalisten sekä myös terveydellisten haittojen minimointi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 9, 12-13.) Akuutissa kriisityössä on olennaista se, että työssä hyödynnetään mielen omaa luontaista tapaa käsitellä järkyttävää kokemusta. Oikein kohdennettu akuutti työ suuntaa järkyttävän kokemuksen kokenutta tilanteen automaattiseen käsittelyyn. (Saari 2007, 96.) Akuutissa kriisityössä keskitytään nykyisyyteen eli tässä ja nyt -tilanteeseen, jos-

sa intervention tekijällä on aktiivinen ja suora rooli. Työn tavoitteena on, että yksilön kriisiä edeltänyt toimintataso palautuu ja, että yksilö kykenee etsimään myönteisen muutoksen väyliä. (Poijula 2007, 198-199.)

Äkillinen järkyttävä tapahtuma käynnistää aina sopeutumisprosessin, jossa psyykkiset ja fyysisetkin voimavarat saattavat olla niiden ääri rajojen mukaisessa käytössä. Tilanne aiheuttaa epävarmuutta sekä monentasoisia ajatuksia ja tunteita, joita on vaikeaa, joskus lähes mahdotonta kohdata ja käsitellä. Tämän vuoksi kokemuksen integroiminen omaan elämänhistoriaan ja osaksi omaa persoonallisuutta on vaativa tehtävä. Tämän integraation käynnistäminen ja edistäminen on keskeinen psyykkisen kriisiavun tavoite. Akuutin kriisityön psykologiset tavoitteet yksilötasolla ovat psyykkisen resilienssin edistäminen, itseluottamuksen ja -arvostuksen tukeminen sekä järkyttävän kokemuksen integraation tukeminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 13.) Konkreettista akuuttia kriisityötä on mm. psyykinen ensiapu, reaktioista ja palvelujärjestelmistä tiedottaminen, jälkipuinti-istunnot ja tarvittava palveluohjaus palvelujärjestelmässä eteenpäin. Akuutin kriisityön tekijät ovat erikoiskoulutettuja työskentelemään välittömien kriisitilanteiden jälkeen eikä kriisityöntekijänä toiminen edellytä näin ollen terapiakoulutusta. (Palosaari 2007, 193.)

Kriisityöntekijän perustehtävä on olla turvallinen ja läsnä asiakastilanteessa sekä auttaa jakamaan pelottavia, ahdistavia tai asiakasta järkyttäneitä kokemuksia (Ollikainen 2009, 68). Kriisityön eri vaiheissa kohtaaminen on merkityksellisessä asemassa joka hetki. Kriisityössä työntekijän tulee pystyä vastaanottamaan ihmisten erilaisia kokemuksia ja tunnetiloja välttämällä antamasta mm. omia kannanottoja, liian varhaista lohduttamista, tyhjiä sanoja sekä turhia lupauksia, joita ei voi pitää. (Leppävuori ym. 2009, 70.) Osapuolten keskinäisessä kohtaamisessa on kunkin yksilön tunnettava osallisuutensa ja myös, että hänet kuullaan, huomataan ja häntä vahvistetaan sekä kunnioitetaan yksilönä. Keskinäistä kohtaamista tapahtuu, kun osapuolet ovat sitoutuneet kohtaamiseen ja kohtaamiselle on varattu aikaa. Auttajan ja autettavan keskinäinen vuoropuhelu edellyttää luottamuksen ja edellä kuvatun kaltaisen kontaktin mahdollistamista. (Hammarlund 2010, 20–22, Hynninen & Upanne 2006, 50.)

Arkea ja erilaisia elämäntilanteita ei voida ennakoida – kriisejä tai traumatisoivia tilanteita ei myöskään voida eliminoida, mutta kriisiauttamisen kautta tilanteiden vaikutuksia voidaan lieventää. Kriisiauttamisella pyritään yksilön selviytymisstrategioiden parantamiseen, psyykkisen epätasapainon ja mahdollisten tulevien häiriöiden ehkäisemiseen sekä häiriön hoitamiseen. (Poijula 2007, 166; Hammarlund 2010, 91.) Akuutilla kriisityöllä voidaan vähentää inhimillistä kärsimystä, tukea ihmisten työ- ja toimintakykyä sekä vähentää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen epätarkoituksenmukaista käyttöä. Akuutin kriisityön tulee edistää turvallisuudentunnetta, rauhoittumista, tunnetta omasta ja oman yhteisön pysyvyydestä, yhteyksien säilyttämistä läheisiin sekä realistista toivoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 13.)

### **2.3 Lainsäädännöllinen tausta psykososiaaliseen tukeen**

Suomessa psykososiaalisen tuen ja palveluiden järjestäminen on lakisääteistä toimintaa. Ne kuuluvat julkisen sektorin järjestämistä vastuun piiriin ja niiden lakiperusta on yleisessä lainsäädännössä ja sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädännössä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 44.)

Pelastuslaki (L 29.4.2011/379) velvoittaa kunnat ja kuntayhtymät huolehtimaan yhteistoiminnassa muiden asiantuntijoiden kanssa tuen ja palvelujen järjestämisestä onnettomuuksien uhreille, uhrien omaisille ja pelastajille. Keskeisiä säädöksiä ovat myös perustuslaki (L 11.6.1999/731), valmiuslaki (L 22.7.1991/1080), laki hätäkeskustoiminnasta (L 20.10.2010/692), terveydenhuoltolaki (L 30.12.2010/1326), kansanterveyslaki (L 28.1.1972/66), mielenterveyslaki (L 14.12.1990/1116), potilaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (L 17.8.1992/785) sekä sosiaalihoitolaiki (L 17.9.1982/710). Henkilötietojen käsittelyn osalta henkilötietolain (L 22.4.1999/523) lisäksi tulee huomioida asianomaisten viranomaisten henkilötietojen käsittelyyn oikeuttavat erityislait. (Vrt. Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 10.) Asiaan liittyvä keskeinen lainsäädäntö on kuvattu liitteessä 1. Tällä hetkellä valmistellaan uutta sosiaalihoitolaikiä, joka tulee todennäköisesti vahvasti määrittelemään ja velvoittamaan myös psy-

kososiaalisen tuen ja erityisesti kriisityön järjestämistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010a, 43-46 ja 49-50).

## **2.4 Akuutin kriisityön järjestämisen eri toimintamalleja**

Traumaattisten tilanteiden jälkeisen psykososiaalisen tuen ja palvelujen järjestäminen on osa kuntien vastuulla olevaa lakiin perustuvaa palvelujärjestelmää. Psykososiaalinen tuki ja siihen liittyvät palvelut porrastetaan paikallis- ja aluetason kesken. Periaate on, että psykososiaalinen tuki palveluineen on integroitu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin ja ne aktivoituisivat joustavasti tilanteen sekä tarpeen niin vaatiessa. Palveluja tulee olla tarjolla joka päivä viivytyksettä eri palvelutasoilla. Sosiaali- ja terveysministeriön (2009, 20) mukaan psykososiaalisia palveluja on suunniteltava yhteistyössä mm. koulu- ja nuorisotoimen sekä lasten päivähoidon ja erikoissairaanhoidon, aluepelastuslaitosten, hätäkeskusten ja poliisin kanssa. Psykososiaalinen tuki ja palvelut ovat moniammatillista ja -tasoista toimintaa, jossa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten lisäksi seurakunnat ja useat kolmannen sektorin järjestöt ovat merkittäviä toimijatahoja. (Mt. 27.)

### **2.4.1 Kuntien kriisiryhmätyö ja valmius poikkeusoloissa**

Suomessa toteutettava akuutti kriisityö eli sokki- ja reaktiovaiheen tukeen keskittynyt työ on ainutlaatuista koko maailmassa ja sen juuret ovat norjalaisessa kriisityössä. Suomen ensimmäinen paikallinen kriisiryhmä perustettiin vuonna 1990 Pietarsaaren ja työmuoto alkoi levitä pienempiin kaupunkeihin Pohjanmaalle, Varsinais-Suomen ruotsinkielisille alueille sekä Länsi-Uudellemaalle. Seuraavaksi vuorossa olivat silloiset Oulun ja Lapin läänit sekä Keski-Suomi ja edelleen Häme ja sitten Itä-Suomi. (Saari 2007, 287.) Saaren (mt. 288) mukaan suuret kaupungit olivat pitkään akuutin kriisityön ulkopuolella – Espoota lukuun ottamatta, sillä siellä kriisiryhmätoiminta alkoi ensimmäisten kaupunkien joukossa. Sittemmin kunnallisia kriisiryhmiä perustettiin koko 1990-luvun ajan tasaisesti ympäri Suomea. Vuonna 2002 kriisiryhmätoimintaa oli joko kunnan itsensä järjestämänä tai sen ostamana organisoitu 92 % kunnassa ja vuonna 2005 89 % kunnassa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 19). Nyt

2010-luvulla kunnallisia kriisiryhmiä on päädytty lakkauttamaan tai niiden toimintaa on supistettu. Kriisiryhmien saavutettavuus perustuu usein ns. virka-aikaiseen toimintavalmiuteen, joka on puolestaan heikentänyt niiden käytettävyyttä. (Saari 2011.)

Kuntien kriisiryhmien jäsenet ovat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisia, jotka tekevät kriisityötä omaan työhönsä liittyvänä erityistehtävänä keskittyen akuuttivaiheen tukeen sekä kriisi-istuntojen tarjoamiseen. Paikallinen kriisiryhmä toimii yleensä kiinteässä yhteydessä terveyskeskukseen ja se saa hälytyksen traumaattisesta tapahtumasta ensilinjan auttajilta eikä kriisiryhmien tai -ryhmäläisten puhelinnumerot ole julkisessa tiedossa. Yleensä kriisiryhmän työ tavoittaa uhrin sokkivaiheen jälkeen noin 1-3 vuorokauden jälkeen tapahtuneesta (Palosaari 2007, 158; Saari 2007, 289-291; Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 22-23). Sosiaali- ja terveysministeriö on suositellut kunnille kriisiryhmien vakiinnuttamiseen liittyviä toimenpiteitä mm. ryhmän aseman virallistamiseen, toiminnan taloudellisiin edellytyksiin, koulutukseen ja työnohjaukseen liittyen. Saari toteaa (mt. 293), että akuutin kriisityön toteuttamismalli kriisiryhmätoiminnan kautta on äärimmäisen taloudellinen malli. Kunnallisten kriisiryhmien lisäksi Suomessa on kunnallisia kriisipäivystyksiä ja -keskuksia mm. Helsingin kriisipäivystys, Vantaan sosiaali- ja kriisipäivystys sekä Espoon sosiaali- ja kriisipäivystys.

Sosiaali- ja terveysministeriö on varautunut erityistilanteisiin ja poikkeusoloihin myös siltä varalta, että paikallinen ja alueellinen taso ei ole riittävä. Sosiaali- ja terveysministeriö on sopinut laajamittaisten tilanteiden varalta yhteistyöstä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin eli HUS:in kanssa sekä erityisesti ulkomailla tapahtuneiden tilanteiden psykososiaalista tukea varten Vantaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen sekä Suomen Punaisen Ristin kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 26.)

#### **2.4.2 Sairaaloiden kriisiryhmät**

Osa maamme keskussairaaloista on perustanut oman kriisiryhmän, joiden työn keskiössä ovat sairaalaan tulevien potilaiden ja heidän omaisten traumaattisten kokemusten jälkihoito. Etelä-Pohjanmaan keskussairaalan kriisiryhmän tehtävänä on li-

säksi lähteä tarvittaessa tapahtumapaikalle tarjoten siellä mahdollisuus akuuttiin tukeen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 20; Saari 2007, 294.) Erikoissairaanhoidolle on myös jaettu vastuu psykososiaalisten palveluiden koordinaatiosta myös erityisvastuu- eli ERVA-alueittain silloin, kun yksittäisen sairaanhoitopiirin resurssit eivät riitä kattavien psykososiaalisten palveluiden järjestämiseen. Sairaanhoitopiirit yhdessä ERVA-alueensa kanssa vastaavat psykososiaaliseen tukeen ja palveluihin liittyvän koulutuksen ja asiantuntijatuen järjestämisestä kriisiryhmien toimintaa ja -osaamista tukien. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 25.)

Keski-Suomen sairaanhoitopiiri on nimennyt suuronnettomuustilanteiden varalta psykososiaalisen tuen valmiuden ylläpitämistä varten maakunnallisen psykososiaalisen tuen johtoryhmän. Johtoryhmässä on jäseniä psykiatrian toimialueen, Kriisikeskus Mobilen, maakunnan terveyskeskusten, maakunnassa toimivan Suomen Punaisen Ristin sekä keskisuomalaisen seurakuntien psykososiaalisen tuen avainhenkilöistä. Ryhmä tekee suuronnettomuustilanteessa tilannearvion maakunnallisesti tarvittavasta psykososiaalisen tuen tarpeen laajuudesta ja muodosta sekä rekrytoi henkilöstöä työhön ja johtaa toimintaa. (Pernu 2010, 6.)

### **2.4.3 Suomen Mielenterveysseuran ja paikallisten mielenterveysseurojen kriisikeskukset**

Suomen Mielenterveysseura on ollut vahva toimija, kun Suomeen on perustettu kolmannen sektorin kriisikeskuksia 1980-luvulta alkaen. Kriisikeskuksia perustettaessa lähtökohdina oli laajentaa avopalveluita virka-ajan ulkopuolelle vastaamaan ihmisten hätään heidän ehdoillaan, nopeasti, joustavasti ja maksutta. (Kaakkurinniemi 2009, 11.) Kriisikeskustyötä tekivät kriisivastaanotoilla ja kriisipuhelintyössä ammattilaisten lisäksi myös koulutetut vapaaehtoiset. Yhteiskunnallisen nousukauden jälkeen seurasi lama 1990-luvun alussa. Ihmisten lisääntynyt avun tarve sekä sosiaali- ja terveysalan työntekijöitä kohdannut työttömyys käynnisti ns. jalkautuvan kriisityön Mobile-projektin, jonka seurauksena Mobile-tukiasemia perustettiin 12 eri kuntaan. Tukiasemat auttoivat kansalaisia äkillisissä ongelma- ja kriisitilanteissa ympärivuorokautisesti ja käytäntönä oli myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten työllistämi-



nen 1-2 vuodeksi kerrallaan. Mobile-projektissa aktiivitoimijoina olivat Suomen Mielen-terveysseura, A-klinikkasäätiö ja julkishallinto sekä Raha-automaattiyhdistys ry. Mobile-tukiasemat toimivat kolme vuotta, jonka jälkeen osa jatkoi Suomen Mielen-terveysseuran kriisikeskuksena, osa siirtyi kunnan rahoittamaksi ja osa lakkautettiin. Nykyään Suomen Mielen-terveysseuran kriisikeskusverkostoon kuuluu 18 kriisikeskus- ta. (Mts. 10-11; Juhila ja Pösö 2000, 60-61 .) Kriisikeskustoimijoilla on edelleen toi- mintaperiaatteena – kuten oli jo Mobile-tukiasematoiminnassa – se, että kriisiapua annetaan yhteydenottajan kokeman tarpeen perusteella. Toiminta on ideologioihin ja uskonnollisiin vakauksiin sitoutumatonta ja toiminta, työ ja myös kriisikeskusten aukioloajat vaihtelevat sijaintipaikkakuntien mukaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 20-21.)

Kriisikeskus Mobilen historiaa ja toimintaa avataan 2.4.3.1 kohdassa tarkemmin, kos- ka se on tämän tutkimuksen sekä Mobile-kuntien kriisi- ja sosiaalipäivystysjärjestel- män vuoksi perusteltua. Kriisikeskusverkoston kriisikeskukset ja yhteystiedot ovat liitteessä 2.

### **2.4.3.1 Mobile-projektista Kriisikeskus Mobileen 1995-2011**

Kriisikeskus Mobilen toiminnan juuret ovat Suomen Mielen-terveysseuran ja A-klinik- kasäätiön perustamassa Mobile -projektissa, joka toimi 1995-1998. Mobile-projektin alussa perustettiin valtakunnallisesti 12 tukiasemaa ja lisäksi Mielen-terveysseuran SOS -palvelun yhteyteen liikkuva SOS -auto. Mobile-projektin tavoitteena oli aikaan- saada ympärivuorokautinen ajan, paikan, muodon ja sisällön suhteen joustava aut- tamisen ja tukemisen yksikkö. Tukiasemien toiminnan tavoitteet olivat auttaminen, työllistäminen, moniammatillinen yhteistyö, tiedon tuottaminen sekä vaikuttaminen, kehittäminen ja kouluttaminen. Konkreettinen työn ja palvelujen toteutus muotoutui seudullisten tarpeiden pohjalle. (Tuosa 1998, 3.)

Vuoden kestäneen neuvottelu-, suunnittelu- ja valmistelutyön jälkeen 13.9.1995 Jy- vässeudulla aloitti Mobile-tukiasema. Useat eri tahot mm. poliisi, Jyväskylän Katulä-

hetys ry ja Jyväskylän Seudun Mielenterveysseura ry näkivät seudulla olevan tarvetta tukiasematoiminnalle. Toimintaa rahoittivat Työvoimatoimi, Raha-automaattiyhdistys ry sekä Jyväskylän kaupunki ja Jyväskylän maalaiskunta. (Tuosa 1998, 3.)

Tukiaseman suunnitteluvaiheessa oli päätetty, että Jyväskylän kaupungin sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolinen sosiaalipäivystys tultiin liittämään tukiaseman toimintaan. Tukiaseman työntekijöillä ei ollut viranomaisasemaa, joten kunkin kunnan sosiaalitoimen kanssa oli sovittu erikseen lastensuojelutilanteiden osalta menettelytavat. Ennen tukiaseman toimintaa kaupungin sosiaalityöntekijät päivystivät ylitöinä virkatyön ohessa perjantaista sunnuntaihin välisen ajan. Myös Lotilan nuorisokodissa oli vastaanotettu puhelinpäivystystoimintana sosiaalipäivystysyhteydenottoja. (Mt. 25.)

Vuonna 1996 tukiaseman toiminta-alue laajeni Laukaan ja Muuramen kuntiin. Vuoden 1997 alussa palvelujen käyttäjiin liittyivät Petäjävesi, Toivakka ja Uurainen. Mobile-projektin aikana Mobile-tukiasemalla koulutettiin sekä työllistettiin lähes sata sosiaali- ja terveysalan työtöntä työntekijää kymmenen kuukauden jaksoissa. Jyvässeudulla toimi kolme projektin palkkaamaa vastuuhenkilöä. Ympäri vuorokautisesti palvelut Jyvässeudun Mobile-tukiasema vastaanotti 1995-1999 vuosien aikana yhteensä 42 424 yhteydenottoa. (Tuosa 1998, 3-5.) Tuosan (1998, 9) mukaan tukiaseman yhteydenottojen taustalla olivat useimmiten päihteiden käyttö, ihmissuhteet, äkilliset muutokset elämäntilanteissa, menetykset, ahdistus ja masennus. Kriisiauttamisessa keskityttiin ihmisten välittömään auttamiseen erilaisissa kriisitilanteissa puhelimitse sekä tukiasemakäynneillä ja asiakkaiden kotona.

Perheväkivaltatyö väkivaltaisesti käyttäytyneiden miesten kanssa aloitettiin Mobile-tukiasemalla vuonna 1996. Työ perustui tukiaseman miestyöntekijöiden väliintuloon heti väkivaltatilanteen jälkeen. Perheväkivaltatyössä tehtiin yksilötyötä, jonka jälkeen osa miehistä ohjautui Vaihtoehto Väkivallalle -ryhmään Jyväskylän yliopiston psykoterapiaklinikalle. Perheväkivaltaa kohdanneiden naisten kanssa tehtävää työtä kehitettiin 1997 vuodesta alkaen yhteistyössä Keski-Suomen ensi- ja turvakodin kanssa.

Naisten kanssa tehtiin yksilötyötä. Lisäksi järjestettiin myös ryhmätoimintaa. Perheväkivaltatyöllä oli merkittävä osuus Jyvässeudun tukiaseman työstä. (Tuosa 1998, 23-24.)

Mobile-projektin päätyttyä kriisityötä jatkettiin 1.1.1999 alkaen Kriisikeskus Mobile -nimen alla. Joutsa ja Hankasalmi liittyivät Mobile-kunniksi 2001. Vuoden 2007 alusta mukaan tulivat Äänekoski, Keuruu, Korpilahti, Multia, Leivonmäki ja Luhanka. Konnevesi liittyi palvelukunnaksi 2008, Jämsä ja Kuhmoinen 2010 vuoden alusta. Nykyisellään Kriisikeskus Mobilen palvelukunta-alueeseen kuuluu 15 kuntaa, jotka ovat Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Keuruu, Konnevesi, Kuhmoinen, Laukaa, Luhanka, Multia, Muurame, Petäjävesi, Toivakka, Uurainen ja Äänekoski. Palvelukunnat rahoittavat Mobilen toiminnan Raha-automaattiyhdistys ry:n kanssa. Mobilea ylläpitävä taustajärjestö on vuodesta 1999 alkaen ollut Jyväskylän Seudun Mielenterveysseura ry.

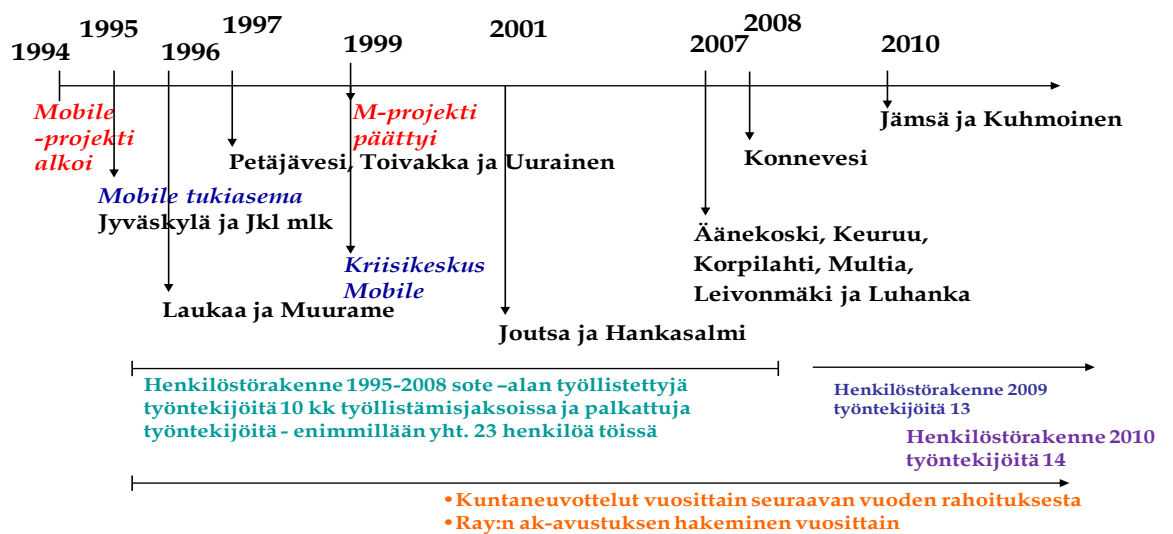
Kriisikeskus Mobilen toiminnan keskeisiä arvoja ovat olleet koko toiminta-ajan luotamuksellisuus, kunnioitus, joustavuus, rohkeus, nöyryys, herkkyyys ja luovuus. Kriisikeskuksen työn perustan muodostavat kriisi-, perheväkivalta-, rikosuhripäivystys- ja vapaaehtoistyö sekä sosiaalipäivystyksen etupäivystystoiminta palvelukuntien alueella (ks. liite 3 Kriisikeskus Mobilen työn sisällöt). Kriisiauttamisessa keskitytään asiakkaan tukemiseen ja asian selvittelyyn keskusteluin sekä tuen tarjoamiseen mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Työmuotoja ovat mm. puhelimitse tehtävä kriisityö, asiakastapaamiset kriisikeskuksessa ja asiakkaan luona sekä laitospöytätyöt. Tarvittaessa asiakasta myös tuetaan ja ohjataan muihin palveluihin. Myös verkostotyö eri yhteistyötahojen kanssa on osa kriisityötä. (Hauvala 2011a, 6.) Kriisikeskus Mobilen laaja yhteistyöverkosto on karttana liitteessä 4.

Henkilöstön palkkaus pohjautui vuoteen 2009 saakka pääosin työllistämiseen ja osittain myös eri kuntien työntekijöiden työnkiertoon. Vaihtuvat, eri sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista koostuneiden työryhmien työskentelyajat loivat omat haasteensa kriisityön konkreettiseen toteuttamiseen. Vuoden 2009 alussa henkilöstörakenne

vakiintui pitkään kriisityötä tehneisiin työntekijöihin. (Hauvala 2010, 3.) Vuodesta 2009 kriisikeskuksessa on työskennellyt ns. vakituinen, 13 työntekijän henkilöstö. Vuonna 2010 Jämsän ja Kuhmoisen liittyminen palvelukuntiin lisäsi henkilöstön määrää yhdellä työntekijällä. Toiminnassa on mukana myös 7-13 koulutettua vapaaehtoista työntekijää. Vapaaehtoiset osallistuvat puhelinpäivystykseen sekä toimivat kriisityöntekijöiden työparina asiakastilanteissa niin kriisikeskuksessa kuin kotikäynneillä. Myös harjoitteluissa olevat opiskelijat osallistuvat Kriisikeskuksen työn toteuttamiseen ohjatusti. Kriisikeskuksessa tehdään moniammatillista pari- ja tiimityötä kolmessa vuorossa. Mobileen tulee vuositason yli 10 000 yhteydenottoa. (Mt. 4.) Pysyvällä ja ammattitaitoisella henkilöstöllä on suuri merkitys niin työyhteisön kuin Mobilen toiminnan ja kriisityön kokonaisuuden kannalta (Hauvala 2011a, 22).

Kriisikeskus Mobile palveluineen ei kilpaile kunnallisten mielenterveyspalveluiden tai yksityisten psykoterapeuttien tuottamien palveluiden kanssa. Mobilessa tehtävä akuutti kriisityö täyttää edelleen järjestölähtöisen auttamistyön kriteerit mm. matalan kynnyksen kriisiauttamisen, palvelun maksuttomuuden asiakkaille ja myös mahdollisuuden asiakkaan anonymiteettiin. Myös vapaaehtoistoiminta on oleellinen osa järjestölähtöisyyttä ja se tukee osaltaan kriisikeskustoiminnan konkreettista toteuttamista nykymuotoisena. Mobile-kuntien tuki sekä taloudellinen panostus mahdollistaa Raha-automaattiyhdistyksen kohdennetun toiminta-avustuksen kanssa Mobilen toiminnan. (Hauvala 2011a, 22.) Kuviosta 1. (ks. 21) käy ilmi aikajana-muodossa Mobile-projektista Kriisikeskus Mobilen toimintaan liittyneet keskeiset asiat vuositason esitettyinä.

## Mobile-projektista Kriisikeskus Mobileen



Hauvala Tuija 30.3.2011

KUVIO 1. Aikajana Mobile-projektista Kriisikeskus Mobileen (Hauvala 2011b).

### 2.4.4 Suomen Punaisen Ristin psykologien suuronnettomuusryhmä

Suuronnettomuustilanteissa paikallisten toimijoiden tueksi voidaan hälyttää Suomen Punaisen Ristin (SPR) psykologien suuronnettomuusryhmä. Ryhmän toiminnan käynnistämiseksi on arvioinnin kohteena ollut tilanne luokiteltu suuronnettomuudeksi. Psykologien suuronnettomuusryhmä edustaa kriisityöhön erikoistunutta ammatillista lisäresurssia, joka on ollut toiminnassa lähes kaikissa Suomea koskettaneissa suuronnettomuustilanteissa yli 15 vuoden ajan. (Palosaari 2007, 159; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 22-23.) Psykologiryhmän toimintaan on osallistunut enimmillään yhtäaikaisesti 25 psykologia. Vuonna 2011 psykologien suuronnettomuusryhmään kuului 17 psykologia, joiden on mahdollista osallistua ryhmän toimintaan. (Saari 2011.)

### 2.4.5 Suomen evankelis-luterilainen kirkko ja henkinen huolto

Suomen evankelis-luterilainen kirkko sekä sen seurakunnat ovat kuntien ja valtion ohella toimiva julkishallinnollinen yhteisö, jota koskevat samat lait ja ammatilliset vaatimukset kuin julkista sektoria. Suorittaessaan perustehtävänsä kirkko tukee kansalaisten henkistä kriisinkestokykyä. Suuronnettomuuksissa ja kriisitilanteissa

kirkko toimii osana pelastustoiminnan kokonaisuutta. Valmiussuunnittelussa sekä erityistilanteisiin varautumisessa kirkko on sosiaali- ja terveydenhuollolle tärkeä yhteistyökumppani. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006a, 22; Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 23-24; Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 25.)

Kirkkohallitus on vuonna 2005 antanut seurakunnille Henkisen huollon toimintaohjeen, jossa on määritelty toimintalinjaukset *Kirkon Henkisen Huollon* (HeHu) toimintaan valtakunnallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla (Henkisen huollon toimintaohje seurakunnille 2005). Keski-Suomessa alueellinen HeHu-ryhmä on aloittanut toimintansa vuonna 2011. Ryhmässä on 25 seurakuntatoimijaa eri seurakunnista ja se vastaa suuronnettomuustilanteissa osaltaan henkisestä huollosta. (Konsti 2011.) Suuronnettomuus- ja kriisitilanteissa evankelis-luterilaisen kirkon Palvelevan Puhelimen numero voidaan muuttaa ympärivuorokautiseksi kriisipuhelimeksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 24; Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 25.)

### 3 SOSIAALITYÖ OSAKSI PÄIVYSTYSTYÖTÄ

#### 3.1 Sosiaalityö

Sosiaalityötä tehdään koko ajan muuttuvassa ja epävakaassa yhteiskunnallisessa ympäristössä – muutokset ovat haastaneet sosiaalialan palvelujärjestelmää. Sosiaaliset ongelmat ovat monimutkaistuneet ja -tasoistuneet työttömyyden, vahvan päihdekulttuurin, perhekeskeisyyden rapistumisen, monikulttuurisuuden sekä myös maan sisäisen muuttoliikkeen vuoksi. (Kananoja 1997, 25; Raunio 2000, 67; Soine-Rajanusmi & Konttinen 2005, 7.)

Sosiaalityön keskeisin periaate on aina ollut avun tarpeesta lähtevä auttaminen, jossa apu yksilöidään tilannekohtaisen tarpeen mukaan. Avun tarpeen tulkinta ja eri toimienpiteet ovat aina sidoksissa myös aikaan, paikkaan ja toimijoihin. (Eskola 2003, 112–113). Eskolan (mt. 124) mukaan sosiaalityön toimintaa voidaan verrata kartanlukuun, joka vaatii jatkuvaa suunnan tarkistusta ja valppautta. Yleisesti on mielletty, että sosiaalipalveluiden käyttö perustuu hakemukseen tai muuhun yhteydenottoon ja palvelua varten varattuun asiointiaikaan toimipisteessä, kotikäynnillä tai muussa kohteessa. Yksittäisten asiakkaiden, perheiden ja sosiaalityön arki ovat usein liian kaukana toisistaan. Sosiaalityön asiakastyötä voidaan kuvata ytimekkäästi myös byrokraattiseksi ohjaus- ja neuvontatyöksi, jossa työmuodoissa korostuvat kontrolli, tuki, suojele ja terapia (Sipilä 1989, 213, 63).

Sipilä (mts. 214–215) kannusti 1980-luvun lopussa uusien toimintatapojen kehittämiseen, koska sosiaalityölle oli leimallista työskentely asiakirjojen kanssa ja työssä oli ajattelun lähtökohtana virastotason normit selvityksineen ja päätöksineen asiakkaan elämäntilanteen sijaan. Tyypillisesti sosiaalityön kohteena on nähty rajautuneet marginaaliryhmät (ks. Kananoja 1997, 3). Viime vuosina on havahduttu siihen, että sosiaalityössä ollaan yhä useammin tekemisessä sellaisten asiakkaiden tai asiakasryhmien kanssa, joiden avun tarve ei ole rajautunutta tai yksiselitteistä (Raunio 2000, 33). Sosiaalityön rooli on laajentunut ketä tahansa kuntalaista koskettavaksi työksi yhteis-

kunnallisen muutoksen ja palvelutarpeiden sekä -rakenteiden muuttumisen seurauksena. Asiakas voi olla kuka tahansa kansalainen, joka tarvitsee tukea elämäntilanteeseensa mm. avioeron, lapsen murrosiän, läheisen menetyksen, masennuksen, sairauden, irtisanotuksi tulemisen, työttömyyden tai taloudellisen kriisitilanteen vuoksi (Pohjola 2010, 28).

Asiakas- ja asiakkuus -käsitteen laajentuminen on aiheuttanut sosiaalityön palvelutarpeissa kasvua. Palvelutarpeeseen vastaamisessa ei pelkästään sosiaalityön resurssien lisääminen riitä, koska erityisen haasteen muodostaa asiakasryhmien muuttuneeseen avun tarpeeseen ja sen laatuun vastaaminen. Erityisesti 2000-luvun alku on vaatinut sosiaalipalvelujen järjestämiseltä työskentelytapojen, työskentelytilojen, ammatillisen osaamisen sekä asiantuntijuuden kehittämistä ja uudistamista. (Raunio 2006, 37–38, 67; ks. Pohjola 2010, 31.)

Juhila (2006, 254–255) toteaa sosiaalityön olevan tulkintatyötä, jossa sosiaalityön asiantuntijuus on tilanteittain muodostuvaa sekä vuorovaikutukseen perustuvaa valintojen ja niiden seurausten puntarointia. Sosiaalityön tietäminen on aina paikallista. Paikallinen tietäminen muodostuu sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisistä kohtaamisista, koska jokainen asiakastapaus ja -tilanne on erilainen eivätkä samat ongelmien käsittely- ja ratkaisumallit ole siirrettävissä tapauksesta tai tilanteesta toiseen. Asiakastilanteissa on aina läsnä myös tietoa, johon liittyvät mm. kokemustieto sekä opittu tieto. (Juhila 2006, 140-142.)

Paikallista tietämistä ja sosiaalityön tapauskohtaisuutta - *caseworkia* - korostaa myös Toikko (2009, 271 ja 286) kirjoittaessaan sosiaalityön yksilökohtaisen harkinnan ja räätälöinnin merkityksellisyydestä niin materiaalisessa kuin ei-materiaalissa auttamisessa. Edellä olevaan paikalliseen ja tapauskohtaiseen tietämiseen liittyen voidaan todeta myös, että kaupungeissa tehtävä sosiaalityö on joissakin suhteissa erilaista kuin maaseutu ympäristöissä tehtävä sosiaalityö, koska toimintaympäristöjen välillä on eroja ainakin erilaisten sosiaalisten ongelmien yleisyydessä, työn ajankohtaisissa haasteissa, työn organisoinnissa ja työtavoissa. (Karisto 1997, 129–132).



Virastoihin ja virka-aikaiseen toimintaan kiinteästi kiinnittynyt sosiaalipalvelu voidaan toteuttaa asiakkaan kanssa suunnitellusti sovitulla aikataululla eikä asiakkaalla ole näissä tilanteissa tarvetta kiireelliseen sosiaalipalveluun. Tarve sosiaalipalvelulle voi syntyä myös toimipisteiden normaalin aukioloajan ulkopuolella, jolloin toimipisteellä tulee olla valmius kiireellisessä avun tarpeessa olevan henkilön välttämättömään palveluun. (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2005, 13.) Sosiaalipäivystyksen järjestämisen myötä sosiaalityöhön ja sosiaalityöntekijöiden jalkautumiseen liittynyt paine on entisestään lisääntynyt; virastokeskeisyydestä on siirrytty arkielämäkeskeisempään työskentelyyn (vrt. Raunio 2003, 103).

### **3.2 Sosiaalipäivystystyö**

Sosiaalipäivystystoiminnan juuret ulottuvat Suomessa 1960-luvun alkuun, jolloin Helsingin ja sen lähiöiden kasvu lisäsi kiireellistä lasten sekä nuorten auttamistarvetta iltaisin ja viikonloppuisin. Kokeiluluontoista sosiaalipäivystystoimintaa tehtiin Helsingissä ensihuoltotyön nimissä. Ensihuoltotyöllä tarkoitettiin kiireellisiä toimenpiteitä tarvitsevien lasten välitöntä huoltoa. Vuonna 1985 toiminta muuttui sosiaalipäivystykseksi, jolloin päivystystyö myös laajeni koskemaan kaikenikäisiä. Lahti, Helsinki, Tampere ja Porvoo olivat ensimmäisiä kaupunkeja, joissa käynnistettiin sosiaalipäivystystoiminta. (Karjalainen, Karisto & Seppänen 2002, 258; Soine-Rajanummi & Konttinen 2005, 7.)

Sosiaalipäivystystoiminnan alkuaikoina sosiaalipäivystys linkittyi modernin kaupunkisosaalityön uudeksi muodoksi, joka erosi mm. ympärivuorokautisen tavoitettavuuden vuoksi ns. perinteisestä, virastososaalityöstä (Karjalainen ym. 2002, 256). Sosiaalipäivystys erillisenä työnä on vahvistanut asemaansa sosiaalityön yhtenä työmuotona 2000-luvun aikana. Päivystystoiminnan tulee kattaa 24 tuntia vuorokaudessa esiintyvät sosiaaliset hätä- ja kriisitilanteet sekä vastata välittömiin ja kiireellisiin sosiaalipalveluiden tarpeisiin. Lisäksi asiakasta on tarvittaessa ohjattava saamaan muuta apua. (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2005, 13.)

Sosiaalipäivystystyössä lähtökohtana on välittömään avun tarpeeseen vastaaminen, jossa asiakkaan oma arvio avun tarpeesta tai toisen viranomaisen välittämä avun tarve on selvitettävä (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2005, 18; vrt. Viitahalme 2008, 60). Avun tarpeen välittyminen sosiaaliviranomaiselle on varmistettava jatkuvan yhteistoiminnan ja koulutuksen kautta. Hätäkeskuksen, poliisi- ja pelastusviranomaisten on arvioitava tilannekohtaisesti, milloin yhteydenotto sosiaalipäivystykseen on tarpeen. (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2005, 18.)

Sosiaalipäivystyksen tulee vastata niin kuntien asukkaiden kuin siellä oleskelevien akuuttiin hätään ja kiireellistä sosiaalipalvelua vaativiin tilanteisiin (Auta lasta ajoissa 2004, 26-27). Viitahalme (2008, 62) kyseenalaistaa avun kohderyhmäjaottelun sekä avun tarpeen määrittelyn ja myös sen, että eri sosiaalipäivystyksiin on eri yhteydenottotavat eli joko asiakas voi ottaa itse suoraan yhteyttä sosiaalipäivystykseen tai, että yhteydenoton tarpeellisuuden määrittää sosiaalipäivystyksen yhteistyötaho mm. poliisi, hätäkeskus, terveydenhoidon tai pelastusviranomainen.

Viitahalme (2008, 60) toteaa myös, että sosiaalipäivystysten sosiaalityöntekijät ovat portinvartijoita, joilla on virka-asemasta lähtevää valtaa säädellä mm. sosiaalipäivystysjärjestelmän tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Järjestelmän toimivuus ja tehokkuus linkittyy kiinteästi siihen, miten hyvin päivystävä työntekijä tuntee päivystettävän alueen palvelujärjestelmän ja yhteistyötoimijat. On tärkeää, että sovitut yhteistyömuodot ympärivuorokauden auki olevien palvelupisteiden kanssa ovat kaikkien päivystystyötä tekevien tiedossa. Järjestelmän toimivuudelle on myös edellytyksenä, että päätöksentekovaltuudet on vahvistettu ja käytännöt sovittu kirjallisesti mm. kuntien, lastensuojelulaitosten ja mahdollisien eri järjestötoimijoiden kesken.

Päivystystyössä edellytetään kykyä tilanteen kokonaisvaltaiseen ja ripeään analysointiin, koska päätöksentekoon on usein pystyttävä nopeasti ja suhteellisen vähäisen informaation pohjalta. Sosiaalipäivystyksen toteuttamisesta on koottava palautetietoa mahdollisuuksien mukaan asiakkailta, työntekijöiltä ja muilta yhteistyötahoilta. Tietoa tulee tilastoida myös mm. sosiaalipäivystystilanteista ja kustannuksista. Kun

seuranta- ja tilastotieto on raportoitavissa säännöllisesti kunta- ja yhteistyötahoille, niin sen pohjalta syntyy kuvaa kunta- ja aluekohtaisesti asukkaiden hyvinvoinnin tilasta. Palvelujen kehittämistä ja ennaltaehkäisevää työtä voidaan myös suunnata ja eri toimijoiden yhteistyötä kehittää sosiaalipäivystystilanteiden tietovarannon pohjalta. (Viitahalme 2008, 22; ks. Lahti 2008, 153.)

Sosiaalipäivystys on kriisitilanteissa työskentelemistä, jolloin työntekijällä on oltava perusammattitaidon lisäksi kriisityön osaamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2005, 18-21.) Kriisi- ja sosiaalipäivystystyössä on kohdattavana erilaiset asiakastilanteet eri aikoina ja on olennaista tiedostaa niin tilanteeseen liittyvät yhteiskunnalliset kuin yksilölliset vaikutussuhteet (ks. Pohjola 2010, 31). Parhaimmillaan sosiaalipäivystys on toimiva palvelukokonaisuus, jossa toimijat tietävät oman tehtävänsä ja asiakas ohjautuu oikean palvelun piiriin sekä tulee autetuksi tilanteen vaatimalla tavalla ja kiireellisyydellä. Sosiaalipäivystys tukee myös sosiaalipolitiikan perustavoitteita hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden takaamisesta, koska oikein ajoitettu apu ehkäisee kriiseistä aiheutuvia haittoja ja ongelmien syvenemistä sekä luo turvallisuutta. (Hauvala 2007b, 7.)

### **3.3 Lainsäädännöllinen tausta akuuttiin sosiaalipäivystystyöhön**

Sosiaalipäivystystyöstä on tullut osa sosiaalipalvelujen kokonaisuutta ja lakeihin perustuvaa kuntien järjestämistä kuuluva tehtävää. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain (L 3.8.1992/733) 4 § määrittää kunnan mahdollisuudet järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät: 1) hoitamalla toiminnan itse, 2) sopimuksin yhdessä muun kunnan taikka muiden kuntien kanssa, 3) olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntainliitossa tai 4) hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntainliitolta tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palveluntuottajalta. Hankittaessa palveluja 4) kohdassa tarkoitettulta yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan ja kuntainliiton on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Yleisesti edellytetään palveluja järjestettävän kunnassa esiintyvän tar-

peen mukaan 24 tuntia vuorokaudessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2005, 14.) Lisäksi on huomioitava, että asiakastyöhön on tarvittaessa tavoitettavissa toimivaltainen viranhaltija, jolla on sosiaalityöntekijän kelpoisuus (ks. Sosiaalihuoltolain muutos 813/2000, 10 § 2 mom.)(Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 14; ks. mt. 21).

Kunnissa sosiaalipäivystysten suunnitteluun liittyi kiinteästi Valtioneuvoston 2003 antama periaatepäätös sosiaalialan tulevaisuuden turvaamisesta, jonka yhdeksi tavoitteeksi oli asetettu, että koko maassa olisi kattava sosiaalipäivystys vuoteen 2007 mennessä. Erilaiset sosiaalipäivystysten järjestämiseen liittyneet kuntahankkeet olivat valtakunnalliseen Sosiaalialan kehittämishankkeeseen kuuluvia osahankkeita. (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2005, 6; Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 10.) Sosiaalipalvelujen järjestämistä kiireellisissä tilanteissa täsmennettiin muuttamalla Sosiaalihuoltolaki (L 17.9.1982/710, muutettu 17.2.2006/125). Muutos tuli voimaan 1.3.2006. Pykälän 40a mukaan kiireellisissä tilanteissa sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava viipymättä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 9).

Sosiaalihuoltolain ohella Lastensuojelulaki (L 13.4.2007/417) velvoittaa kuntia järjestämään lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan. Lastensuojelulaki velvoittaa myös järjestämään sijaishuollon viivytyksettä, kun se on lapsen edun kannalta tarpeen ja tekemään kiireellisen sijoituksen tai muun hoito- tai huoltotoimenpiteen, jos lapsi on laissa mainitusta syystä välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa. Muita sosiaalipäivystysten toimintaa koskevia lakeja ovat päihdehuoltolaki (L 17.1.1986/41) ja -asetus (A 29.8.1986/653) sekä mielenterveyslaki (L 14.12.1990/1116). Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812) edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään palveluun sekä asiakkaan ja työntekijän sitoutumista yhteisesti sovittuihin asioihin. Sosiaalipäivystykseen ja sen järjestämiseen vaikuttavat myös kohdassa 2.3 esillä olleet lait eli laki hätäkeskustoiminnasta (L 20.10.2010/692) ja pelastuslaki (L 11.6.1999/731), joissa mainitaan mm. suuronnettomuudet ja viranomaisyhteistyö. Sosiaalipäivystysten toteuttamiseen

osallistuvia henkilöitä koskevia lakeja ovat muun muassa Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (L 29.4.2005/272), Työterveyshuoltolaki (L 21.12.2001/1383) ja Työturvallisuuslaki (L 23.8.2002/738). Lakien sisältökohdat ovat tarkemmin esillä liitteessä 1.

### **3.4 Akuutin sosiaalipäivystystyön järjestämisen eri toimintamalleja**

Sosiaalipäivystystä on toteutettu ympäri Suomea varsin erilaisilla toimintamalleilla. Toimintamallin valintaan, toimivuuteen ja muotoutumiseen vaikuttavat paikalliset olosuhteet sekä mahdollisuudet olemassa olevien palveluiden hyödyntämiseen sekä yhdistämiseen osaksi sosiaalipäivystystä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 14). Sosiaalipäivystyksen toimintamallien suunnitteluun ja kehittämiseen on kiinteästi linkittynyt ylikunnallinen kunta-, kuntayhtymä-, terveydenhuolto- tai sairaanhoitopiiriyhteistyö, koska päivystyspalvelua on ollut tarkoituksenmukaista järjestää riittävän suurella väestöpohjalla. Ylikunnalliseen yhteistyöhön on ollut vaikuttamassa myös kuntien taloudellinen tilanne. (Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto 2005,16.) Käytännössä kunnat ovat toiminnan suunnittelussa ja konkreettisessa toiminnassa huomioineet paikalliset olosuhteet ja resurssit (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010b, 73).

#### **3.4.1 Sosiaalipäivystys aktiiviyönä**

Sosiaalipäivystys voidaan kytkeä aktiiviyöksi ympärivuorokautisesti sosiaalipalveluita tuottavaan toimipisteeseen. Näitä ympärivuorokautisia toimipisteitä ovat mm. lastensuojeluyksiköt, turvakodit tai kriisikeskukset. Sosiaalipäivystys voi myös olla osa poliisilaitoksella työskentelevän sosiaalityöntekijän<sup>2</sup> tehtäviä. Päivystys voi tapahtua myös erillisessä sosiaalipäivystysyksikössä<sup>3</sup>, jossa toimivaltaisten sosiaaliviranomaisten rinnalla voi työskennellä myös muiden ammattiryhmien edustajia mm. psykiatriasia sairaanhoitajia tai sosionomeja (AMK). Sosiaalipäivystysyksiköistä on hyviä koke-

---

<sup>2</sup> Ks. [Kokkolan sosiaalipäivystys](#)

<sup>3</sup> Ks. [Vantaan sosiaali- ja kriisipäivystys](#), [Helsingin sosiaalipäivystys](#) sekä [Espoon sosiaali- ja kriisipäivystys](#)

muksia alueilla, joissa suuri väestöpohja takaa asiakastilanteiden riittävän määrän ympärivuorokautisesti sekä, joissa on mahdollisuus henkilöstön resursointiin erilliseen yksikköön. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 14.)

### **3.4.2 Sosiaalipäivystys varallaolona**

Varallaoloon perustuvassa sosiaalipäivystyksessä päivystäjät ovat yleensä eri kuntien sosiaalityöntekijöitä, jotka päivystävät virkatyönsä ohessa vapaamuotoisessa varallaolossa pääsääntöisesti puhelimen välityksellä kotonaan. Työntekijän mahdollisuus koti- ja laitospöytäkäynteihin on pitänyt huomioida sosiaalipäivystysmallin suunnitteluvaiheessa päivystyksen toiminta-alueen määrittelyssä, etteivät liian pitkät maantieteelliset välimatkat sulje pois kotikäyntien tekemistä. Varallaoloon sitoutuneella päivystäjällä ei ole velvoitetta olla tavoitettavissa tietyssä työpisteessä, mutta hänen pitää päivystysvuoron aikana oleskella päivystysalueella. Työ muuttuu aktiiviseksi, kun päivystäjä vastaa puhelimeen ja ryhtyy asiakastilanteen edellyttämiin toimenpiteisiin. Varallaolomallin rakentuminen jo olemassa olevan henkilöstön työn varaan on mahdollistanut kuntayhteistyönä sosiaalipäivystysjärjestelmien nopean luomisen. Varallaolomalliin painottuvan sosiaalipäivystyksen toteuttamisen haasteena ja haavoittuvuutena on yleisesti pidetty sitä, että aktiiviyötä tulee mahdollisesti päivystysviikolla runsaasti ja virkatyön ohella päivystystyön psykofyysinen kuormittavuus epäsäännöllisine yötöineen voi nousta haitallisesti (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 14-15).

Varallaolopäivystykseen osallistuvat kunnat ovat päätyneet jakamaan vuoden päivystysviikot usein asukasluokuihin perustuen. Ylikunnallisissa päivystyksissä on usein mukana erikokoisia kuntia, joissa päivystyksen ajaksi toimivaltaa on siirretty niiden kuntien sosiaalityöntekijöille, jotka toteuttavat päivystystyön. Pienet kunnat ovat usein päivystyspalvelujen ostajaroolissa, koska pienissä kunnissa ei välttämättä ole lainkaan toimivaltaisia sosiaaliviranomaisia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 14.)

Varallaolopäivystyksiin kiireellisen sosiaalipalvelun asiakastilanteisiin liittyvät pyynnöt tulevat pääosin aina hätäkeskuksen kautta, jolloin hätäkeskuspäivystäjä on arvioinut tilanteen sosiaalipäivystystehtäväksi ja hän hälyttää kunnan sosiaaliviranomaisten antaman hälytysohjeen mukaisesti sen henkilön, jonka vastuulla sosiaalisen hätätilanteen hoitaminen on. Päivystystilanteessa puhelimen välityksellä saatu apu on usein riittävää, mutta päivystävällä työntekijällä tulee kuitenkin olla myös valmius mennä selvittämään tilannetta asiakkaan kotiin tai muuhun sovittuun paikkaan. Tilanteen arvioinnin perusteella on järjestettävä tarvittava apu, kiireellinen tuki tai tehtävä viranomaispäätöksiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 16.) Viranomaispäätöksinä sosiaalipäivystyksessä voidaan tehdä lapsen kiireellinen sijoitus tai sosiaalihuoltolain (L 17.9.1982/710) mukainen virka-avun pyytäminen huollon tarpeen selvittämiseksi.

Varallaoloon perustuvia kiertäviä sosiaalipäivystysmalleja on yleisesti käytetty sosiaalipäivystyksen järjestämismallina. Ylikunnallisia ns. seudullisia varallaoloon perustuvia sosiaalipäivystysmalleja on kehitetty ja ylläpidetty mm. Mikkelin seudulla<sup>4</sup> ja Hämeenlinnan seudulla<sup>5</sup>. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg 2006, 6.)

### 3.4.3 Sosiaalipäivystys etu- ja takapäivystystyönä

Sosiaalipäivystys voidaan järjestää myös etu- ja takapäivystäjien yhteistyönä<sup>6</sup>, jolloin sosiaalipäivystys toteutuu esimerkiksi ympärivuorokautisessa yksikössä työskentelevän henkilökunnan ja sosiaaliviranomaisten yhteistyönä. Päivystystehtävien vastaanottamisesta ja mahdollisesta alkukartoituksesta vastaavat aktiiviyötä tekevät ns. etupäivystäjät. Ominaista mallissa on, että yhteydenottoja tulee etupäivystykseen myös suoraan asiakkailta tai heidän läheisiltään eli etupäivystyksen puhelinnumero on julkinen. Suorien asiakasyhteydenottojen lisäksi yhteydenottoja tulee yhteistyöviranomaisilta ja muilta toimijoilta. Etupäivystäjät eivät ole välttämättä koulutuksel-

<sup>4</sup> Ks. [Etelä-Savon sosiaalipäivystys](#)

<sup>5</sup> Ks. [Hämeenlinnan, Hattulan ja Janakkalan sosiaalipäivystys](#)

<sup>6</sup> Ks. [Mobile-kuntien sosiaalipäivystys](#) ja ks. 3.4.3.1, 32 Keski-Suomen sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolinen sosiaalipäivystys

taan sosiaalityöntekijöitä, vaan he voivat olla mm. sosionomeja (AMK) tai psykiatrisia sairaanhoitajia. Toimivaltaisen sosiaalipäivystäjän tavoittamiseksi etupäivystäjien rinnalla on ns. takapäivystysjärjestelmä, jonka päivystäjänä toimii toimivaltainen sosiaalityöntekijä vapaamuotoisessa varallaolossa virkatyönsä lisäksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 16.)

Takapäivystysrenkaan muodostamiseen, toimintaan sekä haasteisiin liittyvät samat tekijät kuin 3.4.2 kohdassa kuvatussa vapaamuotoiseen varallaoloon perustuvassa päivystysjärjestelmässä. Sosiaalipäivystyksen järjestämisestä etu- ja takapäivystysmallin mukaisesti on saatu positiivisia kokemuksia. Se on todettu toimivaksi tavaksi järjestää sosiaalipäivystystä niin keskinäisen yhteistyön kuin työnjaonkin kannalta, koska etupäivystäjät voivat työskennellä itsenäisesti ja hoitaa suurimman osan päivystykseen ohjautuvista päivystystapauksista, mutta järjestelmä antaa heille kuitenkin mahdollisuuden konsultoida takapäivystäjää, joka pystyy tarvittaessa tekemään viranomaispäätökset. Etu- ja takapäivystysmallissa toimintaedellytyksenä ovat keskinäiset kuntasopimukset päivystyksen toteuttamisesta ja, että kuntakuntaohjeet päivystysaikaisista toimenpiteistä ja sijoituspaikoista ovat ajan tasalla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 16.)

#### **3.4.3.1. Keski-Suomen sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolinen sosiaalipäivystys**

Keski-Suomessa sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolinen sosiaalipäivystys on järjestetty kuntien yhteistoimintana kolmen eri päivystysrenkaan avulla. Kriisikeskus Mobile toimii 15 kunnan sosiaalipäivystyksen etupäivystyksenä. Ns. Mobile-kuntiin kuuluvat Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Keuruu, Konnevesi, Kuhmoinen, Laukaa, Luhanka, Multia, Muurame, Petäjävesi, Toivakka, Uurainen ja Äänekoski. Mobile-kuntien sosiaalipäivystyksen takapäivystysrenkas on muodostunut eri Mobile-kuntien sosiaalityöntekijöistä vuodesta 2007 saakka. Takapäivystysrenkaan päivystävähvuus on vaihdellut vuosien aikana 13–27 sosiaalityöntekijään. (Ks. Talvensola 2011, 3-5.) Mobile-kuntien sosiaalipäivystys on yhdistelmä matalan ja korkean kynnyksen sosiaalipäivystystä, koska myös asiakkaat voivat itse ottaa yhteyttä suoraan

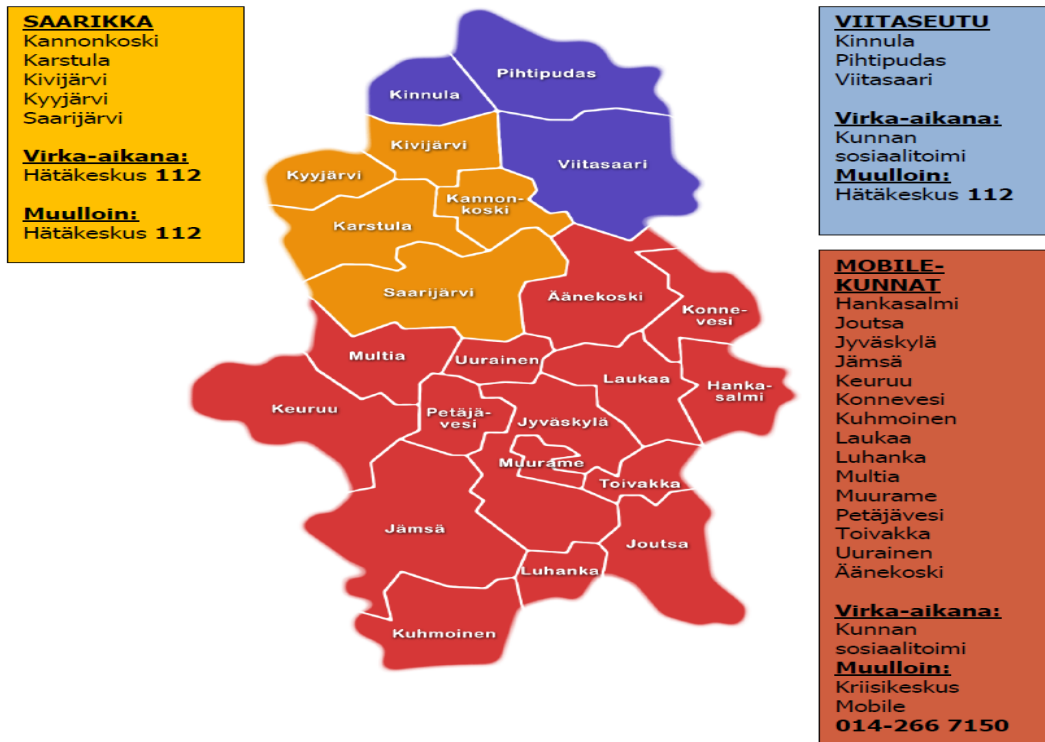


etupäivystyksenä toimivaan Kriisikeskus Mobileen. Kriisikeskus Mobilesta otetaan tarvittaessa yhteyttä takapäivystävään sosiaalityöntekijään. Virka-aikana sosiaalipäivystyksestä vastaa kunkin kunnan sosiaalitoimi.

Pohjoisessa Keski-Suomessa toimii korkean kynnyksen sosiaalipäivystyksenä perusturvaliikelaitos Saarikan kunnissa päivystysrenkas Saarijärven, Karstulan, Kannonkosken, Kivijärven ja Kyyjärven kuntien alueella sekä toinen rengas Viitaseudulla Pihtiputaan, Viitasaaren ja Kinnulan kuntien alueella. Seutujen sosiaalipäivystysrenkaissa on vuoroviikoin päivystäjänä virkavastuinen sosiaalityöntekijä, johon toisessa renkaassa vuorossa oleva ei-virkavastuinen päivystäjä voi tarvittaessa ottaa yhteyttä. Yhteyden alueiden päivystykseen saa pääasiassa hätäkeskuksen kautta. (Ks. Talvensola 2011,5.) Kuviossa 2 (ks. 34) käy esille Keski-Suomen sosiaalipäivystysjärjestelmä kunnittain.

Sosiaalipäivystyspalvelu on tarkoitettu maakunnan kuntien asukkaille ja kuntien alueella oleskeleville. Sosiaalipäivystyksen asiakkaina ovat pääasiassa lapset ja lapsiperheet, mutta sosiaalipäivystyksen maakunnallinen viranomaisohjeistus ei sulje aikuisasiakkaiden kiireellisen avun tarpeen selvitystä ja niiden vaatimia jatkotoimenpiteitä pois. Liitteessä 5 on esitelty maakunnan sosiaalipäivystyksen tilannerajaus.

## KESKI-SUOMEN SOSIAALIPÄIVYSTYKSET



KUVIO 2. Keski-Suomen sosiaalipäivystysjärjestelmä (Talvensola 2011f).

Kriisi- ja sosiaalipäivystyksen toiminnan seuraamiseen ja kehittämiseen on Mobile-kuntien alueella oleellisena osana kuulunut vuodesta 2007 alusta alkaen kriisi- ja sosiaalipäivystystilanteiden systemaattinen tilastointi. Tilastointilomakkeet luotiin Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen järjestäminen Keski-Suomessa -hankkeessa. Vuoden 2007 ajan lomakkeet täytettiin käsin ja projektikoordinaattori siirsi tiedot Excel-taulukkoihin. Vuoden 2007 lopussa tehtiin yhteistyötä SosKes-hankkeen<sup>7</sup> kanssa tilastointilomakkeen Webropol-muotoon muuttamiseksi. Vuoden 2008 alusta alkaen tilastointi on ollut Webropol-pohjaista ja vuosittain tilastointiin on tehty hienosäätöä. Tilastointi on tuottanut tietoa muun muassa akuuttia kriisi- ja sosiaalipäivystystä tarvitsevien ihmisten palvelun piiriin hakeutumisen syistä, ajankohdista, toimenpiteistä sekä jatko-ohjauksesta. Tilastoinnin kautta Keski-Suomessa on saatu jo viiden vuoden

<sup>7</sup> Ks. [SosKes -hanke Kunnallisten sosiaalipalveluiden tietohallinnon kehittäminen Keski-Suomessa -hanke](#)

ajan kunta-, seutu- sekä maakunnallista tietoa palvelujen kehittämisen ja myös kunnallisen päätöksenteon tueksi (vrt. Hussi 2006, 105).

#### **3.4.4 Sosiaalipäivystys kahden etupäivystyksen työnä**

Kaksinapaisissa sosiaalipäivystysmalleissa on kaksi etupäivystyspistettä, jossa akuuttien päivystystilanteiden avun tarpeeseen ja tukeen vastaa ensisijaisesti etupäivystyksenä<sup>8</sup> toimiva palvelupiste. Ensisijaisena etupäivystyksen työntekijänä voi toimia esimerkiksi poliisilaitoksella sosiaali- tai palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Vuosilomien, vapaapäivien, koulutusten ja sosiaalipäivystyksen ympärivuorokautisuuden turvaamiseksi on ensisijaisen järjestelmän rinnalle sovittu päivystystehtävien siirto esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden varallaoloon tai ympärivuorokautisesti toimivaan yksikköön, jolloin syntyy toissijainen päivystyspiste alueelle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 15-16.)

Kaksinapaisen mallin haasteeksi voi muodostua kiireellisten tehtävien painottuminen ensisijaiseen etupäivystykseen ja näin ollen toissijaisessa päivystyksessä ei synny tai kehity samantasoisesti ammattitaitoa vastata kiireellisiin tilanteisiin kuin ensisijaisessa toimintapisteessä. On mahdollista, että syntyy laadullisia eroja päivystysten välille. Myös toissijaisen päivystyksen mahdolliset rajoitukset henkilöstöresurssien osalta voi aiheuttaa laadullisia sekä toiminnallisia eroavaisuuksia päivystysten välille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 16.) Myös päivystystyössä tarvittava toimivaltaisuus voi olla haavoittuva, koska mallissa ei välttämättä voida taata toimivaltaisen sosiaalityöntekijän saavutettavuutta ympärivuorokauden.

#### **3.4.5 Sosiaalipäivystys osana muuta sosiaalihuollon toimintaa**

Sosiaalipäivystys voidaan yhdistää muuhun sosiaalihuollon toimintaan esimerkiksi perustamalla sosiaalipäivystysosasto<sup>9</sup> osaksi jo olemassa olevaa lastensuojeluyk-

---

<sup>8</sup> Ks. [Ylä-Savon sosiaalipäivystys](#)

<sup>9</sup> Ks. [Lappeenrannan sosiaalipäivystys, Tarulantuvan vastaanottokeskus](#)

sikköä. Sosiaalipäivystystoiminnan nivominen olemassa olevaan palveluun voi aiheuttaa uusia haasteita mm. eri yksiköissä työskentelevien työnjakoon, yksiköiden toimintaan ja toimivuuteen sekä myös turvallisuuteen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 16.)

Sosiaalipäivystystehtävien hoitaminen vaatii huolellista ennakkosuunnittelua, nopeaa reagointia kiireellisiin asiakastilanteisiin sekä tarvittaessa myös ajallisesti pitkään kestävien asiakastilanteiden hoitamista, joten sosiaalipäivystyksen henkilöstöä ei voi juurikaan sitoa yksikön muun arjen toiminnan toteuttamiseen. Toimintojen yhteensovittaminen voi osoittautua haastavaksi myös, jos henkilöstöä ei ole riittävästi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006b, 17.)

## **4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

### **4.1 Tutkimustehtävä**

Opinnäytetyön tutkimuskohteena on Keski-Suomen maakunnan kriisi- ja sosiaalipäivystysten toiminta ja niiden kehittämisprosessi vuosina 2006–2011. Tutkimukseni on järjestö-kuntayhteistyön kehittämiseen liittyvä tapaustutkimus kriisi- ja sosiaalipäivystyspalveluiden järjestämisestä sekä kehittämisestä.

Tutkimustehtäväni on selvittää:

1. Miten kriisi- ja sosiaalipäivystys oli järjestetty Keski-Suomen maakunnassa vuosina 2006–2011?
2. Kuinka kriisi- ja sosiaalipäivystyksen suunnittelu- ja kehittämistyö eteni vuosittain vuosien 2006–2011 aikana ja mitä tuloksia kehittämistyössä saavutettiin?

### **4.2 Tutkimuksen toteutus**

#### **4.2.1 Tapaustutkimus**

Tapaustutkimus on tutkimusstrategiaa kuvaava sateenvarjokäsite, jonka alla voi rakentaa monen tyyppisiä tutkimusasetelmia aineistojen ja menetelmien tarpeen määrittäessä tapauksen luonteen ja tutkimuksen tavoitteiden perusteella (Peuhkuri 2005, 292-293; Hirsjärvi ym. 2010, 134-135). Tapaustutkimukselle on ominaista mm. teorian vahva osuus, tutkijan osallisuus ulkopuolisuuden sijaan, monimetodisuus ja rakenteelliset ja tapahtumiin liittyvät sidokset (Saarela-Kinnunen ja Eskola 2007, 189; vrt. Kananen 2009, 23). Tapaustutkimus ei ole synonyymi laadulliselle tutkimukselle, vaikka siinä on viitteitä ja yhtymäkohtia laadulliseen tutkimukseen. Tapaustutkimuksen menetelmävalinnassa on käytössä yhtä hyvin kvantitatiiviset kuin kvalitatiivisetkin menetelmät (ks. Eriksson ja Koistinen 2005, 4; ks. Hirsjärvi ym. 2010, 191).

Tapaustutkimuksesta ei ole olemassa yksiselitteistä määritelmää. Sitä voidaan kuitenkin rajata tiettyjen luonteenomaisten käsitteiden avulla. Näitä käsitteitä ovat mm. yksilöllistäminen, kokonaisvaltaisuus, monitieteellisyys, luonnollisuus, mukautuvuus ja arvosidonnaisuus. (Saarela-Kinnunen ja Eskola 2007, 185.)

Tapaustutkimuksessa tarkastellaan yhtä (*case*) tai useampaa (*cases*) *tapausta*. Tavoitteena on tapauksen tai tapausten määrittely, analysointi ja ratkaisu. Tapaustutkimuksessa keskeistä on tutkittava tapaus tai tapaukset, joiden määrittelylle tutkimuskysymys, tutkimusasetelma ja aineistojen analyysit perustuvat. Tutkimuskohteena eli tapauksena on usein jokin ajankohtainen, reaaliaikainen elävän elämän ilmiö. (Eriksson ja Koistinen 2005, 5.) Lisäksi Peuhkurin (2005, 292) mukaan tapaustutkimukselle on tyypillistä ajallinen rajaus, yhteys kontekstiin sekä pyrkimys teoreettiseen selittämiseen. Tapaustutkimuksessa voidaan yksittäisen tapauksen sijaan tutkia myös rajattua kokonaisuutta käyttämällä monipuolisia ja eri menetelmillä hankittuja tietoja. Tutkimuksessa pyritään tutkimaan, kuvaamaan ja selittämään tapauksia pääasiassa miten, kuinka sekä miksi -kysymysten avulla. (Eriksson ja Koistinen 2005, 4-5.)

Erikssonin ja Koistisen (2005, 5) mukaan eri tutkijat antavat erilaisia kriteereitä tutkimuksen kohteena olevalle tapaukselle. He viittaavat Stakeen (1994; 1995), joka korostaa, että tapauksena voi olla selkeästi rajattu systeemi kuten yksilö, ryhmä tai ohjelma. Stakeille on tärkeää, mitä yksittäisestä tapauksesta voidaan oppia. Pettigrew (1997) puolestaan raamittaa tapauksen ilmiöksi tai ajalliseksi prosessiksi, jonka rajoja on vaikea määrittää suhteessa kontekstiin. Eri tieteenalueilta tyypillisiä rajattavissa olevia tutkimuskohteita ovat mm. potilastapaukset, oikeustapaukset, oppilaitosten eri koulutusohjelmat sekä erilaisissa organisaatioissa toteutettavat projektit ja kehityshankkeet. Tapaustutkimuskohteena voivat olla myös kohteiden taustatekijät, ajankohtainen asema ja tilanne, sisäiset tai ulkoiset vaikuttavat tekijät. Tarkoituksena on saada eri tekijöistä mahdollisimman kokonaisvaltainen ja tarkka kuvaus. Tutkittavan tapauksen määrittäminen on tapaustutkimuksen kriittinen vaihe, jossa tutkijalla on toisaalta vapaus tapauksen määrittämiseen, mutta siinä on myös keskeistä perustella määritellyn tapauksen hyödyllisyys. (Mts. 4-6; ks. Anttila, Case-tutkimus.)

Tyypillistä tapaustutkimukselle on, että tutkimuskohteen tarkastelussa kiinnostuksen kohteena ovat usein tilanteen tai tapahtumien prosessit. Yksittäistapauksia pyritään tutkimaan niiden luonnollisessa ympäristössään kuvailemalla yksityiskohtaisesti tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. Kuvailevan menetelmän tavoitteena on tutkimuskohteen ominaispiirteiden tarkka ja totuudenmukainen kuvailu eikä menetelmällä välttämättä pyritä selittämään ilmiöiden välisiä yhteyksiä tai tekemään ennusteita. (Anttila 1996, 250; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 125-126; Saarela-Kinnunen ja Eskola 2007, 185-186; Peuhkuri 2005, 293.)

Tapaustutkimuksessa on mahdollisuus tutkijan vapauteen ja siihen, ettei intensiiviselle tapaustutkimuksen toteuttamiselle tai raportoinnille ole olemassa yhtä kaavaa, vaan se voidaan toteuttaa monella eri tavalla. Tämä aiheuttaa sen, että eri työvaiheisiin palataan useaan eri kertaan ja tutkimuskysymyksiäkin voidaan muuttaa ja hioa kesken tutkimuksen. (Eriksson ja Koistinen 2005, 19.) Työvaiheisiin palaaminen yhä uudelleen ja uudelleen tai tutkimuskysymysten hioutuminen eivät kuitenkaan vähennä tutkimuksen luotettavuutta. Peuhkuri (2005, 291) mainitsee myös Rowleyn (2002, 16) todenneen, että arvostelua on kohdistettu myös täsmällisyyden puutteen, kun tapaustutkimusta on verrattu muihin yhteiskuntatieteellisiin tutkimusmenetelmiin. Kritiikistä huolimatta tapaustutkimuksia on tehty ja edelleen tehdään paljon (mt. 291).

Opinnäytetyössä keskitytään kiinnostuksen kohteena olevan tapauksen taustojen ja kontekstin kuvailuun mahdollisimman todenmukaisesti tavoitteena ymmärtää sitä yksityiskohtaisesti. Sen sijaan tutkimuksen tarkoituksena ei ole muodostaa yleistettävissä olevaa teoriaa kriisi- ja sosiaalipäivystyksen järjestämisestä tai kehittämisestä. (Vrt. Eriksson ja Konttinen 2005, 8-10). Opinnäytetyötutkimuksen tiedonhankinnan kokonaisvaltaisuus täyttää laadullisen tutkimuksen kriteeristöä, koska tutkimuksessa käytetty aineisto on koottu todellisissa tilanteissa ja eri työympäristöissä eri vuosien aikana. Aineistoa on analysoitu alkuperäisten dokumenttien pohjalta. Myös kriisi- ja

sosiaalipäivystyksen valitseminen tutkimuskohteeksi on suodattunut rajatuksi ilmiöksi, joka osaltaan puoltaa laadullisen tutkimuksen osuutta työssä.

#### **4.2.2 Tutkimuksen aineisto ja analyysi**

Tapaustutkimuksella on pyrkimys tuottaa kokonaisvaltaista ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta, joka on valikoitunut joko teoreettiseen tai käytännölliseen intressiin pohjautuen. Tapauksen valintaan on voinut vaikuttaa myös sattuma, satunnainen intressi tai valmiit, tutkijan käytettävissä olevat aineistot. Tutkittava tapaus voi valikoitua tutkittavaksi sen takia, että tutkijalla on valmiit yhteydet organisaatioon. (Saarela-Kinnunen ja Eskola 2007, 186-187.) Kriisi- ja sosiaalipäivystyksen kehittämiseen liittynyt prosessi on valikoitunut luonnostaan tutkittavaksi, koska eri työroolien kautta olen ollut mukana kehittämissuhteissa. Lisäksi koen, että tapauksen kokonaisvaltainen ymmärtäminen ja tutkittavana olleen ilmiön kuvaaminen - kriisi- ja sosiaalipäivystyksen toiminta ja sen kehittäminen - on itsessään tärkeää ja merkityksellistä.

Saarela-Kinnusen ja Eskolan mukaan (mts. 185-186) tapaustutkimuksen aineisto määrittyy usein kirjallisista dokumenteista, joita on tutkittavasta aiheesta jo olemassa. Opinnäytetyössä tutkimusaineiston muodostaa Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen järjestäminen Keski-Suomessa -hankkeen materiaalit vuosilta 2006-2007 sekä sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokousmuistiot vuosilta 2006-2011 ja kehittämiseen liittyneiden eri pienryhmien kokousmuistiot ja työpaperit vuosilta 2008-2011. Aineisto koostui 7 eri raportista ja toimintakertomuksesta sekä 30 kokousmuistiosta. Tutkimuslupa sekä lupa aineiston käyttöön on myönnetty sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokouksessa 25.5.2010 (Talvensola 2010g, 3). Tutkimuksen aineisto pohjaa kriisi- ja sosiaalipäivystyksen toimintaan ja kehittämissuhteisiin liittyneisiin virallisiin dokumentteihin. Viralliset dokumentit kuuluvat narratiivisen lähestymistavan piiriin, jonka tarkoituksena on ymmärtää elämää ja tehdä elämän tapahtumia merkityksellisiksi sekä myös toimia tiedon välittäjänä ja tuottajana (Hirsjärvi ym. 2010, 217-218).



Opinnäytetyössä korostuu intensiivinen tapaustutkimusote, koska tavoitteena on kuvata ainutlaatuisen kehittämistyön prosessi vuodesta 2006 vuoteen 2011 tuottaen lukijalle ”hyvä tarina” elävästä työelämästä. Tarina on Erikssonin ja Koistisen (2005, 15-16) mukaan hyvä, jos se kiinnostaa tutkimuksen osallisia, yhteiskunnallisia päätöksentekijöitä ja muita käytännön ihmisiä. Tarinassa tutkija on eri valintojen tekijänä ratkaisevassa asemassa, koska hän päättää mikä tarinassa on erityisen kiinnostavaa valitsemillaan kriteereillä. Tutkimusotteen etuna voidaan nähdä elävän elämän ja arkipäivän ilmiöiden esittäminen kootussa, ymmärrettävässä muodossa. (Mt. 16.) Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata kriisi- ja sosiaalipäivystyksen toiminta sekä kehittämisprosessin ilmiö vuositason tasolla sekä tehdä näkyväksi prosessiin liittynyt keskustelevalta järjestö-kuntayhteistyö.

Tutkimuskohteena olevaa aineistoa on tulkittu pääosin suoraan ilman luokittelua, kategorisointia, tyypittelyä tai teemoittelua. Aineiston suora tulkinta on mahdollista tapaustutkimuksessa, mikäli tutkijalla on asiasta kokonaisnäkemys ja tarkoitus on kirjoittaa tutkimus kertomukseksi. (Ks. Eriksson ja Koistinen 2005, 30-31.) Aineiston tulkinnassa on viitteitä vuositason tasolla, kronologisesta aikasarja-analyysistä, koska olen päätenyt vuositason toiminnan ja kehittämistyön kuvaamiseen. Aikasarja-analyysia käytetään yleensä tilastollisissa menetelmissä sekä numeerisessa luokittelussa, kun tutkittavasta ilmiöstä on tehty havaintoja tai mittauksia ajallisesti peräkkäisinä ajankohtina (ks. Aikasarja-analyysi.) Aikasarja-analyysia voidaan käyttää myös ei-numeerisessa muodossa (Eriksson ja Koistinen 2005, 33). Aikasarjaisuutta puoltaa opinnäytetyön tarinallisuus, jonka punaisena lankana on mahdollisimman todenmukainen kuvaus järjestelmän toiminnasta ja sen kehittämiseen liittyneestä prosessista. Peuhkuri (2005, 294) korostaa myös ajallisen kaaren antamista tapaustutkimuksen tapahtumakululle. Ajallisen kaaren opinnäytetyössä antaa vuosien 2006-2011 aikana tehty ylikunnallinen kuntien ja järjestön välinen kehittämis-yhteistyö.

## **5 KRIISI- JA SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN TOIMINTA JA SUUNNITTELUYÖN TULOKSET VUOSITASOISESTI KUVATTUNA**

### **5.1 Sosiaalipäivystysjärjestelmä vuoden 2006 loppuun saakka**

Keski-Suomen maakunnassa oli kertynyt vuoden 2006 loppuun saakka myönteisiä kokemuksia sosiaalipäivystyksen järjestämisestä kuntayhteistyönä mm. pohjoisen Keski-Suomen sekä Jämsän seudun kuntien alueella. Muissa Keski-Suomen kunnissa oli erilaisia sosiaalipäivystyksellisiä käytäntöjä, jotka perustuivat Kriisikeskus Mobilen toimintaan (ks. 2.4.3.1, 17–21) sekä kuntien sosiaalijohtajien tavoitettavuuteen. Kriisikeskus Mobile vastasi lähinnä Jyvässeudun kuntien alueella virka-ajan ulkopuolisesta sosiaalipäivystystyöstä – muutoin kunnissa sosiaalijohtajat olivat tavoitettavissa hätäkeskuksen kautta kiireellisissä, sosiaalisissa hätätilanteissa. (Hauvala 2007b, 11.)

### **5.2 Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen järjestäminen Keski-Suomessa –hanke ja vuosiin 2006-2007 liittynyt kehittämistyö**

Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen järjestäminen Keski-Suomessa -hankkeen suunnittelu alkoi Keski-Suomen sosiaalijohdon työkokouksesta keväällä 2005, jolloin käynnistettiin sosiaalipäivystyksen kehittämishankkeen rakentaminen sekä perustettiin maakunnallinen työryhmä suunnittelemaan sosiaalipäivystystä. Maakunnallisen sosiaalipäivystyksen suunnittelun taustalla oli mm. Valtioneuvoston 2003 antama periaatepäätös sosiaalialan tulevaisuuden turvaamisesta, jonka toimeenpanoon liittyen tavoitteeksi oli asetettu, että koko maassa olisi kattava sosiaalipäivystys vuoteen 2007 mennessä. Uuraisten kunta sitoutui hallinnoimaan maakunnallista hanketta. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ja Uuraisten kunnan sosiaalijohtaja Jouko Nykänen tekivät yhteistyössä hankehakemuksen Länsi-Suomen lääninhallitukselle joulukuussa 2005. Lääninhallitus myönsi valtionavustuksen sosiaalipäivystyksen kehittämishankkeelle helmikuussa 2006. (Hauvala 2007b, 7.) Hanke toimi 2.5.2006 - 31.12.2007 välisen ajan (mt. 1). Hankkeen projektikoordinaattorina toimi Tuija Hauvala (mt. 10).

Maakunnalliseen sosiaalipäivystyshankkeeseen osallistuivat kaikki 28 Keski-Suomen kuntaa, joista mukana koko hankkeessa olivat Jyväskylä, Jyväskylän maalaiskunta, Laukaa, Hankasalmi, Uurainen, Petäjävesi, Muurame, Toivakka, Joutsa, Leivonmäki, Luhanka, Multia, Korpilahti, Keuruu, Konnevesi, Äänekoski, Pihtipudas, Kinnula, Viitasaari, Saarijärvi, Kivijärvi, Kyyjärvi, Pylkönmäki ja Kuhmoinen. Hankeaikana järjestettyihin koulutuksiin ja työnohjauksiin osallistuivat Jämsän, Jämsänkosken, Karstulan sekä Kannonkosken kuntien sosiaalitoimet. (Mt. 8.)

Maakunnallisen sosiaalipäivystyshankkeen tavoitteena olivat:

- 1. Nivoo ja kehittää maakunnassa jo toiminnassa olevia malleja sekä luoda toimiva, kustannustehokas maakunnallinen sosiaalipäivystysjärjestelmä, joka palvelisi tasa-arvoisesti maakunnan asukkaita.*
- 2. Turvata maakunnan alueella kansalaisten kiireellisen sosiaalisen avun ja tuen saanti myös virka-ajan ulkopuolella huomioiden myös seudulliset olosuhteet muun muassa asuinpaikasta huolimatta.*
- 3. Tiivistää kuntien sosiaalipalveluiden, hätäkeskuksen ja muiden viranomaisten yhteistyötä ja luoda pelisäännöt sosiaalipäivystyksen käytölle.*
- 4. Määrittää, mitä asioita hoidetaan sosiaalipäivystyksenä ja minkä suuruiselle väestöpohjalle palvelu on tarkoituksenmukaista rakentaa.*
- 5. Rakentaa pysyvä järjestelmä sosiaalisen hädän varhaiseksi tunnistamiseksi ja päivystysluonteisen intervention mahdollistamiseksi.*
- 6. Saada maakunnallinen sosiaalipäivystysjärjestelmä toimimaan vuoden 2007 aikana.*
- 7. Tutkia ja tehdä näkyväksi sosiaalipäivystystyön ennaltaehkäisevää vaikutusta asiakkaan jatkoavun ja sosiaalityön tarpeeseen. (Hauvala 2007b, 9.)*

Projektikoordinaattorin touko-kesäkuussa 2006 tekemän kuntakierroksen yhteydessä kävi ilmi, ettei olemassa olevien seudullisten päivystysrenkaiden toimintaa lukuun ottamatta, päivystysveloitteesta tai varallaolokorvauksesta monessakaan kunnassa ollut virallisesti sovittu ja, että vapaalla olevan sosiaalityöntekijän tavoitettavuus vaihteli kunnittain. Keski-Suomessa oli muutamia pieniä kuntia, joissa ei sosiaalijohta-

jan lisäksi ollut kelpoisuuslain mukaista sosiaalityöntekijää, joten ylikunnallisen sosiaalipäivystyksen järjestäminen koettiin pienemmissä kunnissa hyvänä ja toimivana vaihtoehtona. Kuntakierroksen yhteydessä tuli toisaalta esiin myös heikkoa sitoutumista hankkeeseen ja sosiaalipäivystyksen järjestämiseen. Ristiriitaisia mielipiteitä ja kritiikkiä kohdennettiin erityisesti suunniteltua varallaoloon perustuvaa kokeilumallia kohtaan, koska koettiin, että virka-aikaisessa sosiaalityössä oli liian vähän resursseja eikä juurikaan koettu halukkuutta siirtää työpanosta takapäivystysrenkaan toimintaan ja vapaamuotoiseen varallaoloon oman vapaa-ajan kustannuksella. (Hauvala 2007b, 11.)

Myös Mobile-kuntien toiminta-alueen laajuus, päivystystyön ennakoimattomuus, sosiaalipäivystysjärjestelmän toimivuus, päivystys- ja virka-aikaisen työn yhdistämisestä johtuva kuormittavuus sekä keskusteluissa esiin nousseet kaupunki- ja maaseutusosiaalityön toimintaympäristöjen eroavaisuudet puhuttivat eri yhteyksissä. Kritiikkiä sai myös hankkeen aikataulu. Osa kuntien sosiaalityöntekijöistä oli sitä mieltä, että sosiaalipäivystyksen järjestämisestä tiedotettiin myöhään eikä sisäisiä, laajoja kuntakohtaisia keskusteluja juurikaan käyty. Kuntakierroksen yleisvaikutelmaksi jäi, ettei sosiaalipäivystyksestä oltu keskusteltu kaikissa kunnissa henkilöstön kanssa asianmukaisesti. (Hauvala 2007b, 11-12.)

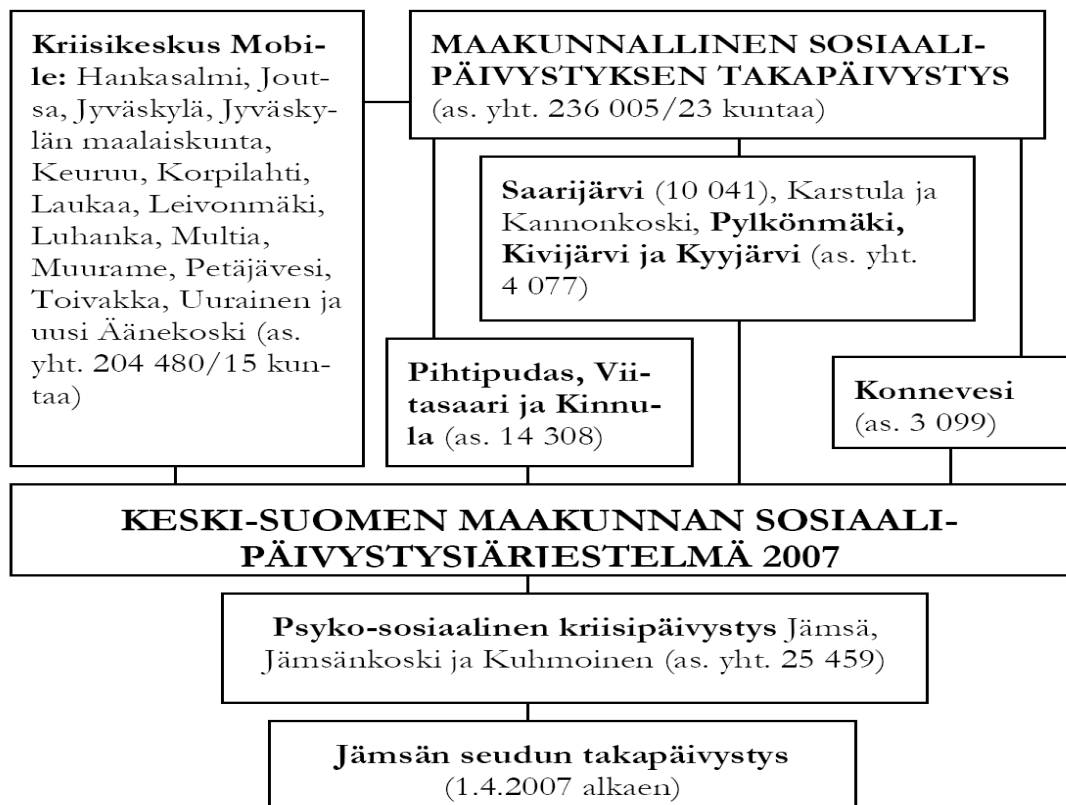
Hankeajan edetessä kunnissa syntyi yhtenäinen käsitys siitä, että sosiaalipäivystyksen yhteydenotoissa tuli olla ns. korkea kynnyks. Korkealla kynnyksellä tarkoitettiin sitä, että eri viranomaistahoista mm. hätäkeskus, poliisi, terveydenhuolto, palo- ja pelastustoimi arvioivat kuntalaisten yhteydenotoista kiireellisen sosiaalityön tarpeen ja ottivat tarvittaessa yhteyttä seudullisiin sosiaalipäivystyksiin. Mobile-kuntien ja Jämsän seudun alueella hälytysjärjestelmä oli kaksiportainen, sillä ensin hätäkeskus tai muu yhteistyöviranomais hädästä hälytti etupäivystystä ja etupäivystys hälytti tarvittaessa takapäivystystä. Mobile-kuntien alueella oli oletettavaa, että kokeilun käynnistyttyä myös suorista asiakasyhteydenotoista tulisi suodattamaan sosiaalipäivystysyhteydenottoja. (Hauvala 2007b, 13.)

Hankkeen ohjausryhmä (ks. kokoonpano liitteestä 6) linjasi 29.8.2006 maakunnallisen sosiaalipäivystyksen tilannerajauksen koskemaan pääasiassa lastensuojeluun liittyviä tilanteita. Lisäksi päätettiin myös, että ne sosiaaliset hätätilanteet, joissa ei ollut kyse lastensuojelusta, käsiteltäisiin tilannekohtaisesti (ks. liite 5). Sosiaalitoimistojen aukioloaikoina kiireelliset lastensuojeluasiat oli hoidettava edelleen oman alueen tai kunnan sosiaalitoimistossa (Hauvala 2007b, 13). Sosiaalipäivystyksen päätaroituksena oli vastata asiakkaiden kiireellisiin sosiaalisen avuntarpeisiin sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolella sekä ohjata heitä saamaan muuta apua ja tarvittaessa valmistella ja tehdä viranomaispäätöksiä (mt. 7). Vaikka sosiaalipäivystykseen ja sen järjestämiseen suhtautuminen vaihteli kuntakohtaisesti, oli maakunnallisen sosiaalipäivystyksen kokeiluvuodelle kuitenkin olemassa selkeä taloudellinen raami, joka muodostui mm. jo aiemmin linjattuun takapäivystysmalliin sekä rahoituksen hakemisesta varallaoloon perustuvan mallin toteuttamiselle.

Maakuntaan muotoutui syksyn 2006 aikana viiden seudullisen sosiaalipäivystysrenkaan ja maakunnallisen takapäivystysrenkaan sekä Jämsän seudun takapäivystysrenkaan sosiaalipäivystysjärjestelmä. Seudullisia sosiaalipäivystysrenkaita oli ollut toiminnassa jo aiemmin Pihtiputaan, Viitasaaren ja Kinnulan kuntien alueella, Konneveden kunnassa sekä Saarijärven, Karstulan ja Kannonkosken kuntien alueella. Seudullisissa renkaissa kuntayhteistyö tiivistyi. Saarijärven seudulla päätettiin, että vuoden 2007 alusta Saarijärven seudun renkaaseen liittyivät uusina kuntatoimijoina Kivijärvi, Kyyjärvi ja Pylkönmäki. Viitaseudun kunnat ja Konnevesi päätyivät jatkamaan seudullisia sosiaalipäivystyksiään vuonna 2007. Syksyllä 2006 linjattiin, että Mobile-kunnat muodostivat 1.1.2007 alkaen neljännen seudullisen etupäivystysrenkaan 15 kunnan alueelle. Kriisikeskus Mobilen palveluiden piiriin kuuluvien kuntien Jyväskylän, Jyväskylän maalaiskunnan, Laukaan, Hankasalmen, Uuraisen, Petäjaveden, Muuramen, Toivakan ja Joutsan lisäksi ns. Mobile-kunniksi liittyivät 1.1.2007 alkaen myös Korpi-lahti, Keuruu, Multia, Leivonmäki, Luhanka ja uusi Äänekoski. Mobile-kuntien seudullisen etupäivystyksen taakse muodostettiin virkavastuulla toimivista sosiaalityöntekijöistä takapäivystysrengas. Maakunnallisen takapäivystysrenkaan konkreettisesta käytännön toiminnan toteuttamisesta vuonna 2007 vastasivat yhdeksästä eri Mobile-

kunnasta sosiaalipäivystäjiksi ilmoittautuneet 28 sosiaalityöntekijää. Päivystysviikkoja yhtä päivystäjää kohden tuli viikosta viiteen viikkoon. Maakunnallisen takapäivystyksen päivystysvastuuviikot jaettiin Mobile-kuntien asukaslukujen suhteessa. (Hauvala 2007b, 14.)

Jämsän, Jämsänkosken ja Kuhmoisen kuntien sosiaalipäivystyksen etupäivystys päätettiin ko. kuntien yhteistyön pohjalta sisällyttää Jämsän seudun psyko-sosiaalisen kriisipäivystykseen erillisenä muun maakunnan sosiaalipäivystysmallista. Jämsän seudun sosiaalipäivystyksestä muodostui maakunnan viides seudullinen päivystysrengas. Jämsän seudulla päädyttiin syksyllä 2006 suunnittelemaan omaa takapäivystystä. Jämsä, Jämsänkoski ja Kuhmoinen tekivät sopimuksen, että kuntien alueella toimi 1.4.2007 alkaen psyko-sosiaalisen kriisipäivystyksen tukena seudun oma sosiaalityöntekijöistä koottu takapäivystysrengas. (Hauvala 2007b, 14.) Kuvio 3 selkeyttää maakunnallisen sosiaalipäivystysjärjestelmän hahmottamista.



KUVIO 3: Maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmä 2007 sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolella (Hauvala 2007b, 20).

Maakunnassa pystyttiin kattavan, lainmukaisen sosiaalipäivystysjärjestelmän avulla vastaamaan alueen asukkaiden avun ja tuen tarpeeseen niissä sosiaalisissa hätätilanteissa, joissa sosiaalipäivystäjiin otettiin yhteyttä. Maakunnan asukkaiden sosiaalisissa hätätilanteissa saama palvelu parantui ylikunnallisen sosiaalipäivystysjärjestelmän toiminnan myötä. (Hauvala 2007b, 19.)

Sosiaalipäivystyshankkeen keskeisin ja näkyvin tulos oli koko maakunnan kattava sosiaalipäivystysjärjestelmä seudullisine päivystysrenkaineen. Hanke ja ylikunnallinen sosiaalipäivystyksen järjestäminen vahvisti ja toteutti osittain uudenlaista yhteistyötä kuntien välillä. Ylikunnallinen ja monitoimijainen yhteistyö mahdollistui mm. konkreettisen päivystystyön toteuttamisessa sekä koulutuksiin, kehittämispäiviin ja työnohjauksiin osallistumisessa. Sosiaalipäivystykseen liittyneet kuntien väliset sopimukset olivat hankkeen osatuloja. Konkreettisia tuloksia olivat myös päivystäjien käyttöön hankeajana kehitetyt eri materiaalit päivystyskansioineen ja lomakkeistoineen. Maakunnan sosiaalipäivystystilanteista tapahtumalomakkeilla kootut tilastot muodostivat asiakokonaisuuden, joka osaltaan mittasi ja todensi sosiaalipäivystystä sekä sen vaikuttavuutta. (Mt. 60.) Keski-Suomen sosiaalipäivystykseen tuli vuoden 2007 aikana yhteensä 509 sosiaalipäivystysyhteydenottoa. Taustasyinä olivat pääasiassa lapsen huoltajien tai lapsen päihteiden käyttö. Huostaanottoja tehtiin 44 ja avohuollon sijoituksia 20. Sosiaalipäivystäjien aktiiviyöaika vaihteli 3 tunnista 33 tuntiin päivystysviikkojen aikana – päivystystyön ennakoimattomuus näkyi selkeästi vuoden 2007 päivystystoiminnassa. Konkreettinen päivystystyö teki näkyväksi sosiaalista hätää, loi yhteistyömahdollisuuksia eri toimijoiden kesken sekä osoitti palvelurakenteiden heikkouksia. (Hauvala 2008a, 2 ja 42–43.)

Hankkeen aikana pidettiin kolmetoista ohjausryhmän kokousta sekä lukuisa määrä erilaisia kuntien sosiaalityöntekijöiden, hätäkeskuksen, poliisin, terveydenhuollon sekä Kriisikeskus Mobilen välisiä palaverieja. Hanketyötä ja sosiaalipäivystysten toimintaa arvioitiin ohjausryhmän kokouksissa sekä eri yhteistyökokouksissa. Ohjausryhmä arvioi hankkeen onnistuneen tärkeimmässä tavoitteessaan, koska sosiaali-

päivystyskokeilumalli oli saatu käynnistettyä ja sosiaalipäivystys toimi koko maakunnan alueella – huolimatta hankkeen kohtaamista alkuvaiheen ristiriitaisuuksista. Myös sosiaalipäivystyksen tarpeen kartoittaminen ja tarpeen näkyväksi tekeminen sekä erityisesti päivystyskokemusten ja niistä kertyneen tiedon kokoaminen samoin kuin yhteistyörakenteiden syntyminen nähtiin erittäin positiivisina ja vaikuttavina tuloksina. Hankkeen järjestämiin eri koulutus- ja kehittämistilanteisiin osallistuneet henkilöt antoivat usein positiivista palautetta mm. tilaisuuksien vuorovaikutteisudesta sekä erityisesti myös eri päivystysalueiden kokemusten vaihdon mahdollistumisesta. Toisaalta palautteissa tuotiin esiin myös tyytymättömyyttä sosiaalipäivystyksen määrittelemättömyyteen, jolla tarkoitettiin mm. valtion yleisohjeistuksia, kunta-kohtaisten ratkaisujen epäselvyyttä ja kuntien hidasta tiedottamista sekä vaillinaista keskustelua sosiaalipäivystyksen järjestämisestä. Koulutuspalautteista kävi usein esiin myös, että osallistujat toivoivat kuntiensa sosiaalijohdon osallistuvan ja sitoutuvan kehittämiseen ja kehittämistilaisuuksiin. (Hauvala 2007b, 66.)

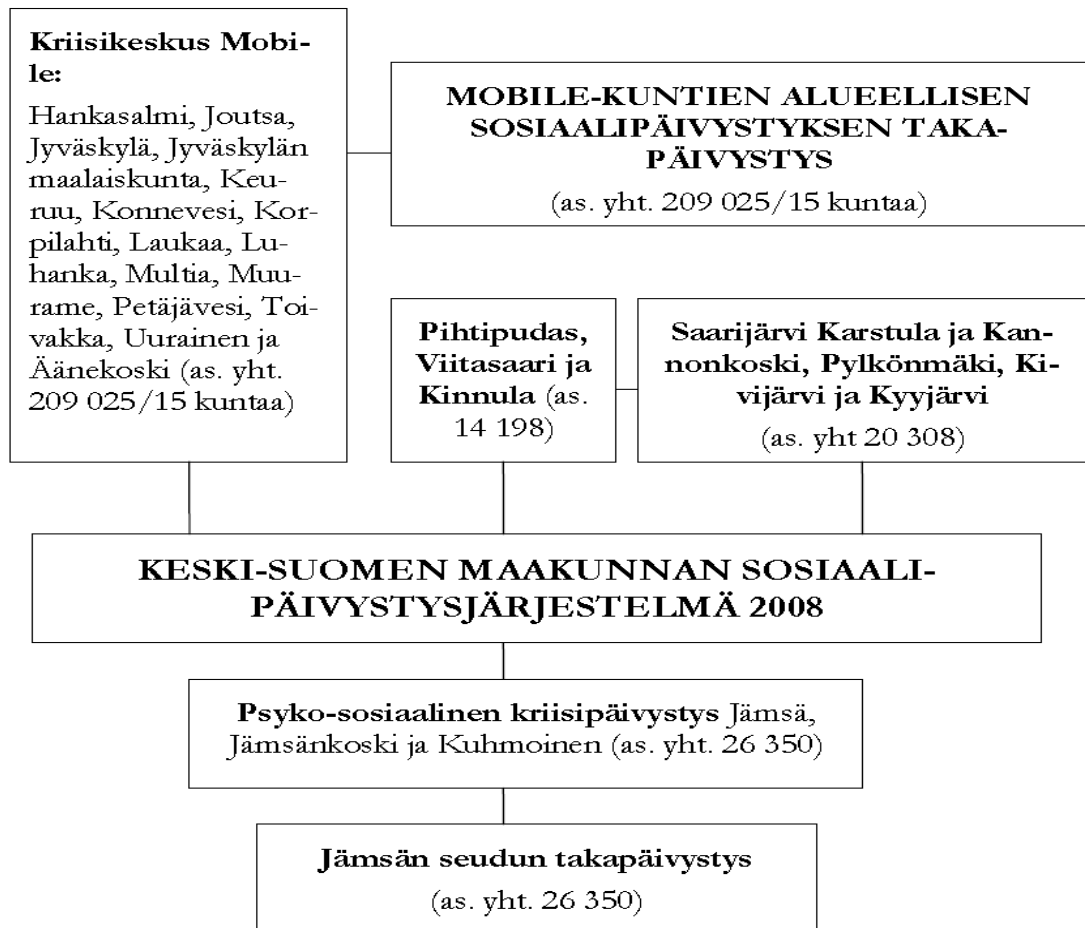
Maakunnan sosiaalijohdolta ja hankkeen ohjausryhmältä kysyttiin toukokuussa 2007 näkemyksiä sosiaalipäivystyksen järjestämisestä vuonna 2008. Kuntien sosiaalijohto ja hankkeen ohjausryhmä olivat hankeajan mukaisen päivystysjärjestelmän säilyttämisen kannalla, koska sen nähtiin tukevan seudullisia toimintajärjestelmiä ja Mobilekuntien sosiaalipäivystyksen järjestämisestä haluttiin pidempiaikaista kokemusta. (Hauvala 2007b, 68.) Hankeaika oli moniulotteisen toiminnan aikaa myös kriisi- ja sosiaalipäivystyksen toimintojen, käsitteiden selkiinnyttämisessä ja yhteisen vuoropuhelun alkuun saattajana, mutta varsinainen sosiaali- ja kriisipäivystykseen liittyvä maakunnallinen kehittämistyö vasta käynnistyi hankkeen myötä.

### **5.3 Kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta ja kehittämistyö vuonna 2008**

Sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolinen sosiaalipäivystysjärjestelmä Mobilekuntien osalta koki ns. tulikasteensa vuonna 2007. Lastensuojelulain muutos (L 13.4. 2007/417) selkeytti osaltaan sosiaalipäivystyksen lakisidonnaisuutta, koska 11§:n mukaan kunnan on järjestettävä lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua tarpeen mu-



kaisesti vuorokaudenajasta riippumatta. Vuoden 2008 sosiaalipäivystys järjestettiin maakunnassa lähes kokeilumallin mukaisesti (ks. kuvio 4, 50). Mobile-kunnat jatkoivat vuonna 2008 sosiaalipäivystystä Hankasalmen, Joutsan, Jyväskylän, Jyväskylän maalaiskunnan, Keuruun, Korpilahden, Laukaan, Luhangan, Multian, Muuramen, Peltäjaveden, Toivakan, Uuraisen ja Äänekosken sekä Konneveden (liittyi Mobile-kunnaksi 1.1.2008 alkaen) kuntien virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen etupäivystyksenä ja Mobile vastaanotti viranomaisilta tulevat sosiaalipäivystystehtävät. Mobile-kuntien sosiaalityöntekijät muodostivat alueellisen sosiaalipäivystyksen takapäivystysrenkaan, jossa päivystäjien lukumäärä vaihteli 22–27 sosiaalityöntekijään. Saarijärvi, Karstula, Kannonkoski, Pylkönmäki, Kivijärvi ja Kyyjärvi säilyttivät oman seudullisen etupäivystysrenkaansa. Samoin Pihtipudas, Viitasaari ja Kinnula eli Viitaseutu jatkoivat omalla etupäivystyksellään sosiaalipäivystystä. Myös Jämsän seudulla jatkettiin vuoden 2007 malliin pohjautuen eli etupäivystyksen muodosti psyko-sosiaalinen kriisipäivystys ja seudun oma takapäivystys muodostui alueen sosiaalityöntekijöistä. (Hauvala 2007b, 68.)



KUVIO 4: Maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmä 2008 sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolella (Hauvala 2007b, 69).

Vuonna 2007 oli päätetty, että maakunnan sosiaalipäivystyksen toiminnan kehittäminen tulisi jatkumaan vuonna 2008 yhteisillä koulutuksilla ja työnohjaustilaisuuksilla. Sosiaalipäivystyksen koordinoitavastuu päätettiin siirtää 1.1.2008 alkaen Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukseen ja Keski-Suomen kunnat vastasivat yhteisvastuullisesti koordinoinnista aiheutuvista kustannuksista. Koordinaattorina toimi Tuija Hauvala.

Vuoden 2008 alussa kriisi- ja sosiaalipäivystyksen jatkon suunnitteluun vaikutti erityisesti se, että tammikuussa 2008 Kriisikeskus Mobilessa oltiin tietoisia siitä, ettei työllistettäviä, kriisityöhön soveltuvia sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneita henkilöitä ollut rekrytoitavissa enää niin paljon kuin silloisen toiminnan ylläpitäminen olisi

vaatinut. Vuoden 2008 keväällä Kriisikeskus Mobilessa oli 21 työntekijää, joista kuusi oli Jyväskylän Seudun Mielenterveysseura ry:n palkkaamaa työntekijää sekä kaksi Jyväskylän kaupungin ja 13 työllistettyä työntekijää. Työllistettyjen työntekijöiden työsopimukset olivat päättymässä eri kuukausina vuoden 2008 syyskuun alkuun mennessä. (Hauvala 2008b, 2.) Sosiaalipäivystyksen ohjausryhmä (liite 7) avasi keskustelun vuoden 2009 sosiaalipäivystysjärjestelmästä 11.2.2008 kokouksessaan ottaen kantaa, ettei silloisen järjestelmän muuttaminen Mobile-kuntien alueella ollut realistista, koska järjestelmä oli ollut toimiva ja näytti siltä, että tulevaisuudessakin kunnista löytyisi päivystäjiä takapäivystystyöhön (Hauvala 2008c, 4).

Vuonna 2008 kokousti eri kokoonpanoilla tiiviisti ja keskusteltiin Kriisikeskus Mobilen toiminnan järjestämisen eri vaihtoehdoista. Kevään 2008 aikana harkinnan alla olivat mm. toiminnan vakiinnuttaminen uusien työntekijöiden rekrytoinnin kautta, aukioloaikojen karsiminen, uusien työvuorojärjestelyjen tekeminen, turvakotitoiminnan mahdollisuus, yhteistoiminta Keski-Suomen ensi- ja turvakodin tai Mattilan perhetukikodin kanssa, maakunnallisen traumatyön koordinointi tai uuden taustayhteisön etsiminen. Uuden taustayhteisön vaihtoehtoa selvitettiin lyhyesti myös vuonna 2008 käynnissä olleen Sosiaalihuollon laajan väestöpohjan erityispalveluiden tuotannon organisointi -hankkeen<sup>10</sup> kanssa. Työstämisen alla oli kahdeksan eri toimintamallivaihtoehtoa, joissa kartoitettiin Kriisikeskus Mobilen toiminnan säilyttämistä. (Hauvala 2008d, 1-5.)

Kriisikeskus Mobilen toiminnan tulevaisuuden linjauksiin vaikuttivat kuntatalouden lisäksi myös Raha-automaattiyhdistys ry:n (RAY) kohdennetun toiminta-avustuksen rajaukset. Lähtökohtana oli, että RAY:n avustus haluttiin säilyttää kansalaisjärjestötoimintaan perustuen. Mobilen rooli akuutin kriisityön näkökulmasta nähtiin tärkeänä ja useissa yhteyksissä pohdittiin yli 10 000 vuosittaisen yhteydenoton määrää niin

---

<sup>10</sup> Ks. [Sosiaalihuollon laajan väestöpohjan erityispalveluiden tuotannon organisointi -hanke 2007-2008](#)

tilastollisesti kuin myös kuntalaisten saamana palveluna merkittäväksi. Tosin keskusteluissa nostettiin myös toistuvasti esiin mahdollisuudet toimintojen yhdistämiseen ja taloudellisiin säästöihin. (Hauvala 2008e, 2-4.)

Keväällä 2008 Kriisikeskus Mobilen aukioloaikoja päädyttiin supistamaan 5.5.–20.7.2008 välisellä ajalla siten, että Mobile oli suljettuna kello 22.00–08.00 välisen ajan. Lisäksi oli päätetty, että Mobile oli kiinni kokonaan 21.7–4.8.2008. Sulkuajoista huolimatta Kriisikeskus Mobile oli sitoutunut hoitamaan virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen etupäivystyksen viranomaisyhteydenottojen kautta. (Hauvala 2008f, 4.)

Sosiaalipäivystyksen ohjausryhmä päätyi 8.5.2008 olleessa kokouksessa ottamaan kantaa Kriisikeskus Mobilen suunniteltuihin toiminta-aikojen supistamisiin ja lähetti kannanottonsa Jyväskylän Seudun Mielenterveysseuralle, Mobile-kuntien sosiaalijohdolle sekä lautakuntien puheenjohtajille. Kannanotossaan ohjausryhmä esitti, että päätettyjen sulkuaikojen sijasta Kriisikeskus Mobilen aukiolo painottuisi ilta- ja yöaikaan. Esitystä perusteltiin sillä, että kriisi- ja sosiaalipäivystyksen asiakkaiden suorat yhteydenotot ja Mobilessa yövyttäminen estyi eivätkä asiakkaat saaneet yöaikaan kriisiapua. Ohjausryhmä toi esiin myös hätäkeskuksen kuormittumisen kriisi-avun tarpeessa olevien asiakkaiden soitoista. Kannanotossa ohjausryhmä muodosti yhteisen julkilausuman siitä, että tulevaisuuden ratkaisuna Kriisikeskus Mobilen henkilöstörakenteen vakinaistaminen vaikuttaisi kriisityön laadun paranemiseen ja tasa-lautuisempaan toimintaan sekä työn kehittämisen mahdollistumiseen. Ohjausryhmässä nähtiin myös, että vakinaistamisella olisi myös vaikutuksia takapäivystyspainotteisen sosiaalipäivystyksen painopisteen siirtymisessä ammatillisempaan etupäivystykseen. (Hauvala 2008f, 4-5.)

Ohjausryhmän toukokuinen kokous oli merkittävä vuoden 2009 sosiaalipäivystysjärjestelmän osalta, koska kokouksessa linjattiin vuoden 2009 päivystys jatkumaan vuoden 2008 mallin mukaisesti. Ohjausryhmää huolestutti se, että Mobile-kunnissa oli aiempia vuosia enemmän halukkuutta ostaa päivystysvastuuviikkojen tekemistä muilta kunnilta. Päivystysviikkojen myyjäksi ilmoittautui kuitenkin vain Uuraisten

kunta. Ohjausryhmä teki päätöksen, että kunkin kunnan tuli pyrkiä hoitamaan lakisääteinen tehtävänsä ja kantamaan vastuunsa päivystysvastuuviikosta, mikäli kunnassa oli käytettävissä kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä. Saarijärven seudulla oli päädytty jatkamaan vuonna 2009 Saarikan sosiaali- ja terveystoimen kuntayhtymän alueella sosiaalipäivystystä. Myös Viitaseutu oli päättänyt jatkaa omaa sosiaalipäivystystään. Jämsän seudulla päätöstä ei tuolloin oltu vielä tehty vuodesta 2009. (Hauvala 2009e, 3-4.)

Kriisikeskus Mobilen aukioloaikojen sulusta ja taloudellista vaikeuksista nousi voimakas kansalaiskeskustelu, jota käytiin mm. eri medioissa touko-kesäkuussa 2008. Keskustelua ja pohdintaa Kriisikeskus Mobilen jatkosta käytiin myös kuntien päätöksenteoelimityksissä. Kesäkuussa 2008 Kriisikeskus Mobilen tilannetta käsiteltiin Jyväskylän kaupungin perusturvalautakunnassa ja kaupungin hallituksessa, joissa päädyttiin tukemaan Kriisikeskus Mobilea taloudellisesti sekä esitettiin muiden Mobile-kuntien mukaantuloa taloudelliseen tukemiseen. Kesäkuussa Mobile-kunnat tekivät Jyväskylä-vetoisesti päätöksen, että Kriisikeskusta tuettiin heinäkuun 2008 alusta kolmella työntekijällä. Taloudellisesti päätös merkitsi 50 000 euron yhteistä lisäpanostusta kunnilta vuonna 2008. Tämän päätöksen pohjalta Kriisikeskuksen toiminta oli jälleen 1.7.2008 alkaen ympärivuorokautista. (Hauvala 2008g, 2.)

Syksyllä 2008 Kriisikeskus Mobilen toimintaa linjattiin kevään aikana tehtyjen suunnitelmien pohjalta keskittyen työntekijärakenteen vakinaistamiseen sekä toiminnan tehostamiseen yhteistyötahojen kanssa (Hauvala ja Talvensola 2009, 5.) Kuntien yhteinen näkemys oli, että Kriisikeskus Mobile tulee säilyttää ympärivuorokautisena kriisikeskuksena. Marraskuussa 2008 Mobile-kuntien kuntakokouksessa päätettiin, että Kriisikeskus Mobilen toiminta rakentui vuodesta 2009 alkaen 13 työntekijän henkilöstöresurssille. Suunnittelua oli tehty 16 työntekijän henkilöstöresurssilla, mutta taloudellisista syistä henkilöstöresurssia pienennettiin. Kriisikeskuksen konkreettisen toiminnan osalta henkilöstöresurssin niukkuus asetti todellisia haasteita palvelujen toteuttamiselle. Kuntakokous määräsi myös, että kuntalaskutuksessa siirryttiin vuon-

na 2009 käyttöperusteiseen laskutukseen, jossa kuntien maksuosuudet perustuivat jatkossa vuosittain aina kahden vuoden takaisin kuntakohtaisiin käyttölukuihin. (Hauvala 2008h, 4-5.)

Ohjausryhmän kannanotto Kriisikeskus Mobilen toimintaan ja toiminta-aikojen supistamisiin oli osaltaan vaikuttamassa Mobilen toiminnan vakauttamiseen. Sosiaalipäivystyksen järjestämismalliin ei tehty muutoksia, koska ohjausryhmässä tehtiin päätös, että vuonna 2009 toimintaa jatkettiin edellisvuosien tapaan. Ohjausryhmällä oli vuonna 2008 merkittävä rooli päivystäjien palvelusuhdeasioiden linjaamisessa, kun huomioitiin kahden sosiaalityöntekijän varallaolomallin mahdollisuus. Lisäksi ohjausryhmä teki suosituksen, joka koski tehtäväkohtaiseen palkkaan sidottujen määräaikaiskorotusten jakaantumista päivystysviikkojen suhteessa. Ohjausryhmässä päätettiin myös, että vuonna 2009 uuden päivystäjän oli mahdollista tutustua päivystystyötä tekevän sosiaalityöntekijän työhön seuraamalla sitä. Tutustumisviikosta uusi päivystäjä sai varallaoloajan korvauksen. Ohjausryhmässä käsiteltiin myös sopimusluonnokset päivystyksestä, koordinoinnista sekä Keski-Suomen ensi- ja turvakodin turvakotipalvelujen tarjous. Sosiaalipäivystyksen kuntien ja Keski-Suomen ensi- ja turvakodin yhteistyö alkoi 1.6.2008 turvakotipalvelujen muodossa. (Hauvala 2008i, 3-6.)

Päivystäjien työtä tuettiin säännöllisten työnohjausten ja viiden eri koulutuspäivän kautta. Koulutuspäivistä kolme järjestettiin yhteistyössä Valtakunnallisen lastensuojelun alkuarviointi -hankkeen<sup>11</sup> ja Päivän selvään päihdehuoltoon -hankkeen<sup>12</sup> kanssa. (Hauvala ja Talvensola 2009, 8.)

Tietoisuus maakunnan sosiaalipäivystyksistä oli kasvanut vuoden 2008 aikana niin asiakkaiden kuin yhteistyökumppaneidenkin osalta, sillä sosiaalipäivystykseen tuli jo yhteensä 694 sosiaalipäivystysyhteydenottoa. Yhteydenotoissa oli lähes 35 % kasvu vuoteen 2007 verrattuna. Yhteydenottojen taustalla oli pääasiallisena syynä lasten

---

<sup>11</sup> Ks. [Valtakunnallinen lastensuojelun alkuarviointi -hanke 2007-2008](#)

<sup>12</sup> Ks. [Päivän selvään päihdehuoltoon -hanke 2008-2009](#)

vanhempien, huoltajien tai lasten oma päihdekäyttö. Perheväkivalta tai sen uhka sekä lasten väkivaltainen käytös näyttäytyivät myös sosiaalipäivystystilanteiden taustalla. Lastensuojelulain mukaisia kiireellisiä sijoituksia tehtiin vuonna 2008 yhteensä 50 ja avohuollon sijoituksia 44. Sosiaalipäivystystapahtumien määrän kasvu lisäsi päivystysaikana tehtyjen toimenpiteiden määrää ja päivystäjien tekemää aktiiviyötä poikkeuksetta. (Hauvala ja Talvensola 2009, 2.)

Vuonna 2008 oli kolme sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokousta sekä yksitoista Kriisikeskus Mobilen toimintaan liittyntä kokousta. Vuoden 2008 kehittämistyön keskiössä oli Kriisikeskus Mobilen toiminnan turvaaminen niin akuuttina kriisikeskuksena kuin sosiaalipäivystyksen etupäivystyksenäkin. Mobile-kuntien takapäivystystoiminnan tai maakunnan sosiaalipäivystysmallien muuttamiseen ei ollut yhteistä tahtotilaa vuonna 2008.

#### **5.4 Kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta ja kehittämistyö vuonna 2009**

Keski-Suomessa virka-ajan ulkopuolinen sosiaalipäivystys järjestettiin vuonna 2009 kuntien yhteistoimintana neljän eri päivystysrenkaan avulla (ks. kuvio 5, 56), jotka toimivat Jämsän seudulla, Mobile-kunnissa, Saarijärven seudulla ja Viitaseudulla. Huomattavaa oli, että Jämsän seudulla ei ollut vuoden 2009 aikana lainkaan virkavastuista sosiaalityöntekijöiden takapäivystystoimintaa. (Talvensola 2010b, 1.)

Sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolista sosiaalipäivystystä toteutettiin Keski-Suomessa kahdella eri mallilla: varallaoloon perustuvana päivystysrenkaana sekä etu- ja takapäivystäjien yhteistyönä. Varallaolopäivystyksenä jatkettiin pohjoisen Keski-Suomen päivystyksissä Saarikan ja Viitaseudun alueilla. Perusturvaliikelaitos Saarikan kunnissa päivystysvuorossa ollut vastasi samalla myös virka-aikaisesta sosiaalipäivystyksestä. Jämsän seudun eli Jämsän ja Kuhmoisen sosiaalipäivystyksenä toimi vuoden 2009 aikana ainoastaan etupäivystys, josta vastasi psyko-sosiaalinen kriisipäivystys. Sosiaalityöntekijöiden muodostama takapäivystys puuttui Jämsän alueelta kokonaan vuonna 2009. Mobile-kunnissa päivystettiin etu- ja takapäivystäjien yhteistyömallilla. Mobile-kuntien sosiaalipäivystyksen takapäivystysrenkas muodostui yhdeksän kun-

nan sosiaalityöntekijöistä. Päivystäjärenkaan vahvuus vaihteli 14-18 sosiaalityöntekijän välillä. (Talvensola 2010b, 4.)



KUVIO 5: Maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmä 2009 sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolella (Talvensola 2010b, 3).

Sosiaalipäivystyksen järjestäminen perustui edellisvuosien tapaan päivystäjien vapaamuotoiseen varallaoloon ja toimi ns. korkean kynnyksen periaatteella, jossa yhteyden päivystäjään sai pääasiassa toisen viranomaisen kuten hätäkeskuksen tai poliisin kautta. Poikkeuksena Mobile-kuntien päivystys, johon asiakkaat pystyivät ottamaan suoraan yhteyttä Mobilen asiakaspuhelinnumeron kautta. Sosiaalipäivystyksen koordinointi jatkui Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen tehtävänä. (Talvensola 2010b, 1.) Koordinaattorina aloitti tammikuussa 2009 Sivi Talvensola.



Vuoden 2010 kriisi- ja sosiaalipäivystyksen kehittämisen suunnittelu käynnistyi sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän vuoden 2009 ensimmäisessä kokouksessa 26.1.2009 (liite 8), koska näytti siltä, että varallaolomalliin perustuva sosiaalipäivystys tulisi jatkossa olemaan entistä haavoittuvampi päivystäjien vähäisen määrän takia. Kunnissa oli jo osaltaan jouduttu toteamaan tosiasiana se, ettei päivystystyö houkutellut sosiaalityöntekijöitä varallaoloon päivystystyön korotetuista rahallisista korvauksista huolimatta. Kuntien edustajia keskustelutti myös se, että Jämsän seudulla ei enää ollut lainmukaista sosiaalipäivystysjärjestelmää, koska päivystäjiä ei yksinkertaisesti saatu enää toimintaan mukaan. Myös päivystystyön kuormittavuus virkatyön ohella tehtävänä työnä vaikeutti päivystäjien sitoutumishalukkuutta. Toisaalta koettiin, että useamman päivystysviikon tekeminen vuodessa saattoi olla henkisesti vähemmän kuormittavaa kuin esimerkiksi yhden päivystysviikon tekeminen, koska työhön tuli useamman päivystysviikon myötä ”rutiinia”, mutta virka-aikainen työ oli joka tapauksessa hoidettava oli päivystysviikkoja enemmän tai vähemmän. (Talvensola 2009a, 4-5.)

Ohjausryhmässä päädyttiinkin visioimaan erillisen kriisi- ja sosiaalipäivystysyksikön toimintaa. Esiin tuli myös pohdintaa yksikön toiminta-alueen rajaamisesta Mobile-kuntien alueelle tai vaihtoehtoisesti koko Keski-Suomen maakunnan kattavaksi. Toisaalta keskusteltiin myös mahdollisuudesta, jossa Saarikan ja Viitaseudun päivystysrenkaat yhdistäisivät työntekijäresurssinsa yhdeksi päivystysrenkaaksi ja mahdollinen yksikkö toimisi Mobile-kuntien alueella. (Talvensola 2009a, 5.)

Ohjausryhmän esiin nostamia kysymyksiä työstettiin pienryhmissä, joissa pohdittiin Kriisikeskus Mobilen, Keski-Suomen ensi- ja turvakodin sekä sosiaalipäivystyksen yhteistoiminnan mahdollisuuksia. Keski-Suomen ensi- ja turvakoti oli suunnittelussa mukana, koska mietittiin mahdollisuutta toimitilojen ja henkilöstön yhteiskäyttöön. Suunnittelun tavoitteena oli erillisen kriisi- ja sosiaalipäivystysyksikön perustaminen, jossa työskentelisi kolmivuorotyössä seitsemän sosiaalityöntekijää ja kymmenen kriisityöntekijää. (Hauvala 2009a, 1.) Maaliskuussa 2009 todettiin, ettei Keski-Suomen ensi- ja turvakodin ja mahdollisen kriisi- ja sosiaalipäivystysyksikön tilojen tai henki-

löstön yhteiskäyttö ole realistinen vaihtoehto, koska Keski-Suomen ensi- ja turvakodin toimintoihin liittyen oli epävarmuutta mm. Pidä kiinni-hoitojärjestelmän<sup>13</sup> Ensikoti Aliisan ja Alvari-työn<sup>14</sup> toiminnan jatkumisesta. (Hauvala 2009b, 1-2.)

Suunnittelua erillisen kriisi- ja sosiaalipäivystyksikön osalta päätettiin jatkaa. Yksikkö tulisi pitämään sisällään akuutin kriisityön, aktiivipohjaisen sosiaalipäivystystyön, perheväkivaltatyön sekä kriisityön vapaaehtoistyön ja rikosuhripäivystystyön. Työvuorosuunnittelussa perustana pidettiin 17 työntekijän jakaantumista työvuoroihin siten, että lähtökohtaisesti vuoroissa olisi yksi sosiaalityöntekijä ja yhdestä kahteen kriisityöntekijää. Yövuoroissa olisi vain yksi sosiaalityöntekijä ja yksi kriisityöntekijä. Oli suunniteltu, että sosiaalityöntekijä olisi virka-aikaisesti tavoitettavissa ja hänen työnkuvaansa kuuluisi yksikköön kriisityöstä nousevien tai keskitetysti tulevien lastensuojeluilmoitusten virka-aikainen selvittely. Suunnittelussa tiedostettiin, että ns. suoraa linjaa mahdollistaminen sosiaalityöntekijälle yksikön kautta saattaisi lisätä aiheettomia yhteydenottoja ja madaltaa kynnyksiä ottaa yhteyttä muuhun kuin asiakkaan omaan, asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään – asiassa nähtiin positiivisia, mutta myös negatiivisia vaikutuksia. Sosiaalityöntekijän virka-aikainen työpanos keskustelutti paljon, koska sosiaalityön virka-aikaiset resurssit kunnissa olivat niukat. Sosiaalityöntekijäresurssin virka-aikainen käyttö mahdollisessa yksikössä kyseenalaistettiin. (Hauvala 2009b, 2.)

Erillisen yksikön perustamista puolsivat mm. mahdollisuus kriisi- ja sosiaalityöntekijöiden moniammatilliseen työskentelyyn sekä kriisi- ja sosiaalityön päivystysluonteisen erityisosaamisen keskittyminen yksikköön. Tämä puolestaan takaisi asiakkaille tasalaatua palvelua, tarvittavan avun, jatkotoimenpiteet, pysyvät työntekijät sekä palvelun kehittämisen mahdollistumisen. Yksikön mahdollisuuksina nähtiin myös ennaltaehkäisevän työn roolin korostuminen sekä kunta- ja aluekohtaisen tilastotie-

---

<sup>13</sup> Ks. [Pidä kiinni-hoitojärjestelmä](#)

<sup>14</sup> Ks. [Alvari-työ](#)

don kerryttäminen asukkaiden hyvinvoinnin tilasta sekä palvelujen edelleen kehittäminen. Merkityksellisenä asiana koettiin erityisesti myös se, että yksikön perustamisen myötä voitaisiin luopua varallaoloon perustuvasta sosiaalipäivystysmallista. Pienryhmä selvitti olemassa olevien päivystysjärjestelmien rahoitusosuuksia kunnittain sekä teki arvioita yksikön kustannuksista. (Hauvala 2009b, 2-3.)

Kustannusvaihtoehtoja laskettiin niin erillisen yksikön kuin toiminnassa olevien järjestelmien mukaisesti. Vaikka kriisi- ja sosiaalipäivystyksikköä suunniteltiin yksikkömuotoon, niiden taloussuunnittelu pidettiin erillään. Sosiaalityöntekijöiden osalta yksikön suunniteltiin linkittyvän Jyväskylän kaupunkiin, koska sosiaalityöntekijöiden toimivaltaisuus edellyttää, että he ovat virkasuhteessa kuntaan. Kriisityön osalta henkilöstön perustan suunniteltiin muodostuvan Jyväskylän Seudun Mielenterveysseuran kriisityöntekijöistä. Kriisi- ja sosiaalipäivystyksen suunnittelussa oli erillisen yksikön lisäksi koko ajan rinnalla vaihtoehtona myös, että vuoden 2010 toimintajärjestelmä pysyy aiempien vuosien kaltaisena. Ainoana muutoksena oli kaavailtu, että Jämsän seutu liittyy Mobile-kuntiin ja tulee mukaan Mobile-kuntien takapäivystysreunaan toiminta-alueeksi. (Hauvala 2009d, 2-3.)

Erillisen yksikön suunnittelutyön edetessä erityisesti maantieteelliset etäisyydet nousivat keskusteluun, koska alustavasti oli suunniteltu, että yksikkö toimisi koko maakunnan alueella. Keski-Suomen maakunnan kokoinen toiminta-alue olisi haastava niin alueellisesti kuin matka-ajallisesti kotikäyntien suhteen. Myös virka-aikainen sosiaalityöntekijän työpanos aiheutti keskustelua ja kunnista todettiin, että ne eivät ole valmiita maksamaan virka-aikaisesta sosiaalityöntekijän työstä, koska virka-aikainen sosiaalipäivystys hoidetaan omana työnä kunnittain. Kunnat näkivät virka-aikaisen sosiaalityön kustannuksen olevan Jyväskylän kaupungin vastuulla. Tosin myönnettiin, että osa virka-ajasta kuluu päivystystilanteiden siirtämiseen asiakkaiden kotikuntiin, mutta silti virka-aikaisesta sosiaalityöstä ei oltu valmiita maksamaan. (Hauvala 2009c, 2-3.)

Keski-Suomen sosiaalijohdon kokouksessa 17.3.2009 käsiteltiin vuoden 2010 osalta joko sen hetkisten toimintamallien säilyttämistä ja uutena vaihtoehtona suunniteltua kriisi- ja sosiaalipäivystyksikköesitystä. Sosiaalijohtajat päätyivät siihen, että maakunnallista suunnittelua tulee jatkaa ja, että kuntien tulee ottaa siihen aktiivisemmin osaa. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmässä käytiin 24.4.2009 laaja keskustelu mahdollisen yksikön palveluista, henkilöstöresursseista, maantieteellisestä alueesta ja kustannusten jaosta. Huolta esitettiin kriisityön henkilöstöresurssin pienemisestä ja sen mahdollisista vaikutuksista akuutin kriisityön palveluiden saamiseen. Lisäksi esiin tuli myös uhkakuva siitä, että kriisityö painottuisi puhelintyöhön, koska maantieteelliset etäisyydet kasvaisivat ja mahdollisesti nostaisivat kynnystä kotikäynteihin. Myös palvelurajaukset aiheuttivat moniäänistä keskustelua – rajauksia oli selkeästi suunniteltu kriisityön osalta Saarikan kuntien alueille ja Viitaseudulle, sillä näille seuduille kriisityötä luvattiin vain puhelintyönä. Sosiaalipäivystystyöhön ei oltu suunniteltu vastaavaa rajausta. (Talvensola 2009b, 4-5.)

Myös kustannusten jako kuntien kesken puhutti, koska olemassa olevissa malleissa oli varsin suuriakin eroja kuntien taloudellisissa panostuksissa ja kaavaillun yksikön kustannusten jakaminen kohdistuisi kuntakenttään uudella tavalla. Erityisesti Saarikan ja Viitaseudun taloudelliset panostukset päivystyksen järjestämisessä suhteessa asukaslukuun ovat huomattavat suhteessa pienempiin Mobile-kuntiin. Kustannusten lisäksi ohjausryhmää puhuttivat kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalisosiaalityöntekijöiden halukkuus hakeutua kolmivuorotyöhön, kun toisaalta samanaikaisesti oli havaittu kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden niukkuus virka-aikaiseen työhönkin hakeutumisessa. Kolmivuorotyöhön halukkaita tulijoita toisaalta uskottiin löytyvän, koska sitä puolsi päivystystyön kiinnostavuus, haastavuus, erilaisuus sekä päivystystyön nopeatempoisuus. (Talvensola 2009b, 5-6.)

Toukokuussa 2009 Jyväskylän kaupungin koolle kutsumassa maakunnan sosiaalijohtajien työkokouksessa käsiteltiin myös sosiaalipäivystyksen järjestämistä. Kokouksessa päätettiin, ettei maakunnallinen kriisi- ja sosiaalipäivystyksikkö ollut vielä ajankohtainen, koska kunnissa ei ollut asiasta riittävää yksimielisyyttä (ks. Talvensola

2010b, 8). Sosiaalijohtajien päätöksellä maakunnassa jatkettiin kriisi- ja sosiaalipäivystystä olemassa olevien järjestelmien pohjalta vuonna 2010. Ainona muutoksena oli Jämsän ja Kuhmoisten päätös liittyä ns. Mobile-kuntiin vuoden 2010 alusta, joten päivystysrenkaiden määrä maakunnassa pieneni neljästä kolmeen. Jämsän seudun liittyminen Mobile-kuntiin päätti Jämsän seudulla vuosia toimineen psyko-sosiaalisen kriisipäivystyksen toiminnan, koska Jämsä ja Kuhmoinen tekivät Kriisikeskus Mobilen kanssa sopimuksen akuutista kriisityöstä ja sosiaalipäivystyksen etupäivystystoiminnasta. Kuntakohtaiset päivystysvastuuviikot jaettiin edellisvuosien tapaan asukasluokien suhteessa – Jämsän ja Kuhmoisten mukaan tuleminen lisäsi viikkojen jakajia – tosin päivystäjistä tuli olemaan vuoden 2010 osalta vajausta, koska edelleenkin kuntien välinen päivystysviikkojen ostohalukkuus näyttäytyi suurempana kuin myyntimahdollisuudet. Ohjausryhmässä linjattiin tehtäväkohtaisen palkan määräaikaisten suosituskorotukset, kunta- ja koordinointisopimukset sekä kuntien välisen ostopäivystysviikon hinta. (Talvensola 2009c, 5.)

Vuonna 2009 sosiaalipäivystyksen ohjausryhmän kokouksia oli neljä. Kriisi- ja sosiaalipäivystyksen suunnitteluun liittyviä pienryhmien kokouksia oli yhteensä kahdeksan. Vuoden 2009 kehittämistyön painopiste oli olemassa olevien toimintajärjestelmien säilyttämisessä ja vaihtoehtoisesti erillisen kriisi- ja sosiaalipäivystyksikön suunnittelussa. Suunnittelutyön tuloksena pitäydyttiin lähes aiempien vuosien kaltaisessa järjestelmässä, joka sinänsä asiakas-, yhteistyö-, kunta- ja päivystäjänäkökulmasta oli osoittanut toimivuutensa.

Tosin vuosi 2009 lisäsi selkeästi tilastojen mukaan sosiaalipäivystystyötä, sillä maakunnan sosiaalipäivystyksissä tilastoitiin 766 virka-ajan ulkopuolista päivystystapahtumaa. Tapahtumien määrä kasvoi noin 10 % vuodesta 2008. Tilanteiden taustalla olleet syyt liittyivät tyypillisimmin huoltajan tai lapsen päihteiden käyttöön, väkivaltaan tai sen uhkaan sekä nuorten karkaamisiin. Kiireellisiä sijoituksia päivystäjät tekivät 76 ja avohuollon sijoituksia tehtiin 22. (Ks. Talvensola 2009c, 1 ja 11.) Lisääntyneen työn myötä myös sosiaalityöntekijöiden kokema päivystystyön kuormittavuus virka-aikaisen työn ohella kasvoi edelleen ja päivystävien sosiaalityöntekijöiden ha-

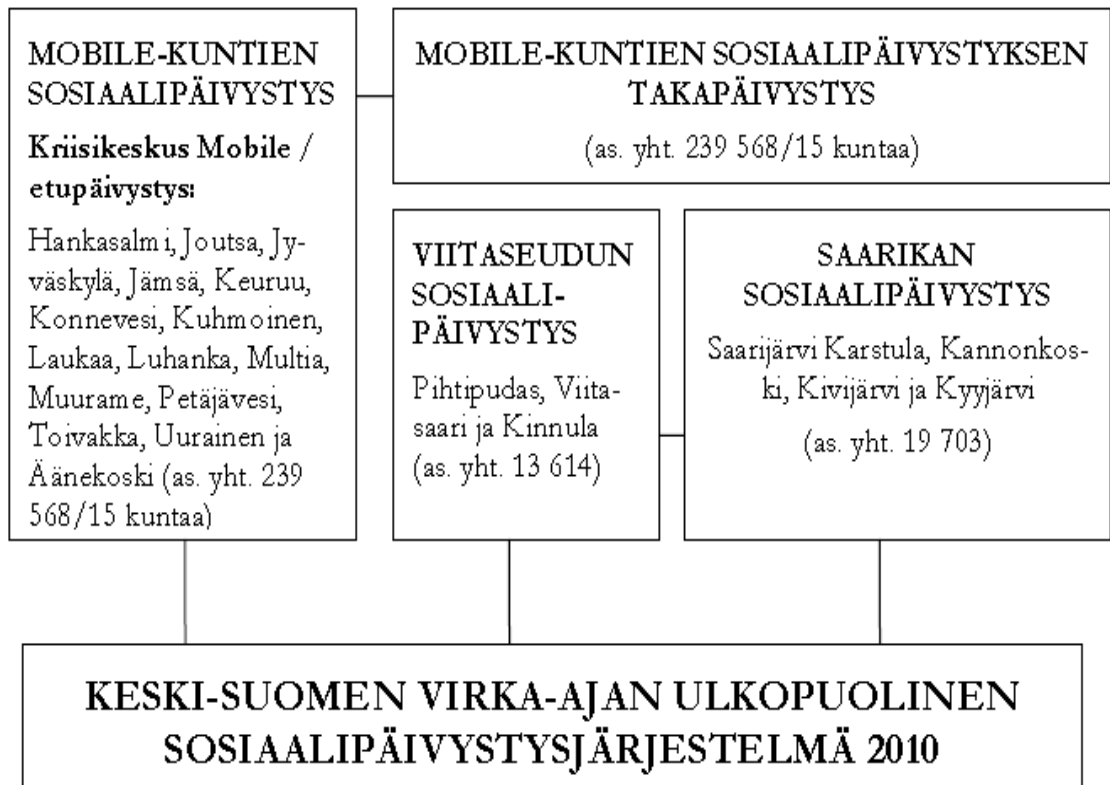
lukkuus päivystystyön tekemiseen väheni. Myös kuntien välinen päivystysviikkojen ostohalukkuus kasvoi vuoden 2009 aikana.

Merkityksellistä suunnittelutyön kannalta vuodessa 2009 oli, että palvelujärjestelmän toimintaa sekä sen kehittämistä pohdittiin yhteisesti eri foorumeilla. Toimijoiden yhteisenä tavoitteena voitiin pitää hyvän sekä mahdollisimman toimivan kriisi- ja sosiaalipäivystysmallin rakentumista. Vuoden 2009 suunnittelussa ei nähty realistisia vaihtoehtoja sille, että sinänsä toimivaa, maakunnan kattavaa sosiaalipäivystysjärjestelmää tai Kriisikeskus Mobilen toimintaa ryhdyttäisiin muuttamaan.

### **5.5 Kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta ja kehittäminen vuonna 2010**

Vuonna 2010 Keski-Suomen sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolinen sosiaalipäivystys järjestettiin kuntien yhteistoimintana kolmen eri päivystysrenkaan avulla Jämsän seudun etu- ja takapäivystyksen siirryttyä Mobile-kuntien toiminnaksi. Päivystysrenkaiden määrä vähentyi neljästä kolmeen (ks. kuvio 6, 63).

Sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolista sosiaalipäivystystä toteutettiin Keski-Suomessa kahdella eri mallilla: varallaoloon perustuvana päivystysrinkinä sekä etu- ja takapäivystäjien yhteistyönä. Varallaolona jatkettiin pohjoisen Keski-Suomen päivystyksissä Saarikan ja Viitaseudun alueilla. Perusturvaliikelaitos Saarikan kunnissa päivystysvuorossa ollut vastasi samalla myös virka-aikaisesta sosiaalipäivystyksestä. Mobile-kunnissa päivystettiin etu- ja takapäivystäjien yhteistyömallin mukaisesti. Mobile-kuntien sosiaalipäivystyksen takapäivystysrengas muodostui yhdeksän kunnan sosiaalityöntekijöistä. Takapäivystysrenkaan päivystäjävahvuus vaihteli vuoden 2010 aikana 16–19 sosiaalityöntekijään. (Talvensola 2011a, 5.)



KUVIO 6: Maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmä 2010 sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolella (Talvensola 2011a, 4).

Sosiaalipäivystyksen järjestäminen perustui edelleen päivystäjien vapaamuotoiseen varallaoloon ja toimi ns. korkean kynnyksen periaatteella, jossa yhteyden päivystäjään sai pääasiassa toisen viranomaisen, kuten hätäkeskuksen tai poliisin kautta. Sosiaalipäivystyksen koordinointi jatkui osana Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen toimintaa. (Talvensola 2011a, 1.) Koordinaattorina toimi Sivi Talvensola. Sosiaalipäivystäjille järjestettiin aiempien vuosien tapaan työnohjausta. Lisäksi vuoden 2010 aikana järjestettiin kaksi erillistä koulutuspäivää.

Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmä (liite 9) päätti asettaa työrukkasryhmän pohtimaan maakunnallisen sosiaalipäivystyksen pysyvää järjestämistä. Työrukkasryhmän tehtävänä oli laatia ehdotus pysyvästä virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen järjestämismallista. Ehdotuksen tuli olla valmis 25.5.2010 mennessä, jolloin oli ohjausryhmän kokous. Sen tuli sisältää mm. järjestämistapa, toimitilat,

henkilöstömalli, talousarvio ja kustannusten jakoperuste. Tausta-aineistona tuli käyttää aiempien vuosien selvityksiä eri järjestämismalleista, valtakunnallista kokemustietoa sekä kertynyttä tietoa varallaolomallin vahvuuksista ja heikkouksista. (Talvensola 2010c, 3.)

Työrukkasryhmä kokoontui kolme kertaa kevään 2010 aikana. Aikataulu oli haasteellinen ja kuntien yhä tiukentunut talous raamitti suunnittelua. Työrukkasryhmässä suunnittelun perusta lähti siitä, etteivät kuntien kustannukset saaneet kasvaa, joten samalla kustannusrakenteella tuli järjestää päivystys keskitetysti, laajalla väestöpohjalla, laadukkaasti ja toimivasti. Mallin lähtökohdaksi määriteltiin vuonna 2009 suunnitellun mukainen erillinen kriisi- ja sosiaalipäivystyksikkö, jonka toimialue kuitenkin maantieteellisistä syistä rajattiin Mobile-kuntien alueelle. Keskusteluissa viitattiin Vantaan ja Helsingin sosiaali- ja kriisipäivystysten toimintaan. Myös kriisi- ja sosiaalipäivystyksen yhdistämisen mahdollisuus terveydenhuollon päivystystoimintaan tuli esille. Suunnittelutyössä pitäydettiin kuitenkin minimitoimintamallin eli nykyisen järjestelmän säilyttämisen ja ideaalimallin eli erillisen yksikön pohdinnassa. (Talvensola 2010d, 2-4.)

Suunnittelussa kohdattiin haasteita, joita olivat kustannusten laskeminen, henkilöstömäärän riittävyys ja loma-aikojen sijaistukset. Myös kelpoisuusehdot täyttävien sosiaalityöntekijöiden työnkuva sekä halukkuus hakeutua kolmivuorotyöhön puhuttivat työrukkasryhmää. Yksikön fyysisen sijainnin pohtiminen, kustannussuunnittelu sekä kustannusten jakaantuminen kuntien kesken oikeudenmukaisesti ja organisatorisen pohjan rakentaminen kolmas sektori vs. virkasuhteiset sosiaalityöntekijät oli haasteellista. (Talvensola 2010e, 2.)

Kriisi- ja sosiaalipäivystyksille tehtiin vuoden 2009 suunnittelun mukaisesti erilliset talousarviot. Työrukkasryhmä päätyi esittämään 8.4.2010, että kustannukset jakautuisivat käyttöperusteisesti. Työrukkasryhmässä visioitiin, että kriisi- ja sosiaalipäivystyksikkö vastaisi akuutteihin sosiaalisiin hätätilanteisiin ja kriiseihin. Henkilöstöä suunniteltiin seitsemällä sosiaalityöntekijällä ja yhdeksällä kriisityöntekijällä sekä joh-



tajalla. Työaikamallina pidettiin kolmivuorotyötä. Työnkuvat yksikössä perustuisivat akuuttiin kriisityöhön ja sosiaalityöhön – aiemmin vuonna 2009 suunnitellusta virka-aikaisesta lastensuojeluilmoitusten vastaanottamisesta ja niiden tilanteiden alkuselvittelystä luovuttiin. Päädettiin esittämään, että virka-aikana sosiaalityöntekijä tekisi päivystysluonteista kriisityötä ja siihen liittyvää työparitoimintaa kriisityöntekijöiden kanssa. (Talvensola 2010e, 1-3.)

Yksikön visioitiin tuottavan pitkällä tähtäimellä aiempaa syvempää moniammatillisuutta, vakiintuneempaa verkosto- ja viranomaisyhteistyötä, laadukasta akuuttiin sosiaaliseen hätään vastaavaa palvelua ja erityisosaamista kriisi- ja sosiaalipäivystystyöhön. Lisäksi nähtiin, että yksikön toiminta mahdollisesti vähentäisi asiakkuuksien ajallista kestoja palveluissa ja inhimillistä kärsimystä, koska ongelmiin ja avun tarpeeseen voitaisiin vastata nopealla aikavälillä ja toisaalta myös ns. toistuvaisasiakkaiden sosiaaliseen hätään pystyttäisiin tarttumaan erillisestä päivystysyksiköstä entistä paremmin. Ryhmässä nähtiin, että pysyvän, kuntien yhteistoiminnalla ja -rahoituksella toteutettavan yksikön avulla päivystyspalvelut voitaisiin järjestää laadukkaasti. (Talvensola 2010f, 2.)

Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokouksessa todettiin 25.5.2010, ettei työrukkasryhmä saanut aikaan annetun ajan puitteissa yksimielistä ehdotusta kriisi- ja sosiaalipäivystyksen järjestämiseksi erillisen yksikön muodossa. Työrukkasryhmä ei päässyt yksimielisyyteen yksikön kustannuksista eikä organisaatorakenteesta. Yksimielisyys ryhmässä vallitsi kuitenkin siitä, että erillinen yksikkö on tavoiteltava kehityssuunta, koska edelleen oli havaittavissa sosiaalipäivystäjien työn kuormittavuuden lisääntymistä sekä päivystäjien väsymistä varallaolomuotoisen päivystyksen toteuttamiseen. Myös sosiaalipäivystystehtävien määrän lisääntyminen erityisesti Mobile-kuntien alueella oli merkittävää. Ohjausryhmä näki vuoden 2011 osalta uhkakuvana päivystysjärjestelmien pirstaloitumisen ja kunnittaisten erillisratkaisujen tekemisen, mikäli yhteisymmärrystä sosiaalipäivystyksen järjestämisen tulevaisuudesta ei löydetäisi. (Talvensola 2010g, 2-3.)

Toukokuisen kokouksen jälkeen kunnissa odotettiin Jyväskylän kaupungin päätöksiä sosiaalipäivystyksen tulevaisuuden suhteen. Kaupungin päätös oli, että Jyväskylänkin intresseissä oli edelleen sosiaalipäivystyksen toiminnan vakinaistaminen muun kuin varallaolomallin mukaisesti, mutta erillisen yksikön perustamiseen vuodeksi 2011 ei ollut mahdollisuutta mm. budjettiteknisistä syistä. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmä linjasi 1.9.2011 kokouksessa, että sosiaalipäivystysjärjestelmää ei muuteta ja vuonna 2011 jatketaan varallaolomallipohjaista järjestelmää. Ohjausryhmässä määriteltiin edellisten vuosien tapaan tehtäväkohtaisen palkan erilliskorvaukset, kunta- ja koordinointisopimukset sekä kuntien välisten ostoviikkojen hinnat. Ohjausryhmässä linjattiin myös, että kriisi- ja sosiaalipäivystyksen kehittämistä jatketaan Jyväskylä-vetoisesti vuoden 2012 osalta, koska varallaolomalliin liittyvät ongelmat on tiedostettu ja uhkana oli, että malli oli tulossa ns. tiensä päähän. (Talvensola 2010h, 2-6.)

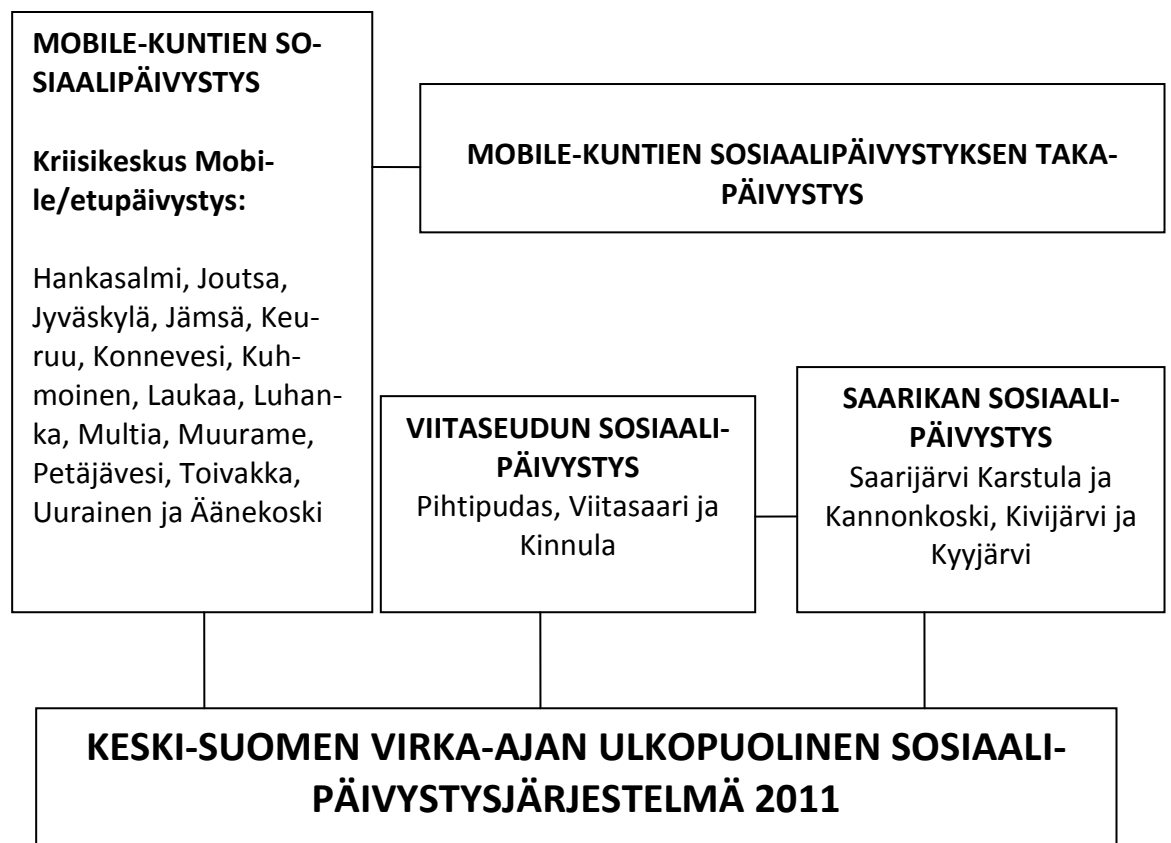
Vuoden 2010 aikana oli kolme sosiaalipäivystyksen ohjausryhmän kokousta. Sosiaalipäivystyksen työrukkasryhmän kokouksia oli kolme. Vuoden 2010 aikana työrukkasryhmän työssä keskiössä oli olemassa olevan järjestelmän säilyttäminen sekä erillisen kriisi- ja sosiaalipäivystysyksikön suunnittelutyö. Suunnittelutyössä kohdattiin samat haasteet kuin aiempinakin vuosina. Sosiaalipäivystyksen yhteydenotot kasvoivat, mikä vaikutti myös suoraan sosiaalipäivystäjien työn kuormittavuuden kasvuun. Päivystystilanteiden määrässä tapahtui peräti 30 % kasvu, sillä Keski-Suomen sosiaalipäivystyksissä tilastoitiin 992 eri päivystystapahtumaa vuoden 2010 aikana. Sosiaalipäivystyksen tarvetta aiheuttivat pääasiassa karkaamiset, päihteiden käyttö ja väkivalta tai sen uhka. Suurin osa sosiaalipäivystyksen tilanteista liittyi lapsiin tai lapsiperheisiin. Vuonna 2010 maakunnan sosiaalipäivystyksissä tehtiin kiireellisiä sijoituksia 60 ja avoimuuden sijoituksia 13. (Ks. Talvensola 2011a, 1 ja 11.)

Vuoden 2010 jälkeen päivystystoiminnan toteuttamisen uhkakuvana nähtiin toisaalta mahdollisuus yhtenäisen järjestelmän pirstaloitumiseen, mutta yhteistä suunnittelutyötä päätettiin jatkaa hyvässä hengessä todeten, ettei jo useana vuonna tehty suunnittelu- ja pohjatyö ole ollut tarkoituksetonta vaan se on vakinaistanut Kriisikeskus

Mobilen roolia palvelujärjestelmässä sekä jäsentänyt kuntien tahtotilaa yhteisestä, aktiivisuuteen perustuvasta sosiaalipäivystysyksiköstä.

## 5.6 Kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta ja kehittämistyö vuonna 2011

Vuonna 2011 Keski-Suomen sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolinen sosiaalipäivystys järjestettiin kuntien yhteistoimintana kolmen eri päivystysrenkaan toimesta (ks. kuvio 7). Sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolista sosiaalipäivystystä toteutettiin Keski-Suomessa kahdella eri mallilla: varallaoloon perustuvana päivystysrinkinä sekä etu- ja takapäivystäjien yhteistyönä. Varallaolona jatkettiin pohjoisen Keski-Suomen päivystyksissä Saarikan ja Viitaseudun alueilla. Mobile-kunnissa päivystettiin etu- ja takapäivystäjien yhteistyömallin mukaisesti. Mobile-kuntien sosiaalipäivystyksen takapäivystysrengas muodostui yhdeksän kunnan sosiaalityöntekijöistä. Takapäivystysrenkaan päivystäjävahvuus vaihteli vuoden 2011 aikana 13-16 sosiaalityöntekijään.



KUVIO 7: Maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmä 2011 sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolella (Hauvala 2011c).

Sosiaalipäivystyksen järjestäminen perustui edelleen päivystäjien vapaamuotoiseen varallaoloon ja toimi ns. korkean kynnyksen periaatteella, jossa yhteyden päivystäjään sai pääasiassa toisen viranomaisen kautta. Sosiaalipäivystyksen koordinointi jatkui osana Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen toimintaa. Koordinaattorina jatkoi kolmatta vuotta Sivi Talvensola. Sosiaalipäivystäjille järjestettiin työnohjausta ja vuoden 2011 aikana järjestettiin kaksi erillistä kriisityön koulutuspäivää sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ja Kriisikeskus Mobilen yhteistyönä.

Syyskuussa 2010 sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmässä päätettiin, että päivystystyön kehittämistä jatketaan Jyväskylä-vetoisesti ja ensimmäinen vuoden 2012 sosiaalipäivystyksen suunnitteluun liittynyt kokous pidettiin 15.12.2010. Kokouksessa linjattiin, että työryhmätyössä keskitytään Jyväskylän kaupungin hallinnoiman sosiaalipäivystyksikön suunnitteluun sekä päädyttiin tutustumaan eri sosiaalipäivystysmalleihin, joita oli järjestetty aktiiviyöpohjaisesti (Seppälä 2010, 2). Sosiaalipäivystyksikön suunnitteluun keskittyminen tarkoitti Kriisikeskus Mobilen toiminnan jatkumista myös vuonna 2012 jo aiemmin vakiintuneiden käytänteiden mukaisesti.

Työryhmä kokousti tammikuussa 2011. Koordinaattori Sivi Talvensola oli koonnut tietoa mm. Satakunnan, Oulun, Kuopion sekä Pohjanmaan sosiaalipäivystyksistä. Työryhmä rajasi suunnittelutyön koskemaan Mobile-kuntien alueen sosiaalipäivystystä ja päätyi Pohjanmaan sosiaalipäivystysmallin tarkempaan sisällölliseen tutustumiseen. Pohjanmaan sosiaalipäivystys toimi maantieteellisesti laajalla alueella viiden sosiaalityöntekijän henkilöstöressurssilla, joten siinä nähtiin realistisia yhtymäkohtia Mobile-kuntien alueen suunnitteluun. (Seppälä 2011a, 1-2; Seppälä 2011b, 2.) Pohjanmaan sosiaalipäivystysmallin mukaista viiteen työntekijään perustuvaa työvuorosuunnittelua käytettiin pohjana henkilöstösuunnittelussa. Työvuorosuunnittelussa otettiin huomioon myös Mobile-kuntien takapäivystäjien aktiiviyön jakautumista koskevat tilastot. Työvuorosuunnittelussa ei pitäydytty pelkästään virka-ajan ulkopuolisissa työajoissa, vaan huomioitiin asiakasasioiden siirtämiseen kuluva aika virka-aikana

sekä yhteisten kokousten ja työnohjausten mahdollistuminen. Työryhmä linjasi, että virka-aikana edelleen kukin kunta järjestää sosiaalipäivystyksen itsenäisesti eikä myöskään Jyväskylän kaupungin virka-aikaista sosiaalipäivystystä siirretä yksikköön. (Seppälä 2011b, 2.) Työryhmä järjesti Pohjanmaan sosiaalipäivystyksen toimijoiden tapaamisen 25.3.2011, jossa keskityttiin Pohjanmaan sosiaalipäivystyksen toiminnan esittelyyn (Seppälä 2011c, 1-2).

Pohjanmaan sosiaalipäivystysmallia päädyttiin hyödyntämään sosiaalityöntekijämäärän, aktiivi- ja varallaolomallisen kiertävän työvuorosunnittelun, poliisilaitoksen sosiaalityön yhdistämisen sekä työnkierron mahdollisuuden näkökulmista. Sosiaalitaka-päivystäjät olivat viestineet, että yksikön suunnittelua kohtaan oli positiiviset odotukset ja myös päivystäjien kanta oli, että Pohjanmaan sosiaalipäivystys soveltuvin osin takaisi hyvät mahdollisuudet päivystystyön toteutukselle. Jyväskylän kaupungin taloushallinto teki yhteistyössä kaupungin edustajien kanssa talousarvion yksikölle sekä myös vaihtoehtoisia laskelmia kuntaosuuksien jakaantumisesta. (Seppälä 2011d, 1-3.)

Työryhmän alustavassa esityksessä sosiaalipäivystysyksikön keskeisiksi tehtäviksi määriteltiin sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen hoitaminen Mobile-kuntien alueella, poliisilaitoksen sosiaalityö, sosiaalipäivystyksen tiedonkeruu, tilastointi ja raportointi sekä palveluista tiedottaminen ja yhteistyön kehittäminen verkostoissa. Sosiaalipäivystysyksikköön ei tulisi suoraa, julkista puhelinnumeroa vaan sosiaalipäivystysyksikön etupäivystyksenä tulisi edelleen toimimaan Kriisikeskus Mobile, jonka kriisityöntekijät vastaanottaisivat sekä kartoittaisivat sosiaalipäivystystehtävät ja tarvittaessa siirtäisivät tehtävät sosiaalityöntekijälle. Myös varallaolomallin aikana toteutettu työparityö kriisi- ja sosiaalityöntekijöiden välillä jatkuisi mm. koti- ja laitospöytätyö. Päivystystyöhön sisällytettiin kuuluvaksi aiempien vuosien tehtävät eli lastensuojelutilanteet, nuorten kriisitilanteet, kriisitilanteet perheissä ja vanhusten äkillinen avuntarve sekä onnettomuudet ja muut vaaratilanteet. Päivystysyksikön henkilöstön tulisi muodostamaan kuusi vakinaista viranhaltijaa, joista viisi virkaa olisi uusia ja yksi olemassa oleva poliisilaitoksen sosiaalityönte-

kijän virka. Toiminta-alueeksi esitettiin Mobile-kuntien aluetta ja hallinnoijaksi Jyväskylän kaupunkia. (Seppälä 2011e.)

Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmä (liite 10) käsitteli 9.5.2011 työryhmän esitystä sosiaalipäivystyksen järjestämisestä vuonna 2012. Ohjausryhmä piti realistisena esitystä, jossa kunnat perustaisivat Mobile-kuntien alueelle sosiaalipäivystyksikön. Myös kustannusrakenne oli ohjausryhmän mielestä realistinen. Ainoastaan kustannusten jakautumiseen kuntien kesken esitettiin muutoksia. Ohjausryhmässä keskusteltiin lisäksi myös mm. henkilöstön rekrytoinnista ja toimitiloista sekä tilastoinnin ja tiedonkeruun säilyttämisen puolesta käytettiin puheenvuoroja. Todettiin myös, että mikäli yksikkö toteutuu, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen luotsaama sosiaalipäivystyksen koordinointi lakkaa ja sen tehtävät siirretään soveltuvin osin yksikköön. (Talvensola 2011b, 3-6.)

Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokouksessa 8.6.2011 pitäytyttiin keskustelemaan yksikön kustannuksista. Jyväskylän kaupunki ehdotti ensisijaisesti, että yksikön toiminnan ensimmäisenä vuonna kustannusten jako perustuisi asukaslu-  
kujakoon. Toissijaisena vaihtoehtona esitettiin kustannusten jakaminen 60/40 -suhteessa, jossa Jyväskylän osuus yksikön kokonaiskustannuksista olisi 60 prosenttia ja loput 40 prosenttia jaettaisiin muiden Mobile-kuntien kesken asukasluvun perusteella. Ohjausryhmän keskustelussa kävi selkeästi esiin, että Jyväskylää lukuun ottamatta pelkkään asukaslukuun perustuva kustannustenjako ei lähtökohtaisesti tuntunut muista kunnista oikeudenmukaiselta vaihtoehdolta. Kokouksessa todettiin yhteisesti, että sosiaalipäivystyksikkö nostaa joka tapauksessa kustannuksia varallaolomalliin verrattaessa. Ohjausryhmässä päädyttiin siihen, että yksikön toteutuessa ensimmäisenä toimintavuotena 2012 sosiaalipäivystyksikön kustannusten jaossa käytetään mallia, jossa Jyväskylän osuus kokonaiskustannuksista on 60 prosenttia ja muiden kuntien osuus 40 prosenttia jaetaan kunnille asukasluvun suhteessa. Sovittiin myös, että ensimmäisen toimintavuoden aikana sosiaalipäivystyksikön palvelu tuoteistetaan ja määritellään suoritelaskutuksen perusteet. (Talvensola 2011c, 2.)

Ohjausryhmässä todettiin, että Jyväskylän kaupungin elo-syyskuun 2011 vaihteessa oleva perusturvalautakuntakäsittely vie ratkaisevasti asiaa eteenpäin ja on merkittävä yksikön toteutumisen kannalta. Sovittiin, että Jyväskylän kaupunki lähettää kirjelmän sosiaalipäivystysyksiköstä muihin kuntiin talousarviokäsittelyn jälkeen. Uuden järjestelmän aloitusajankohta riippui lautakuntien sitoutumisesta asiaan. Todettiin, että realistinen sosiaalipäivystysyksikön toiminnan aloitusajankohta oli huhtikuun 2012 alku, johon saakka sosiaalipäivystystoimintaa jatkettaisiin varallaoloon perustuvalla sosiaalipäivystysmallilla. (Talvensola 2011c, 2-3.)

Lokakuussa 2011 pidetyssä sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokouksessa todettiin yhteisesti, että Jyväskylän kaupungin perusturvalautakunta hyväksyi 25.8.2011 sosiaalipäivystysyksikön perustamisen sillä edellytyksellä, että tarvittavat määrärahat sisältyvät vuoden 2012 talousarvioon. Sosiaalipäivystysyksikkö sisältyi Jyväskylän kaupungin vuoden 2012 talousarvion valmisteluun. Sosiaalipäivystysyksikön jatkovalmistelua varten Jyväskylän kaupunki oli pyytänyt 31.10.2011 mennessä Mobile-kunnilta sitovan ilmoituksen osallistumisesta sosiaalipäivystysyksikköön. Sosiaalipäivystysyksikön perustamista käsiteltiin myös maakunnan sosiaali- ja terveysjohdon kokouksessa 25.11.2011. (Talvensola 2011d, 2.)

Sosiaalipäivystysyksikön toiminnan käynnistyminen vahvistui huhtikuun 2012 alkuun, joten siihen saakka Mobile-kunnissa jatkui varallaoloon perustuva sosiaalipäivystysmalli. Ohjausryhmä päätti, että myös sosiaalipäivystyksen koordinointi jatkuu 31.3.2012 saakka. Saarikan ja Viitaseudun sosiaalipäivystysten osalta ohjausryhmässä oli tietona, että sosiaalipäivystys jatkuu vapaamuotoiseen varallaoloon perustuen. (Talvensola 2011d, 3.)

Joulukuussa 2011 sosiaalipäivystysyksikön suunnittelutyöryhmän kokouksessa käytiin läpi yksikön tehtäviä, henkilöstörakennetta, sosiaalityöntekijöiden virkojen täyttölupa-asiaa ja työvuorosuunnittelua. Kokouksessa tuli esiin, että yksikölle oli vuokrattu tilat samasta kiinteistöstä, jossa Kriisikeskus Mobile sijaitsee. Kriisikeskuksen ja sosiaalipäivystäjien fyysinen läheisyys koettiin hyvänä asiana. Viitaseudulta esitettiin toi-

ve, että yksikkö jatkaisi maakunnallista tilastointia ja tiedontuotantoa sosiaalipäivystystoiminnasta. Kokouksessa todettiin, ettei yksikön ensimmäiseen toimintavuoteen kytketä maakunnan kattavia toimintoja ja yhteisten koulutusten sekä työkokoustenkin osalta pitää odottaa yksikön toiminnan vakiintumista. Kokouksessa linjattiin, että Jyväskylän kaupunki tulevana yksikön hallinnoijana jatkaa yksityiskohtaisempaa suunnittelua yksikön konkreettisen toiminnan käynnistämiseksi. Sosiaalipäivystysyksikön työryhmätyöskentelyn loppumetreillä todettiin tulevaisuuden visiona, että kehittämistyö tulee mahdollisesti jatkumaan sosiaali- ja terveydenhuollon päivystysten sekä kriisityön osalta yhteispäivystyksen suuntaan. (Talvensola 2011e, 2-3.)

Vuoden 2011 aikana sosiaalipäivystyksen ohjausryhmän kokouksia oli kolme ja sosiaalipäivystystä suunnittelevan työryhmän kokouksia kuusi. Vuoden 2011 aikana työrukkasryhmän työssä painopiste oli erillisen sosiaalipäivystysyksikön suunnittelutyössä. Konkreettisesti sosiaalipäivystystyössä vuosi 2011 oli tilastollisesti todellinen kasvun vuosi, sillä tapahtumamäärä kasvoi lähes 50 %, koska virka-ajan ulkopuolella toimivissa sosiaalipäivystyksissä tilastoitiin 1467 eri tilannetta Keski-Suomessa (ks. Talvensola 2012, 1). Maakunnassa sosiaalipäivystyksen tarvetta aiheuttivat edelleen pääasiassa nuorten karkaamiset, päihteiden käyttö ja väkivalta tai sen uhka. Päivystystapahtumien kasvu näkyi selvästi myös sosiaalipäivystäjien aktiivisyöajassa, sillä päivystyksellinen työ vaihteli 10 tunnista reiluun 40,5 tuntiin viikossa. Vuonna 2011 maakunnan sosiaalipäivystyksissä tehtiin kiireellisiä sijoituksia 98 ja avohuollon sijoituksia 22. (Mt. 2.) Vuoden 2011 tilastot todentavat osaltaan Mobile-kuntien alueen sosiaalipäivystysyksikön tarpeellisuuden sekä viimeistelivät toimintamallin vaihtumisen ajankohtaisuuden.

Vuoden 2011 toteutuneen sosiaalipäivystyksen kehittämiseen liittyneen työryhmätyöskentelyn perustan muodostivat aiempien vuosien aikana hioutunut kuntien ja eri toimijoiden välinen yhteistyö sekä suunnitteluun ja kehittämistyöhön liittyneet materiaalit ja käytettävissä olleet viiden vuoden ajalta kertyneet tilastotiedot. Vuoteen 2012 lähdettiin tilanteessa, jossa Kriisikeskus Mobilen toiminta akuuttina kriisikeskuksena ja sosiaalipäivystyksen etupäivystyksenä jatkui. Vapamuotoiseen varalla-



oloon perustuva sosiaalitapakäivystys vaihtuu huhtikuun alussa käynnistyvän erillisen sosiaalikäivystysyksikön toimintaan Mobile-kuntien alueella. Saarikan ja Viitaseudun sosiaalikäivystykset jatkoivat sosiaalikäivystystoimintaansa vapaamuotoiseen varal-  
laaloon perustuen.

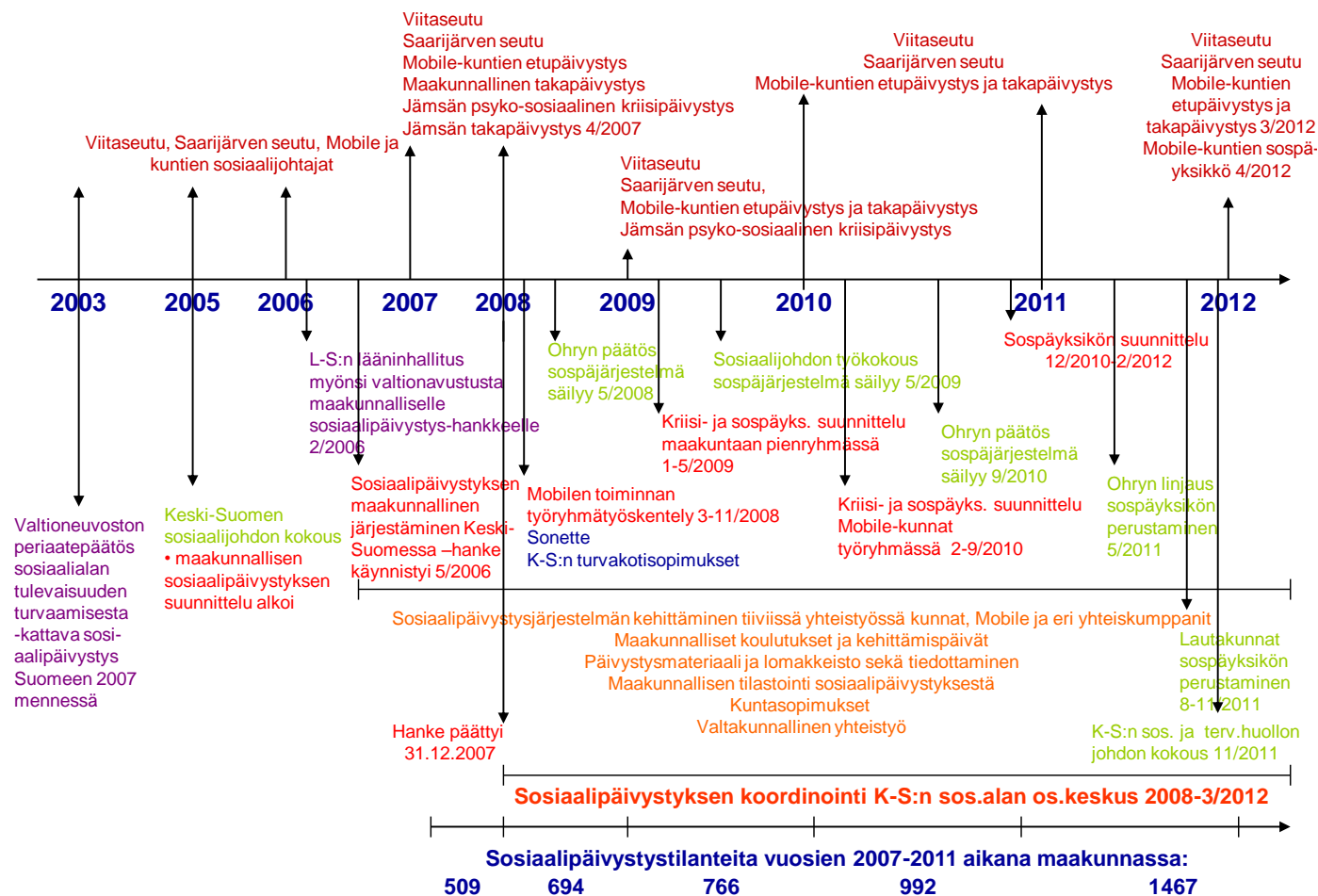
## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Vuosien 2006-2011 aikana toteutettu kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminta on taannut kriisi- ja sosiaalipäivystykseen ohjautuneiden kuntalaisten sekä kuntien alueilla oleskelleiden kiireellisen avun, mahdollistanut tuen sekä tarvittaessa myös jatko-ohjauksen muihin palveluihin. Palveluiden konkreettisesti järjestämisessä ja kehittämisessä suunnittelutyössä on tarvittu seutu- ja eri toimijayhteistyötä. Vuosien 2006–2011 aikana on rakennettu sekä vahvistettu yhtenäisiä toimintamalleja, eri toimintakulttuureita sekä ylikunnallisia toimintoja. Kriisi- ja sosiaalipäivystyspalvelun alueellinen sekä maakunnallinen järjestäminen ja yhteinen kehittämistyö saivat alkunsa maakunnallisesta hankkeesta, jonka tulokset antoivat mahdollisuudet jatkaa monisektorista toimintaa.

Järjestö-kuntayhteistyön ja kehittämistyön keskeisin sekä näkyvin tulos on Keski-Suomen maakunnan sosiaalipäivystysjärjestelmän toiminta vuosina 2007–2011. Toisena tuloksena on vakiinnutettu Kriisikeskus Mobilen toiminta akuuttina kriisikeskuksena ja Mobile-kuntien sosiaalipäivystyksen etupäivystyksenä. Kolmas keskeinen tulos on 2.4.2012 aloittava Mobile-kuntien uusi sosiaalipäivystysyksikkö.

Osatuloksia ovat Saarikan sekä Viitaseudun sosiaalipäivystystoimintojen jatkuminen, järjestö-kuntayhteistyön tiivistyminen, yhteistyörakenteiden syntyminen (sosiaalipäivystyksen koordinointi, kuntasopimukset kriisi- ja sosiaalipäivystystyöstä, turvakoitavalmiudesta, sosiaalipäivystyksen koordinoinnista ja kuntien välisestä sosiaalipäivystyksen ostoviikoista sekä erilliskorvaussuosituksista), tilastoinnin kehittäminen sekä tiedon kokoaminen suunnittelu- ja kehittämisprosessista. Myös keskitettyjen sosiaalipäivystäjien työnohjausten ja maakunnallisten koulutuspäivien järjestäminen ovat olleet 2006–2011 kehittämisprosessin osatuloksia. Kuviossa 8 (ks. 75) on nähtävissä aikajanaan tiivistettynä sosiaalipäivystyksen kehittämisen vuodet Keski-Suomessa.

## SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN KEHITTÄMISEN VUODET KESKI-SUOMESSA



KUVIO 8. Aikajana sosiaalipäivystyksen kehittämisen vuodet Keski-Suomessa (Hauvala ja Talvensola 2012).

Keski-Suomessa on ollut vuosien 2007–2011 aikana kriisi- ja sosiaalipäivystyksen toiminnan pohjana lakien mukainen järjestelmä, jossa moniammatillisuus sekä kriisi- ja sosiaalipäivystystyön erityisosaamisen kerryttäminen on taannut laadukasta palvelua asiakkaille sekä mahdollistanut kriisi- ja sosiaalipäivystyspalvelujen kehittämisen. Luokun ottamatta vuonna 2009 ollutta Jämsän seudun takapäivystyksen puuttumista, on järjestelmä mahdollistanut Mobile-kuntien alueella akuutin kriisiavun Mobilesta ja kiireellisen sosiaalipalvelun sosiaalitoimistojen aukioloaikoina kuntien sosiaalitoimistoista sekä aukioloaikojen ulkopuolella sosiaalipäivystyksistä. Suunnittelu- ja kehittämistyön punaisena lankana on koko prosessin ajan ollut lakien mukainen sosiaalipäivystyksen järjestäminen ja palvelutarpeisiin vastaaminen eikä sinänsä toimivaa järjestelmää ole oltu valmiita muuttamaan järjestelmäksi, jolla ei ollut kaikkien tahojen suostumusta tai luottamusta.

Työryhmien ja sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän välillä vallitsi pääosin luottamus suunnittelu- ja kehittämistyötä kohtaan. Hetkittäin prosessin aikana oli nähtävissä kehittämistyöhön sitoutumisessa ohenemista. Myös kehittämistyöhön kiinteästi nivoutuneet vuosittain toistuvat samat ongelmakohdat vaikeuttivat osaltaan suunnittelutyötä. Suunnittelu- ja kehittämistyön vahvuutena oli verkoston toimijoiden ”henkilötuttuus” sekä keskinäisen luottamuksen kasvaminen koko prosessin ajan. Luottamus ja yhteinen tahtotila osaltaan mahdollistivat kehittämis- ja suunnittelutyön vuosittaisen jatkumisen. Suunnittelu- ja kehittämisprosessin työryhmät (liite 11) koostuivat vuositasolla lähes samoista henkilöistä – muutosta työryhmissä tapahtui lähinnä työtehtävien muuttumisen tai vaihdosten takia. Merkittävää oli myös se, että pienistä kunnista sekä pohjoisen Keski-Suomen kunnista oltiin mukana kehittämistyössä. Kehittämistyön osatulokset jakoutuivat tasaisesti kuntien keskinäisiksi hyödyiksi kuntasopimusten, turvakotivalmiuden, sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ja erilaisten suositusten, tilastoinnin sekä tiedon kokoamisen ja koulutusten kautta. Pohjoisen Keski-Suomen kunnat eivät erillisen yksikön suunnittelutyössä mukana olemisella välttämättä hakeneet suoranaisia ratkaisuja toiminnan toteuttamiseen nyky- tai lähitulevaisuudessa, mutta pidemmällä tähtäimellä osallisuudella voi olla

merkitystä. Aineistosta voidaan tehdä johtopäätös, että prosessiin osallistuneita toimijoita yhdisti yhteisen toiminnan ja kehittämistyön lisäksi sitoutuminen kehittämisen kohteeseen, joka nähtiin tärkeänä. Kehittämistyön tavoitteena oli tuottaa yhteistyössä laaja-alaista hyötyä niin kriisi- ja sosiaalipäivystyksen asiakkaille sekä alueen väestölle kuin eri toimijatahoillekin (vrt. Wilén 2008, 92). Maakunnan kriisi- ja sosiaalipäivystysten kehittämistyössä asiakkaan oikeus on ollut keskeisessä asemassa. Asiakas- ja asiakkuus -käsitteiden laajeneminen konkreettisesti päivystystyössä oli huomioitu hyvin vuosien 2006–2011 aikana, mutta myös kehittämistyön osalliset on nähtävä toistensa ”asiakkaina” kehittämistyöskentelyssä. Kehittämisen ja suunnittelutyö on vaatinut osallisiltaan sitkeyttä ja kestävyyttä sekä kykyä ja motivaatiota jatkaa vuosittaista suunnittelutyötä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi.

Kiireellisen sosiaalipalvelun mahdollistamista perustellaan usein – joskin marginaalisesti – sillä, että sosiaaliset ongelmat ovat lisääntyneet, ja tämän vuoksi on myös kiireellinen sosiaalipalvelu mahdollistettava (Viitahalmes 2008, 2.) Sosiaalisten ongelmien tai ainakin tietoisuuden lisääntymistä eri palveluista puoltavat Kriisikeskus Mobilen tilastot, joiden mukaan kriisikeskusyhteydenottoja on vuositasolla yli 10 000 – vuonna 2011 yhteydenottoja oli yli 12 000. Sosiaalipäivystystilanteisiin liittyvien yhteydenottojen määrä maakunnassa on myös kasvanut vuosittain. Vuonna 2007 yhteydenottoja oli 509 ja vuonna 2011 niitä oli peräti jo yli 1 460. Pääosa kriisi- ja sosiaalipäivystystilanteiden työskentelystä on Mobile-kuntien alueella hoidettu puhelimella, mutta koti- ja laitospöytäkäyntien määrä on myös kasvanut yhteydenottomäärien lisääntyessä. Myös muissa seudullisissa renkaissa on ollut nähtävissä yhteydenottojen kasvusuuntaus.

Asiakkaiden ja työntekijöiden välisissä kohtaamisissa kertyy olennaista tietoa kunta-laisten elämäntilanteista ja palvelutarpeista sekä olemassa olevien palvelujen toimivuudesta ja erilaisten ilmiöiden kehityssuunnista sekä niiden synnystä. Hussin (2006, 98) mukaan tämän tiedon välittämiseen ja keräämiseen ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Tiedonmuodostukselle on sosiaalityössä erityinen tilaus. Tällä hetkellä pääosa sosiaalityöstä kerättävistä tiedoista on usein suorite- ja talouspohjaista tilas-

totietoa, joka menee usein vain hallinnon tarpeisiin. Valitettavaa on myös se, ettei tieto ole yhteismitallista eri kunnissa tai edes saman kunnan sisällä. (Mt. 103.) Merkitseväksi Keski-Suomen kriisi- ja sosiaalipäivystysten toiminnassa on ollut se, että tiedon keräämiseen ja sen muodostukseen on kiinnitetty vuodesta 2006 alkaen erityishuomiota. Valtakunnallisesti ajateltuna maakunnan kriisi- ja sosiaalipäivystystoiminnasta kootut tilastot muodostavat merkittävän tietovarannon kiireellistä apua tarvinneiden ihmisten elämäntilanteista, palvelutarpeista ja palvelujen toimivuudesta niin kunta-, seutu- kuin maakuntatasollakin. Huolellisesti kootut tilastoyhteenvedot on toimitettu sosiaalipäivystyksen koordinaattoreiden toimesta vuosittain kuntiin jatkokäyttöä ja palvelujen kehittämistä varten. Huomionarvoista on myös se, että kriisi- ja sosiaalipäivystyksen kehittämis- ja suunnittelutyössä vuosittain kootuilla tilastotiedoilla on ollut merkittävä osuus kehittämistyön pohjatietona yhteydenottomäärien, palveluaikojen kohdistumisen ja työn kuormittavuuden osoittajana.

Modernissa yhteiskunnassa näyttää vallitsevan pysyvä sosiaalisen avun tarve, joka ilmenee jokapäiväisessä elämässämme epävakautena, epävarmuutena ja sosiaalista, taloudellista sekä kulttuurista syrjäytymistä aiheuttavina sosiaalisina riskeinä (Hämäläinen 2010, 241). Palveluiden järjestämisessä, toiminnan konkreettisessa toteuttamisessa sekä siihen kiinteästi liittyvässä viranomais- ja järjestöyhteistyössä työn kohdistuminen akuuttiin tilanteeseen on niin inhimillisesti kuin taloudellisestikin kannattavampaa raskaampien toimenpiteiden sijaan (ks. Hämäläinen 2010, 242). Akuuttiin tilanteeseen reagoinnilla on myös ennaltaehkäiseviä vaikutuksia.

Niiranen (2010, 95) toteaa, että kuntien perustehtäväksi on määritelty kuntalaisten hyvinvoinnin ja kestävän kehityksen edistäminen. Hyvinvointi ja kestävä kehitys edellyttää sosiaalisesti, taloudellisesti, kulttuurisesti sekä ympäristöllisesti kestävää päätöksentekoa. Kuntien toimintaan kohdistuu monia, keskenään kilpailevia ja osittain ristiriitaisiakin arvoja, tavoitteita ja vaatimuksia eivätkä kunnat selviä perustehtävästään yksin. Perustehtävää toteuttamaan kunnat tarvitsevat erilaisia yhteisöjä, järjestöjä sekä yrityksiä. (Mts. 95.) Kriisipäivystystoiminnan järjestämisessä seutuyhteistyöstä ja järjestö-kuntayhteistyöstä on jo yli 16 vuoden aikainen kokemus osassa

Mobile-kunnista. Kriisikeskus Mobilen toiminnan vakiinnuttamiseen ja kehittämiseen panostettiin merkittävästi vuosina 2006–2011. Keski-Suomessa kriisi- ja sosiaalipäivystystyöhön kiinteästi liittynyt suunnittelu- ja kehittämistyö ovat tiivistäneet järjestö-kuntayhteistyötä ja erilaisten yhteistyörakenteiden syntymistä. Yhteistyö on myös lisännyt vuorovaikutusmahdollisuuksia, maakuntatasoista tiedon tuotantoa ja muovannut kuntien yhteistä tahtotilaa niin järjestelmän toimivuuden kuin kuntataloudenkin näkökulmasta prosessin eri vaiheissa.

Kuntien välisellä seudullisella yhteistyöllä on pitkät perinteet jo 1960-luvulta saakka, jolloin lakisääteisiä tehtäviä ryhdyttiin järjestämään myös ylikunnallisessa yhteistyössä (Haveri & Majoinen 1997, 19). Kiireellisten palvelujen järjestäminen yhteistyössä ns. virka-ajan ulkopuolella on tehokasta ja kuntataloudellisesti edullisempaa (Viitalhalme 2008,2). Wilén (2008, 93) pohtii väitöskirjassaan myös Kaakkois-Suomen sosiaalipäivystyshankkeen kohdanneen ”arjen realismin”, jossa kehittämistyössä talouden tiukat reunaehdot määrittävät hyvin pitkälle sen, että ollaan valmiita vain niihin toimenpiteisiin, jotka eivät aiheuta lisäkustannuksia. Tämä on nähtävissä myös luonnollisesti Keski-Suomen kriisi- ja sosiaalipäivystyksen kehittämisessä. Vuonna 2011 talouden reunaehdot olivat merkittävässä asemassa, mutta kehittämistyössä uusien ratkaisujen ja toimintamallin löytäminen vapaamuotoiseen varallaoloon perustuvan takapäivystyksen sijalle oli välttämätöntä – sosiaalipäivystysjärjestelmän jatkaminen varallaoloon perustuvana oli tullut liian haavoittuvaksi järjestelmäksi ja päivystystyön kuormittavuuden vuosittainen kasvu oli merkittävä. Toisaalta kehittämis- ja suunnittelutyö alkoi osittain vuosittain jatkuvana prosessina kuluttaa kuntien välistä yhteistoimintaa. Vuonna 2010 nähtiin myös uhkakuvia siitä, että päivystysjärjestelmä voisi pirstaloitua erilaisiin osiin.

Juhila (2008, 45) on pohtinut sosiaalityön suhteita kumppanuuden ja paikkaamisen näkökulmista. Kumppanuuteen pohjautuvassa toiminnassa eri kenttien palvelut linkittyvät toisiinsa ja muodostavat sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta mielekkäitä kokonaisuuksia, joissa eri kenttien keskinäinen työnjako ja yhteistyö toimivat selkeästi. Kumppanuus-käsite kuvaa hyvin Kriisikeskus Mobilen ja sosiaalipäivystys-

toiminnan välistä yhteyttä sekä työnjakoa ja myös sitä, ettei kyseisillä palveluilla pyritäkään vastaamaan kaikkiin asiakkaiden tarpeisiin vaan palvelun ja yhteistyön tarkoitus on, että asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen akuutissa tilanteessa sekä tarvittaessa myös jatko-ohjauksen intensiivisemmän tuen palveluihin tai päinvastoin. Kumppanuusmalliin liittyy myös keskeisesti tiedon välittäminen, jonka avulla asiakkaan tiedot keskitetysti siirtyvät mm. lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tietoa voidaan hyödyntää myös järjestelmän parantamiseen asiakkaiden kannalta toimivammaksi. Tiedon välittämisessä järjestöt vahvistavat kansalaisyhteiskunnan merkityksellisyyttä. (Juhila 2008,45.) Konkreettisesta päivystystyöstä kootut tilastot sekä vuosittain kertyneen kehittämistyötiedon käyttäminen suunnittelutyössä näkyi tutkimusaineistossa vuositasoisesti. Myös suunnittelu- ja kehittämistyössä toistui vuosittain samankaltaiset haastekohdat niin kustannusten laskemisessa, henkilöstömäärän riittävydessä, toimialueen laajuuden kuin organisatorisen pohjan rakentamispohdinnoissakin.

Kumppanuus-käsite kuvaa hyvin myös opinnäytetyön tutkimusaineiston osoittamaa järjestön ja kuntien monikerroksista yhteistyötä sekä kehittämistoimintaa vuosien 2006–2011 aikana. Ylikunnalliset puheenvuorot, vaihteleva kunnittainen sitoutuminen suunnittelu- ja kehitystyöhön, maakunnan kuntien erityispiirteet, toimintaympäristöjen eroavaisuudet sekä kuntatalouden kiristyminen lujittivat keskinäistä kumppanuutta, koska yhteisenä tahtotilana koko prosessin ajan oli laadukkaan, lakisääteisen palvelun tuottaminen ja sen turvaaminen. Vuosien 2006–2011 aikana ei ollut halukkuutta lähteä kokeilemaan toimintamalleja tai eri vaihtoehtoja, joiden osalta ei nähty toimintamahdollisuuksia pitkällä tähtäimellä Mobile-kuntien tai maakunnan tasolla. Aktiivinen valtakunnan eri kuntien ja järjestelmien seuraaminen sekä niiden toimintamalleihin perehtyminen selkeytti maakunnan järjestelmän suunnittelu- ja kehittämistyötä sekä kristallisoi sitä, mitä seudulla halutaan yhteistyössä tehdä ja minkälaista toimintaa toteuttaa.

Kumppanuus-käsitteen lisäksi Juhila (2008, 45–47) viittaa myös eri toimijoiden paikkaan ja paikkaamiseen ns. hyvinvoinnin uudessa sekataloudessa. Sekataloudessa



ajaudutaan satunnaisesti myös siihen, että eri toimijat joutuvat paikkaamaan toistensa palveluita. Paikkaamisen tarve syntyy usein talouteen tai henkilöstöön liittyvistä resurssien puutteista. Tutkimusaineistossa paikkaamista toi esiin asukaslukupohjaisten kunnittaisten sosiaalipäivystysvastuuviikkojen vuosittain lisääntynyt ostohalukkuus muilta kunnilta, sosiaalipäivystäjien kiinnostuksen väheneminen päivystystyötä kohtaan virka-aikaisen työn ohella sekä eriäviä mielipiteitä aiheuttaneet keskustelut sosiaalityöntekijöiden ns. virka-aikaiseen työn kuvaan liittyen aktiiviyöpohjaiseksi suunnitellussa yksikössä.

Kunta-, alue- ja sektorirajat ylittävää yhteistyötä Kaakkois-Suomen sosiaalipäivystyksessä tutkinut ja havainnoinut Wilén (2008, 11) on osoittanut yhteistyön kiteytyvän konkreettisten ongelmien ratkaisuun, uusien asiakastyön menetelmien ja seudullisen yhteistyön opetteluun sekä palvelun mallintamiseen, kokeiluun ja arviointiin. Myös Keski-Suomessa voidaan yhtyä Wilénin tutkimustuloksiin, koska maakunnan yhteiseen kriisi- ja sosiaalipäivystystoimintaan sekä sen kehittämiseen on liittynyt lukuisia konkreettisia ongelmia, uusien toimintatapojen ja -menetelmien luomista, seudullisen yhteistyön opettelua ja sen vahvistamista sekä eri palvelujärjestelmien ja -mallien tutkimista ja niiden mallintamista seudulliset olosuhteet huomioiden, kokeillen sekä toimintaa arvioiden.

Maakunnallisen sosiaalipäivystysjärjestelmän toimintaa on konkreettisesti toteutettu viisi vuotta ja yli kuusi vuotta on kestänyt siihen liittyvä suunnittelu- ja kehittämistyö. Vuosien työ on ollut perusteltua, koska yhteisen näkemyksen saavuttamisen eteen on työskennelty akuutin kriisityön vakiinnuttamisen sekä sosiaalitoimistojen aukioloaikojen ulkopuolisen sosiaalipäivystystoiminnan saatavuuden takaamisen vuoksi. Kriisikeskus Mobilen toiminnan vakiintuminen ja vahvistuminen, huhtikuun alussa aloittavan erillisen Mobile-kuntien sosiaalipäivystysyksikön ja pohjoisen Keski-Suomen sosiaalipäivystyksien toiminnat ovat konkreettisia, merkityksellisiä asioita yksittäisen kuntalaisen sekä eri toimijaverkostojen ja -organisaatioiden kannalta.

## 7 POHDINTA JA TULEVAISUUS

Opinnäytetyön tapaustutkimuksen kohteena oli Keski-Suomen maakunnan kriisi- ja sosiaalipäivystysten toiminta ja sen kehittämiseen vuosina 2006–2011 liittyneen prosessin kuvaaminen. Tutkimustehtävänäni oli tehdä näkyväksi 1) Miten kriisi- ja sosiaalipäivystys oli järjestetty Keski-Suomen maakunnassa vuosina 2006–2011? ja 2) Kuinka kriisi- ja sosiaalipäivystyksen suunnittelu- ja kehittämistyö eteni vuosittain vuosien 2006–2011 aikana ja mitä tuloksia tässä kehittämistyössä saavutettiin?

Opinnäytetyö vastaa tutkimustehtäväksi rajattuihin kysymyksiin perusteellisesti ja tekee järjestelmän toiminnan sekä kehittämistyön näkyväksi. Muistioiden käyttäminen tutkimusaineistona oli perusteltua, koska niiden tekstit kuvaavat suunnittelu- ja kehittämistyön kokonaisvaltaisesti sekä osin yksityiskohtaisestikin. Vuositasoinen, kronologinen tilanteiden kuvaus ja tulosten esittely oli toimiva vaihtoehto todenmukaiseen prosessin läpikäymiseen. Tutkimuskohteena – ”hyvänä tarinana” – oli valtakunnallisestikin ainutkertainen järjestö-kuntayhteistyön jatkumo kriisi- ja sosiaalipäivystyspalveluiden järjestämisessä sekä kehittämisessä vuosina 2006–2011.

Kriisi- ja sosiaalipäivystystyöllä voitiin puuttua varhaisessa vaiheessa erilaisiin akuuteihin tilanteisiin niin kriisityön kuin sosiaalipäivystystyön keinoin. Konkreettisen päivystystyön toteuttaminen on ollut moniammatillista ja -tasoista toimintaa, jossa vuosien aikana on hioutunut eri ammattiryhmien yhteistyö ja -toiminta. Lisäksi on mahdollistunut päivystysluontoisen kriisi- ja sosiaalipäivystystyön erityisosaamisen lisääntyminen. Merkityksellistä on myös se, että kriisi- ja sosiaalipäivystysten asianmukaisen järjestämisen kautta voitiin taata avun saaminen ympärivuorokautisesti ja varhainen puuttuminen sekä ennaltaehkäisevän työn rooli korostui. Kattavan kriisi- ja sosiaalipäivystyksen avulla luotiin sekä myös lisättiin arjen turvallisuutta erilaisissa kriisitilanteissa.

Suomalaisessa sosiaali- ja terveystalvuljärjestelmässä on monenlaisia toimijoita ja organisaatioita eikä aina ole helppoa erottaa, miten palvelut asettuvat suhteessa toisiinsa. Usein palveluista puhuttaessa käytetään käsitteitä palveluiden pirstaleisuus, palveluviidakko tai palveluiden palapeli (ks. Juhila, 2008, 14). Opinnäytetyötutkimuksesta käy ilmi, että Mobile-kuntien ja koko maakunnan alueella ei toimintojen järjestämisessä tai suunnittelussa tingitty yhteisestä tahtotilasta ja tavoitteesta vaan järjestelmälle taattiin mahdollisuus toimia laadukkaasti, lakien mukaisesti ja palvelutarpeisiin vastaten. Tutkimuksen lukijalle Keski-Suomen järjestelmä voi näyttäytyä pirstaleisena tai palapelimaisena, mutta perehtymisen jälkeen kokonaisuus on selkeä ja järjestelmää voidaan kasvutahtisen vuositilastoinnin perusteella arvioida palvelutarpeeseen vastaavaksi.

Opinnäytetyön tutkimusta voidaan jäsentää kriisi- ja sosiaalipäivystyksen kehittämiseen liittyen projektityypittelyn kautta. Wilén (2008, 26) viittaa Ekstedin, Lundin, Söderholmin ja Wirdeniuksen (1999, 192) laatimaan projektien tyypittelyyn. Tyypittelyssä projektit on jaettu neljään eri ryhmään riippuen siitä, miten ne kohdistuvat toimintojen ja tiedon uudistamiseen. Tyypin I:n toiminnan uudistamisen aste on vähäinen ja yhteistyössä keskitytään olemassa olevan tiedon säilyttämiseen ja jakamiseen. Kriisi- ja sosiaalipäivystyksen suunnittelu- ja kehittämistyössä tämän kaltainen työ kohdistuu kapea-alaisesti päivystysvuorojen jakamiseen kunnittain asukaslukujen suhteessa sekä työvuorolistojen laatimiseen ja uusiutuneiden yhteistoimintamahdollisuuksien tiedottamiseen verkostoissa. Todellinen yhteistyö, olemassa olevan tiedon jäsentäminen ja kustannusperusteiden osoittaminen sekä jakaminen kuntien kesken jää tyyppi I:ssä tehtävään nimetyin valmistelijan tai koordinaattorin tehtäväksi.

Tyypeissä II ja III painottuvat joko toiminnan tai tiedon tuottamisen ulottuvuus. Tyypissä II suunnittelu- ja kehittämistyö toteutuu usein hankemuotoisena. Hankemuotoisessa työssä päätöksenteko rakentuu olemassa olevan tiedon varaan ja siihen lisätään toimintoja yleensä yhden verkostotahon näkökulmasta. Kriisi- ja sosiaalipäivystyksen näkökulmasta tyyppi II:ssa korostuu sosiaalityön näkökulma ja asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen sijaan kehittämistyötä saattavat ohjata päivystystyötä

tekevien työntekijöiden edunvalvontakysymykset sekä taloudelliset reunaehdot. Tyyppiä III puolestaan edustavat toiminnan kehittämisestä tai uudistamisesta erillään pidettävät erilaiset oppimisprojektit sekä koulutukset. Tyyppi IV on puolestaan todellinen uudistumisprojekti, jossa yhdistyy työhön kohdistuvan toiminnan ja tiedon uudistaminen sekä uuden tiedon luominen (ks. Asheim 2003, 164; ks. Wilén 2008, 26–27).

Wilén (2008, 27) toteaa Kaakkois-Suomen sosiaalipäivystyshankkeen muodostuneen tyypiksi IV eli todelliseksi uudistumisprojekiksi. Näin voi todeta myös Mobile-kuntien kriisityön sekä maakunnan sosiaalipäivystystoiminnan sekä kehittämistyön osalta. Jälkikäteen katsottuna vuosien 2006–2011 toiminnasta löytyy viitteitä niin tyypistä I, II kuin III:kin, mutta kokonaisuus huomioiden kyseessä on ollut kriisi- ja sosiaalityön toiminnan kehittämis- ja uudistumisprojekti. Konkreettinen kehittämistyö sai alkunsa maakunnallisen hankkeen suunnittelusta ja konkreettisesta hanketyöstä vuosina 2006–2007. Hanketyössä vastattiin hankkeelle asetettuihin tavoitteisiin ja luotiin pohjaa monikerroksiselle yhteistyölle sekä kriisi- ja sosiaalipäivystyksen kehittämiseksi. Hankkeen päätyttyä kehittämis- ja suunnittelutyötä jatkettiin alueen toimijoiden yhteistyönä – kehittäminen ja yhteistyö jatkuivat hanketyön päätyttyä ja toiminta juurtui osaksi palveluja (vrt. Haaki 2010, 6 ja 15–16). Konkreettinen päivystystyö sekä siihen välillisesti liittynyt kehittämistyö tuotti ratkaisuja ja tuloksia toiminnan suunnittelun kautta sekä konkreettisena päivystystoimintana mahdollisti asiakkaiden avunsaannin lakien mukaisesti.

Merkittävää prosessissa on ollut myös se, että aktiiviseen suunnittelu- ja kehittämistyöhön osallistui järjestö- ja kuntatoimijoiden ydinjoukko. Osa ydintoimijoista osallistui myös konkreettiseen päivystystyön toteuttamiseen takapäivystäjinä. Toimijoiden välillä vallitsi luottamus työtä ja työskentelyä kohtaan – haastekohdat opittiin tunnistamaan ja niistä keskusteltiin useissa eri yhteyksissä. Tunnetiloista, mielipiteistä ja erilaisista vuorovaikutustilanteista vain murto-osa on kuvattu tulosten esittelyssä. Myös haasteiden syvälinen kuvaaminen jää osin marginaaliseksi, koska niihin liittyviä kirjauksia oli opinnäytetyön aineistossa vähäisesti. Aineistosta käy ilmi, että työsken-

telyssä kohdattiin vuosittain aaltomaisesti toistuvia ongelmakohtia. Päivystysalueen laajuus, päivystäjien työnkuvat, palvelujen sisällöt, liikkuvuus, työehdot, korvaukset sekä kehittämistyöhön kohdistuneet odotukset haastoivat työryhmien työskentelyä. Aaltomaisuus kuitenkin vei kehittämistä sekä haasteellisia asiakohtia eteenpäin eivätkä ne tyrehtäneet monialaista yhteistyötä tai sen mahdollistumista.

Vuosien 2006–2011 työ on luonut seudullisesti uutta toimintaa sekä erilaista tietoa niin yhteistyön kehittymisen ja sen merkityksellisyyden näkemisen kuin konkreettisen päivystystoiminnan tilastoseurannankin kautta. Tilastoseurannalla on saatu kunta- ja aluekohtaisesti merkittävä tietovaranto maakunnan asukkaiden akuuttien tilanteiden taustasyistä, tilanteista sekä jatkotoimenpiteistä. Maakunnallinen koordinointi on mahdollistanut osaltaan järjestelmän toimivuutta. Koordinoinnin kautta organisoidut maakunnalliset koulutukset ja yhteiset kehittämistilaisuudet vuosien 2006–2011 aikana lisäsivät sosiaalipäivystyksen toiminnan tunnettuutta ja niissä luotiin yhteistä suuntaa sosiaalipäivystykseen sekä linjattiin yhteistyötä ja -toimintaa. Koulutukset lisäsivät myös kriisityön osaamista maakunnallisesti. Keskitetysti järjestetyt päivystäjien työnohjaukset ja työkokoukset ovat tukeneet konkreettisen päivystystyön tekemistä viiden vuoden ajan.

Opinnäytetyön kohteena oli yksittäinen kriisi- ja sosiaalipäivystystoimintoihin liittyvä tapaus. Yksittäinen tapaus kuitenkin kosketti Keski-Suomen maakunnan kaikkia asukkaita palvelunsa kautta. Toiminnan eri tasojen sekä työroolien kautta siihen linkittyivät mm. kuntien lautakunnat, sosiaalijohtajat, sosiaalityöntekijät, perhetyöntekijät, Mobilen kriisityöntekijät, eri viranomaiset, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, eri hankkeet ja yksityiset palveluntuottajat sekä valtakunnan eri kriisi- ja sosiaalipäivystykset. Tapaustutkimus liittyy myös valtakunnalliseen sosiaalipäivystystoimintaan, koska useissa Suomen kunnissa on käyty samankaltaisia polkuja ja tehty alueellista kehittämistyötä sosiaalipäivystyksen toiminnan takaamiseksi. Tiivis järjestö-kunta-yhteistyö ja vuositason kehittämistyön jatkumo oli keskisuomalaisessa toiminnassa kuitenkin erityisen huomioitavaa.

Vuonna 2012, kun tiedossa on Mobile-kuntien alueella huhtikuun alusta aloittavan sosiaalipäivystyksikön toiminta, on todettava, että Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen järjestäminen Keski-Suomessa -hankkeen mukainen sosiaalityöntekijöiden vapaaehtoiseen varallaoloon perustuvan sosiaalipäivystysjärjestelmän aika tarvittiin kiireellisen sosiaalipalvelun mahdollistajana sekä suunnittelu- ja kehittämistyön perustaksi. Kuluneiden toiminta- ja kehittämisvuosien aikana on selvitetty ja käyty monenlaisia asioita läpi niin konkreettisesti työn toteuttamisessa, asiakastilanteissa, suunnittelu- ja kehittämistyössä kuin eri verkostoissakin. Eri toimijoiden keskinäinen vuoropuhelu tai vuorovaikutus keskittyi toisinaan yhteiseen ongelmaan tai haasteeseen ja toisinaan taas myönteiseen yhteiseen vuorovaikutukseen – näkökulma riippui vuosittaisen prosessin vaiheesta tai kehitystyön suunnasta.

Tulevaisuuden osalta on syytä pohtia; onko Kriisikeskus Mobilen toiminta ja Mobile-kuntien alueella aloittavan sosiaalipäivystyksikön toiminta välivaihe sille, että kriisi- ja sosiaalipäivystys yhdistettäisiin tulevaisuudessa saman yksikön toiminnaksi. Toimintojen kehittämiseen ja suunnitteluun vaikuttavat mm. Raha-automaattiyhdistyksen tulevat linjaukset järjestötoimintojen rahoituksesta. Raha-automaattiyhdistys on määritellyt vuosien 2012 -2015 strategisiksi päälinjoiksi terveyden- ja hyvinvoinnin vahvistamisen, terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia uhkaavien ongelmien ehkäisemisen sekä ongelmia kohdanneiden auttamisen ja tukemisen (ks. Raha-automaattiyhdistys 2011, 11–13). Ray:n linjaukset on huomioitava toimintojen kehittämisessä ja konkreettisesti työssä. Myös uuden sosiaalihuoltolain mahdolliset vaikutukset kriisityön lakiperustaiseen määrittelyyn asettavat omat haasteensa tulevien vuosien työhön ja toimintaan.

Huomionarvoista on myös, että Keski-Suomen Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenneselvityksen loppuraportissa (2011, 24) todetaan yhtenä tavoitteena, että Keski-Suomeen luotaisiin tulevaisuudessa yhteispäivystys, jossa toimisivat integroidusti erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon ja sosiaalipäivystyksen lisäksi myös kriisipäivystys ja mahdollisesti selviämisasema. Selvityksen mukaan yhteispäivystystä kohti voitaisiin siirtyä, kun Keski-Suomen keskussairaalan tila-asioissa on

päästy ratkaisuun ja, kun huhtikuussa 2012 aloittavan sosiaalipäivystysyksikön toiminta on vakiintunut. Yhteispäivystystä puoltaa näkökulma, jossa sen hyötyinä esitetään palvelun paraneminen monisairaiden vanhusten ja lastensuojeluasiakkaiden kohdalla sekä mielenterveys- ja päihdeongelmista sekä akuuteista kriiseistä kärsivien ihmisten avun tarpeeseen vastaaminen. Yhteispäivystyksiä on jo Suomessa olemassa. Ajankohtaisesti on merkittävää, että Kouvolassa on käynnissä Kaste-ohjelman rahoittamana sekä osana Etelä-Suomen mielenterveys- ja päihdepalveluiden kehittämishanketta Kouvolan yhteispäivystys- ja kriisikeskushanke<sup>15</sup>, jossa suunnitellaan Kouvolaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteispäivystystä. Tarkoituksena on liittää terveydenhuollon päivystykseen sosiaalipäivystys ja kriisikeskus. Lisäksi on tarkoitus yhdistää tulevaan yhteispäivystykseen selviämisyksikkö. Hankkeen tuloksia saadaan vuoden 2012 päättyttyä.

Opinnäytetyön ”hyvä tarina” Keski-Suomen maakunnan kriisi- ja sosiaalipäivystysten toiminnasta ja sen kehittämisestä vuosina 2006–2011 on kuvattu ja auki kirjoitettu tehden näkyväksi prosessin kulku vuositasoisesti. Opinnäytetyö tuo esiin osin näkyvämmässä olleen kehittämistyön, mikä on rekonstruoitavissa vuosien 2006–2011 työryhmäkeskustelujen pohjalta tehdyistä muistioista sekä sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän muistioista. Tapaustutkimusta on kritisoitu kurinalaisuuden puutteellisuudesta ja edustavuuden puutteesta, koska tutkimuksessa tutkijan ja hänen tietolähteiden subjektiivisuus vaikuttaa tutkimukseen - tapaustutkimus sallii subjektiivisuuden. Kritiikkiä kohdistetaan tutkijaan, jonka todetaan usein olevan liian lähellä kohdetta eikä näin ollen voi olla objektiivinen. (Rowley 2002, 16; ks. Eriksson ja Koistinen 2005, 16; ks. Peuhkuri 2005, 291; ks. Saarela- Kinnunen ja Eskola 2007, 185). Tutkijana olen kuitenkin pyrkinyt objektiivisuuteen, vaikka olen liittynyt tapaukseen hyvin läheisesti ja olen ollut ko. vuosien aikana prosessissa vuorovaikutuksellinen toimija sekä olen vaikuttanut vastuullisena toimijana eri työroolien kautta tapahtumien kulkuun. Tapauksen valikoituminen opinnäytetyön kohteeksi oli itsekeskeinen valinta, johon linkittyi mm. henkilökohtainen, ammatillinen kasvu sekä työssä

---

<sup>15</sup> Ks. [Kouvolan yhteispäivystys- ja kriisikeskushanke](#)

kehittymisen, verkostoitumisen ja yhteistyön merkityksellisyyden sekä mahdollisuuksien esiin nostaminen.

Yleisimmin tapaustutkimuksen kritiikki kohdistetaan näkemykseen, ettei tutkimuksen tulosten pohjalta voida tehdä muita tapauksia koskevia yleistyksiä ja näin ollen ei tuloksilla olisi laajempaa tieteellistä arvoa. Myös tutkimuksen toistettavuus tulosten testaamiseksi on tapaustutkimuksessa mahdotonta ja toisaalta tulkinnan joustavuus heikentää myös tutkimuksen arvostamista. (Peuhkuri 2005, 297–298.) Vaikka tutkimuksen kohteena ollut tapaus ei sellaisenaan ole toistettavissa tai siirrettävissä toiseen toimintaympäristöön alueellisten painotusten ja toimijoiden vuoksi, se ei mielestäni heikennä tutkimuksen arvostamista tai ulkoista luottavuutta. Validiteettia mielestäni tutkimuksessani nostaa eri toimijoiden sitoutuneisuus vuosittaiseen toimintaan sekä vuodesta 2006 vuoteen 2011 liittyneen toiminnan ja kehittämisen dokumentointi. Olen kiinnittänyt erityishuomioita tutkimuksen sisällöllisen luotettavuuden lisäämiseen kuvaamalla tapaus perusteellisen vuositason kerronnan kautta, joten lukijalla on mahdollisuus tarkastella ja arvioida, miten johtopäätöksiin ja tuloksiin on päädytty (ks. Peuhkuri 2005, 293, 296–297 ja Saarela-Kinnunen ja Eskola 2007, 185–186.).

Haasteellista aineiston analysoinnissa oli laaja tutkimusaineisto, jota piti rajata koskemaan kriisi- ja sosiaalipäivystysten toimintaa ja kehittämistä. Olen pyrkinyt saamaan raportoinnin kautta työn niin seikkaperäiseksi ja läpinäkyväksi sekä eläväksi, että siitä voi tunnistaa tutkitun kohteen eri yksityiskohtaiset piirteet, tapahtumien kulut ja tapauksen merkityksellisyyden niin kehittämisprosessin kuin palvelun käyttäjien näkökulmasta. Oman haasteensa työhön loi myös tapaustutkimuksen mahdollistama suora tulkinta – opinnäytetyössä korostuu väistämättä tulkintani ja tapani nähdä sekä tuottaa todellisuutta ja tulkita kriisi- ja sosiaalipäivystysilmiö sen kontekstissa. Laajan kokonaisnäkemyksen omaaminen kriisi- ja sosiaalipäivystyksen toiminnasta sekä sen kehittämisestä vuosien 2006–2011 ajalta Keski-Suomessa edesauttoi selkeästi opinnäytetyön tekemistä.



Keski-Suomessa ollaan vuonna 2012 osittain uuden edessä Mobile-kuntien sosiaalipäivystysyksikön aloittamisen myötä. Sosiaalipäivystyksikölle on olemassa mm. hyvä, toimiva perusta Mobile-kuntien etupäivystystoiminnassa, yksikön henkilöstöresursoinnissa ja yhteistyöverkostojen toimivuudessa. Pohjoisen Keski-Suomen päivystysrenkaat mahdollistavat alueidensa asiakkaille sosiaalisen tuen akuuteissa hätätilanteissa. Yhteistyö ja mahdolliset tulevaisuuden lakimuutokset tai toimintaympäristöjen muuttuminen raamittavat kriisi- ja sosiaalipäivystyksen kehittämistä. Pohjoisen Keski-Suomen päivystyksien osalta tulevaisuus voi tarkoittaa renkaiden yhteen-sulautumista vai olisiko koko maakunnan kattava kriisi- ja sosiaalipäivystys tai jopa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteispäivystys kuitenkin osa tulevaisuutta.

Toisin kuin opinnäytetyölle – ei maakunnan yhteiselle kehittämis- ja suunnittelutyölle kriisi- ja sosiaalipäivystyksien toimintaan liittyen voida laittaa pistettä.

## LÄHTEET

A 29.6.1983/607. Sosiaalihuoltoasetus. Viitattu 10.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830607>

A 29.8.1986/653. Päihdehuoltoasetus. Viitattu 11.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860653>

Aikasarja-analyysi. Aineiston analyysimenetelmät. Menetelmäpolkuja humanisteille. Humanistinen tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 8.1.2012.

<https://koppa.iyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/aikasarja-analyysi>

Anttila, P. (1996) Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Helsinki: Akatiimi.

Anttila, P. Case-tutkimus. Ylemmän AMK-tutkinnon metodifoorumi. Virtuaaliammatikorkeakoulu. Viitattu 30.1.2012.

<https://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464144782/1194348546586/1194356433452.html>

Asheim, B.T. 2003. Temporary Organisations and Spatial Embeddedness of Learning and Knowledge Creations. Nordregio Report 2003:3. Stockhol: Nordregio.

Auta lasta ajoissa. 2004. Lasten ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden arvioinnin erillisarjasto Etelä-Suomen läänissä 2003. Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisu 87. Helsinki.

Cullberg, J. 1991. Tasapainon järkkyyssä: psykoanalyttinen ja sosiaalipsykiatrinen tutkielma. Suom. M. Rutanen. Helsinki: Otava.

Ekstedt, E., Lundin, R. A., Söderholm, A. & Wirdenius, H. 1999. Neo-Industrial Organising Renewal by Action and Knowledge Formation in a Project Intensive Economy. London: Routledge.

Eriksson, P. ja Koistinen, K. 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 14.12.2011, 16.12.2011, 8.1.2012 ja 30.1.2012.

[http://www.ncrc.fi/files/4957/2005\\_04\\_verkkojulkaisu\\_tapaustutkimus.pdf](http://www.ncrc.fi/files/4957/2005_04_verkkojulkaisu_tapaustutkimus.pdf)

Eskola, M. 2003. Aina voi tehdä toisin. Teoksessa Sosiaalisen vaihtuvat vastuu. Toim. M. Laitinen. & A. Pohjola. 108-127. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Haaki, R. 2010. Kehittämistyön solmukohtia. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja 28. Jyväskylä: Sovatek.

Hammarlund, C-O. 2010. Kriisikeskustelu. Kriisituki, jälkipuinti, stressin ja konfliktien käsittely. Suom. R. Toivanen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Hauvala, T. 2007a. Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen järjestäminen Keski-Suomessa –hankkeen väliraportti toukokuusta 2006 toukokuusta 2007. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Julkaisematon.

Hauvala, T. 2007b. ”...Ettei ihmisen elämä olisi hukassa...” Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen järjestäminen Keski-Suomessa. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja 9/2007. Jyväskylä: Tekevä.

Hauvala, T. 2008a. Tammi-joulukuu 2007 tilastot. Viitattu 29.2.2012.  
<http://www.koskeverkko.fi/Public/default.aspx?contentid=34419>

Hauvala, T. 2008b. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokousmuistio 11.2.2008. Julkaisematon.

Hauvala, T. 2008c. Kriisikeskus Mobilen toiminnan tulevaisuus kokousmuistio 30.1.2008. Julkaisematon.

Hauvala, T. 2008d. Kriisikeskus Mobile ja toimintamalliehdotukset kevät 2008 työryhmän yhteenveto työskentelystä. Julkaisematon.

Hauvala, T. 2008e. Kriisikeskus Mobilen toiminnan tulevaisuus kokousmuistio 27.2.2008. Julkaisematon.

Hauvala, T. 2008f. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokousmuistio 8.5.2008. Julkaisematon.

Hauvala, T. 2008g. Mobile-kuntien kuntakokousmuistio 13.6.2008. Julkaisematon.

Hauvala, T. 2008h. Mobile-kuntien kuntakokousmuistio 10.11.2008. Julkaisematon.

Hauvala, T. 2008i. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokousmuistio 4.9.2008. Julkaisematon.

Hauvala, T. & Talvensola, S. 2008. Keski-Suomen sosiaalipäivystyksen vuosi 2008. Raportteja 19/2008. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Jyväskylä: Tekevä.

Hauvala, T. 2009a. Kriisi- ja sosiaalipäivystyksen suunnittelupalaverimuistio 16.2.2009. Julkaisematon.

Hauvala, T. 2009b. Kriisi- ja sosiaalipäivystyksen suunnittelupalaverimuistio 5.3.2009. Julkaisematon.

- Hauvala, T. 2009c. Kriisi- ja sosiaalipäivystyksen suunnittelupalaverimuistio 3.4.2009. Julkaisematon.
- Hauvala, T. 2009d. Kriisi- ja sosiaalipäivystyksen suunnittelupalaverimuistio 11.3.2009. Julkaisematon.
- Hauvala, T. 2010. Kriisikeskus Mobilen toimintakertomus 2009. Julkaisematon.
- Hauvala, T. 2011a. Kriisikeskus Mobilen toimintakertomus 2010. Julkaisematon.
- Hauvala, T. 2011b. Tapausesimerkki järjestön ja kunnan yhteistyöstä: Kriisikeskus Mobile. Yhdessä enemmän hyvinvointi – RAY strategiaseminaari 30.3.2011. Jyväskylä. Viitattu 18.12.2011.  
[https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi\\_mediabank/Jyvaskyla\\_web.pdf](https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Jyvaskyla_web.pdf)
- Hauvala, T. 2011c. Keski-Suomen sosiaalipäivystysjärjestelmä -kuvio 30.12.2011. Julkaisematon.
- Hauvala, T. ja Talvensola, S. 2012. Aikajana sosiaalipäivystyksen kehittämisen vuodet Keski-Suomessa.
- Haveri, A. & Majoinen, K. 1997. Seudullisen yhteistyön johtaminen. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Henkisen huollon toimintaohje seurakunnille. 2005. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon hallitus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 16. painos. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino Oy.
- Hussi, T. 2006. Sosiaalinen raportointi moniäänisen tiedonmuodostuksen välineenä. Teoksessa Kaupunkisosaalityötä paikantamassa. Toim. T. Kopomaa ja T. Meltti. 97-112. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hynninen, T. & Upanne, M. 2006. Akuutti kriisityö kunnissa. Nykytila ja kehittämissaasteet. Helsinki: Valopaino Oy.
- Hämäläinen, J. 2010. Perhepolitiikka. Teoksessa Hyvinvointipolitiikka. Toim. P. Niemelä. 227-246. Helsinki: WSOYpro Oy.

Juhila, K. ja Pösö, T. 2000. Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Toim. A. Jokinen ja E. Suoninen, 35-64. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Sosiaalityö aikuisten parissa. Toim. A. Jokinen ja K. Juhila, 14-47. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kaakkurinniemi, S. 2009. Kriisikeskusten synty ja historia. Teoksessa Tuloksellinen kriisiytyö. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustyön periaatteet. Toim. T. Ollikainen. Raha-automaattiyhdistys, 9-11. Helsinki: Yliopistopaino.

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja.

Kananoja, A. 1997. Murros on mahdollisuus. Sosiaalityön selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskuksen raportteja 211/1997. Helsinki: Stakes.

Kangas, S. 2008. Sosiaalipalvelua 24/7. Sosiaalipäivystys Länsi-Pohjan alueella. Sosiaalialan koulutuksen opinnäytetyö. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.

Karisto, A. 1997. Kaupunkisosaalityö tulee. Teoksessa ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” Sosiaalityö 1990 –luvulla. Toim. R. Viialainen ja M. Maaniittu. Raportteja 213, 129-143. Sosiaali- ja terveysministeriö: Stakes.

Karjalainen, P., Karisto, A. & Seppänen, M. 2002. Lähiöt, kaupunkisosaalityö ja projektitoiminta. Teoksessa Marginaalit ja sosiaalityö. Toim. K. Juhila, H. Forsberg & I. Toivainen. Jyväskylän Yliopisto, 253-271.: SoPhi.

Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenneselvitys. 2011. Loppuraportti. Keski-Suomen liitto ja Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Jyväskylä: Keski-Suomen liitto.

Konsti, S. 2011. Pastori. Jyväskylän seurakunta. Yhteistyöpalaveri 14.12.2011.

Kopomaa, T. 2006. Etäauttaminen, kolmas sektori ja tietoyhteiskunta. Teoksessa Kaupunkisosaalityötä paikantamassa. Toim. T. Kopomaa ja T. Meltti. 123-140. Helsinki: Yliopistopaino.

Kuntatyönantajat. 2009. Seutuyhteistyö on yksi tapa tuottaa palveluita. Viitattu 16.12.2011. <http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/esimiehille/palvelutuotannon-muutokset/seutuyhteistyö/Sivut/default.aspx>

L 28.1.1972/66. Kansanterveyslaki. Viitattu 10.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066>

L 17.9.1982. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 10.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

L 17.1.1986/41. Päihdehuoltolaki. Viitattu 11.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041>

L 14.12.1990/1116. Mielenterveyslaki. Viitattu 10.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

L 22.7.1991/1080. Valmiuslaki. Viitattu 10.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1991/19911080>

L 3.8.1992/733. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta. Viitattu 11.12.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920733>

L 17.8.1992/785. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 10.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

L 22.4.1999/523. Henkilötietolaki. Viitattu 10.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Viitattu 10.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu

12.12.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L 21.12.2001/1383. Työterveyshuoltolaki. Viitattu 12.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki. Viitattu 12.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

L 29.4.2005/272. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuk-

sista. Viitattu 12.12.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki. Viitattu 11.12.2011.

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

L 20.10.2010/692. Laki hätäkeskustoiminnasta. Viitattu 10.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100692>

L 30.12.2010/1326. Terveysturvalaki. Viitattu 10.12.2011.

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

L 29.4.2011/379. Pelastuslaki. Viitattu 10.12.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>

Lahti, S. 2008. Sosiaalipäivystys osana lastensuojelutyötä. Teoksessa Sosiaalityötä monitoroimassa. Toim. K. Huotari & J. Hurtig. 146-160. Helsinki: Palmenia.

Leppävuori, A., Paimio, S., Avikainen, T., Nordman, T., Puustinen, K. & Riska, M. 2009. Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lindqvist, M. 1989. Ammattina ihminen. Helsinki: Otava.

Majoinen, K., Sahala, H. ja Tammi T. 2003. Sosiaalipalveluja seutuyhteistyöllä – ideasta sopimukseen. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Niiranen, V. 2010. Hallinto ja ohjaus. Teoksessa Hyvinvointipolitiikka. Toim. P. Niemelä. 90-108. Helsinki: WSOYpro Oy.

Nissinen, L. 2008. Auttamisen rajoilla. Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Ollikainen, T. 2009. Tuloksellinen kriisityö. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustuksen periaatteet. Raha-automaattiyhdistys, 9-11. Helsinki: Yliopistopaino.

Palosaari, E. 2007. Lupa särkyä. Kriisistä elämään. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pernu, I. 2010. Porrasteisen henkisen tuen viranomaisjärjestelmän rakentaminen Keski-Suomen maakuntaan. Kehittämishanke 2006-2009. Hankeraportti ja kehittämisohjeet. Keski-Suomen sairaanhoitopiiri. Julkaisematon.

Peuhkuri, T. 2005. Tapaustutkimuksen valinnat. Esimerkkinä Saaristomeren rehevöitymis- ja kalankasvatuksesta. Teoksessa Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Sosiaalityötutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Toim. P. Räsänen, A-H. Anttila ja H. Melin. 291-308. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen ja A. Pohjola. 19-74. Helsinki: Gaudeamus Kirja.

Pojjula, S. 2007. Lapsi ja kriisi. Selviytymisen tukeminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Raha-automaattiyhdistys. 2011. Avustusstrategia 2012-2015. Raha-automaattiyhdistyksen avustusosaston muistio 8.3.2011. Viitattu 15.1.2012.  
<https://www.ray.fi/fi/jarjestot/aineistopankki/oppaat/linjaukset>

Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. 2. painos. Tampere: Gaudeamus Kirja.

Raunio, K. 2003. Sosiaalityö murroksessa. 4. painos. Tampere: Gaudeamus Kirja.

Raunio, K. 2006. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Kirja.

Rowley, J. 2002. Using case studies in research. Management Research News 25:1. 16-27.

Saarela-Kinnunen, M. ja Eskola, J. 2007. Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Toim. J. Aaltola ja R. Valli. 184-195. Jyväskylä: PS-kustannus.

Saari, S. 2007. Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen. Neljäs painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Saari, S. 2011. Varautuminen yliopisto-opiskelijoita koskettavaan suuronnettomuuteen –luennolla 22.11.2011 Jyväskylän Yliopistossa. Järjestäjänä Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS) Jyväskylän toimipiste.

Seppälä, A. 2010. Sosiaalipäivystystä suunnittelevan työryhmän kokousmuistio 15.12.2010. Julkaisematon.

Seppälä, A. 2011a. Sosiaalipäivystystä suunnittelevan työryhmän kokousmuistio 18.1.2011. Julkaisematon.

Seppälä, A. 2011b. Sosiaalipäivystystä suunnittelevan työryhmän kokousmuistio 11.3.2011. Julkaisematon.

Seppälä, A. 2011c. Sosiaalipäivystystä suunnittelevan työryhmän kokousmuistio 25.3.2011. Julkaisematon.

Seppälä, A. 2011d. Sosiaalipäivystystä suunnittelevan työryhmän kokousmuistio 6.4.2011. Julkaisematon.

Seppälä, A. 2011e. Alustava esitys Mobile-kuntien yhteisen sosiaalipäivystyksikön perustamiseksi. PowerPoint-esitys. Julkaisematon.

Sipilä, J. 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Soine-Rajanummi, S. & Konttinen, R. 2005. Sosiaalipäivystystä poliisilaitokselta ja turvakodista. Arviointiraportti Etelä-Suomen lastensuojelun kriisipalveluista ja sosiaa-



lipäivystyksistä: Itä- Uusimaa, Orimattilan kihlakunta, Länsi-Uusimaa ja Hiiden alue. Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus.

Soine-Rajanummi, S., Kuosmanen, P. & Hornborg, J. 2006. "Yhä akuutimpaa palvelua" Itä-Uudenmaan ylikunnallisen lastensuojelupäivystyksen arviointi. Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Verso.

Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto. 2005. Kiireellinen sosiaalipalvelu. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen. Opas 2005:8. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006a. Psykososiaalinen tuki ja palvelut suuronnettomuudessa. 2006. Asiantuntijatyöryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:81. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006b. Sosiaalipäivystyksen kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriö. Selvityksiä 2006: 64. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2008. Sosiaalitoimen valmiussuunnitteluopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:12. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. Opas kunnille ja kuntayhtymille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:16. Helsinki. Yliopistopaino.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2010a. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän väliraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:19. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010b. Yhtenäiset päivystyshoidon perusteet. Työryhmän raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:4. Helsinki.

Stake, R. E. 1995. The art of case studies research: perspectives on practice. Sage. Thousand Oaks. CA.

Talvensola, S. 2009a. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokousmuistio 26.1.2009. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2009b. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokousmuistio 24.4.2009. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2009c. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän kokousmuistio 24.4.2009. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2010a. Keski-Suomen sosiaalipäivystyksen kartta.

Talvensola, S. 2010b. Keski-Suomen sosiaalipäivystyksen vuosi 2009. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja 27. Jyväskylä: Tekevä.

Talvensola, S. 2010c. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän muistio 16.2.2010. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2010d. Sosiaalipäivystyksen työrukkasryhmän kokousmuistio 12.3.2010. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2010e. Sosiaalipäivystyksen työrukkasryhmän kokousmuistio 29.3.2010. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2010f. Sosiaalipäivystyksen työrukkasryhmän kokousmuistio. 8.4.2010. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2010g. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän muistio 25.5.2010. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2010h. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän muistio 1.9.2010. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2011a. Keski-Suomen sosiaalipäivystyksen vuosi 2010. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja 29. Jyväskylä: Sovatek.

Talvensola, S. 2011b. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän muistio 9.5.2011. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2011c. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän muistio 8.6.2011. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2011d. Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän muistio 6.10.2011. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2011e. Sosiaalipäivystystä suunnittelevan työryhmän kokousmuistio 2.12.2011. Julkaisematon.

Talvensola, S. 2011f. Yleistiedote sosiaalipäivystyksestä.

Talvensola, S. 2012. Keski-Suomessa lähes 1500 sosiaalipäivystystilannetta viime vuonna. Tiedote 10.2.2012. Viitattu 29.2.2012.

<http://www.koskeverkko.fi/Public/default.aspx?contentid=36134&nodeid=24557>

Toikko, T. 2009. Tapauskohtainen sosiaalityö. Teoksessa Sosiaalityö ja teoria. Toim. M. Mäntysaari, A. Pohjola ja T. Pösö, 271-291. Juva: PS-kustannus.

Tuosa, P. 1998. Keltaisen talon tarina. Jyvässeudun Mobile tukiasema 1995-1998. Moniste.

Viitahalme, M. 2008. Tarvitsemme lastensuojelun sosiaalipäivystystä 2000-luvun Suomessa. Toiminnan perustelut valtionhallinnon asiakirjoissa. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

Wilén, A-T. 2008. Luottamus alueellisen yhteistyön haasteena ja mahdollisuutena. Tapaustutkimus seudullisen yhteistyön kehittämisestä Kaakkois-Suomessa 2003-2006. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto: Yhdyskuntatieteiden laitos.

## LIITTEET

### LIITE 1 Keskeinen lainsäädäntö psykososiaalisen tuen ja palvelujen järjestämisen osalta

#### Valmiuslaki (1080/1991)

40 § Valtioneuvoston, valtion hallintoviranomaisten, valtion liikelaitosten ja muiden valtion viranomaisten sekä kuntien tulee valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin sekä muin toimenpitein varmistaa tehtäviensä mahdollisimman häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa.

#### Pelastuslaki (379/2011)

46 § Yhteistyö pelastustoiminnassa

Valtion ja kunnan viranomaiset, laitokset ja liikelaitokset ovat velvollisia osallistumaan pelastuslaitoksen johdolla pelastustoiminnan suunnitteluun siten kuin 47 §:ssä säädetään sekä toimimaan onnettomuus- ja vaaratilanteissa niin, että pelastustoiminta voidaan toteuttaa tehokkaasti.

Edellä 1 momentissa säädettyssä tarkoituksessa:

5) sosiaali- ja terveystieteiden viranomaiset ja hallinnonalan laitokset vastaavat niitä koskeissa sääädöksissä määrätyn työnjaon mukaisesti ensihoitopalvelun järjestämisestä sekä psykososiaalisen tuen palveluista ja onnettomuuden johdosta hätään joutuneiden huollosta ja majoituksesta;

6) ympäristöterveydenhuollon järjestämisestä vastaavat viranomaiset ja hallinnonalan laitokset huolehtivat yksilön ja hänen elinympäristönsä terveydensuojelua koskevista tehtävistä niitä koskeissa sääädöksissä määrätyn työnjaon mukaisesti;

7) ympäristöviranomaiset ja maa- ja metsätalousviranomaiset sekä hallinnonalojen laitokset huolehtivat niitä koskeissa sääädöksissä määrätyn työnjaon mukaisesti öljy- ja kemikaalivahinkojen torjunnasta, ympäristönsuojelusta, tulvasuojelusta, tulvantorjunnasta ja patoturvallisuudesta;

8) liikenne- ja viestintäasioista vastaavat viranomaiset ja hallinnonalan laitokset huolehtivat:

a) hätä- ja muiden viranomaistiedotteiden välittämisestä väestölle sähköisten joukkoviestimien kautta;

b) liikenneväylien raivauksesta;

c) liikenneväylien käytön yhteistoimintakysymyksistä evakuoinneissa;

d) kuljetusten järjestämisestä evakuoinneissa;

e) ilmailun etsintä- ja pelastuspalvelun järjestämisestä;

9) Säteilyturvakeskus valvoo ydinenergian ja säteilyn käytön turvallisuutta ja turva- ja valmiusjärjestelyjä sekä säteilytilannetta, ylläpitää tehtäviensä edellyttämää valmiutta normaalisista poikkeavien säteilytilanteiden varalta, ilmoittaa, varoittaa ja raportoi poikkeavista säteilytilanteista, arvioi säteilytapauksien turvallisuusmerkitystä sekä antaa suojelutoimia koskevia suosituksia;

10) Ilmatieteen laitos luovuttaa asianomaiselle viranomaiselle pelastustoiminnassa ja sen suunnittelussa tarpeelliset säätiedot, varoitukset, havainnot ja ennusteet sekä ajalehtimisarviot merialueille ja arviot radioaktiivisten ja muiden vaarallisten aineiden kulkeutumisesta ilmakehässä;

11) siviilipalveluskeskus osallistuu pelastustoimintaan ja väestönsuojeluun sen mukaan kuin osallistumisesta erikseen säädetään tai määrätään;

12) valtion eri toimialoista vastaavat virastot, laitokset ja liikelaitokset sekä kunnan ja kuntayhtymien eri toimialoista vastaavat virastot, laitokset ja liikelaitokset varautuvat ja osallistuvat pelastustoimintaan tehtäväalueensa, keskinäisen työnjakonsa ja niitä koskevan lainsäädännön mukaisesti.

Viranomaisten, laitosten ja liikelaitosten yhteistyöstä pelastustoiminnassa voidaan antaa tarkempia säännöksiä valtioneuvoston asetuksella.

#### **Suomen perustuslaki (731/1999)**

19 § 2 mom. Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimentulon turvaan - - -

19 § 3 mom. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kun kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja turvallinen kasvu.

#### **Laki hätäkeskustoiminnasta (692/2010)**

4 § Hätäkeskuslaitoksen tehtävänä on:

1) hätäkeskuspalvelujen tuottaminen;

2) hätäkeskuspalvelujen tuottamiseen liittyvä pelastustoimen, poliisitoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen viranomaisten toiminnan tukeminen, kuten ilmoituksen tai tehtävän välittämiseen liittyvät toimenpiteet, viestikeskustehtävät, väestön varoittamistoimenpiteiden käynnistäminen äkillisessä vaaratilanteessa sekä muut viranomaisten toiminnan tukemiseen liittyvät tehtävät, jotka Hätäkeskuslaitoksen on tarkoituksenmukaista hoitaa (tukipalvelut); sekä

3) hätäkeskuspalveluihin liittyvien tehtävien ja toimintatapojen kehittäminen ja valvonta.

Tässä laissa hätäkeskuspalveluilla tarkoitetaan hätätilanteita koskevien ja muita vastaavia pelastustoimen, poliisin tai sosiaali- ja terveystoimen viranomaisen välittömiä toimenpiteitä edellyttävien ilmoitusten (hätäilmoitus) vastaanottamista ja arviointia sekä ilmoituksen tai tehtävän välittämistä viranomaisten antamien ohjeiden mukaisesti asianomaiselle viranomaiselle tai viranomaisen tehtäviä sopimuksen perusteella hoitavalle.

*Hätäkeskuslaitos voi turvallisuuden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi hoitaa sen toimialaan soveltuvia muita tehtäviä sekä muulla tavoin avustaa viranomaisia. Hätäkeskuslaitos saa hoitaa yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain (282/2002) soveltamisalaan kuuluvia valvontatehtäviä ja hälytystehtäviä kuitenkin vain, jos tärkeä yleinen etu sitä edellyttää.*

### **Kansanterveyslaki (66/1972)**

*14 § 1 mom. Kansanterveystyöhön kuuluvina tehtävinä kunnan tulee: - - -2) järjestää kunnan asukkaiden sairaanhoito - - - 2a) toteuttaa mielenterveyslaissa tarkoitettua mielenterveystyötä järjestämällä kunnan asukkaiden tarvitsema sellainen ehkäisevä mielenterveystyö ja sellaiset mielenterveyspalvelut, jotka on tarkoituksenmukaista järjestää terveyskeskuksessa - - - 10) järjestää kiireellinen avosairaanhoito - - - potilaan asuinpaikasta riippumatta.*

*15 b § 1 mom. Terveyskeskuksen tulee järjestää toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana välittömästi yhteyden terveyskeskukseen. Terveystieteiden ammattihenkilön tulee tehdä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena päivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. - - - Kiireelliseen hoitoon on kuitenkin päästävä välittömästi*

### **Henkilötietolaki (523/1999)**

*12.1 pykälän 3 kohdan mukaan se, mitä 11 pykälässä säädetään, ei estä tietojen käsittelyä, joka on tarpeen rekisteröidyn tai jonkun toisen henkilön elintärkeän edun suojelemiseksi, jos rekisteröity on estynyt antamasta suostumustaan.*

### **Terveydenhuoltolaki (1326/2010)**

#### *40 § Ensihoitopalvelun sisältö*

*Ensihoitopalveluun sisältyy: 3) tarvittaessa potilaan, hänen läheisensä ja muiden tapahtumaan osallisten ohjaaminen psykososiaalisen tuen piiriin;*

*4) osallistuminen alueellisten varautumis- ja valmiussuunnitelmien laatimiseen suuronnettomuuksien ja terveydenhuollon erityistilanteiden varalle yhdessä muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa; ja*

*5) virka-avun antaminen poliisille, pelastusviranomaisille, rajavartiolaitosviranomaisille ja meripelastusviranomaisille niiden vastuulla olevien tehtävien suorittamiseksi.*

### **Mielenterveyslaki (1116/1990)**

*1 § 1 mom. Mielenterveystyöllä tarkoitetaan yksilön psyykkisen hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja persoonallisuuden kasvun edistämistä sekä mielisairauksien ja muiden mielenterveyshäiriöiden ehkäisemistä, parantamista ja lievittämistä*

*1 § 2 mom. Mielenterveystyöhön kuuluvat mielisairauksia ja muita mielenterveyshäiriöitä poteville henkilöille heidän lääketieteellisin perustein arvioitavan sairautensa tai häiriönsä vuoksi annettavat sosiaali- ja terveyspalvelut (mielenterveyspalvelut).*

*3 § 1 mom. Kunnan tulee huolehtia alueellaan tässä laissa tarkoitettujen mielenterveyspalvelujen järjestämisestä osana kansanterveystyötä siten kuin kansanterveyslaissa ja osana sosiaalihuoltoa siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään*

*3 § 2 mom. Erikoissairaanhoitolaissa tarkoitetun sairaanhoitopiirin kuntainliiton tulee huolehtia erikoissairaanhoitona annettavista mielenterveyspalveluista alueellaan siten kuin sanotussa laissa ja tässä laissa säädetään*

*4 § 1 mom. Kunnan tai kuntainliiton on huolehdittava siitä, että mielenterveyspalvelut järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin kunnassa tai kuntainliiton alueella esiintyvä tarve edellyttää*

*5 § 1 mom. Mielenterveyspalvelujen järjestämisessä on sairaanhoitopiirin kuntainliiton ja sen alueella toimivien terveyskeskusten yhdessä kunnallisen sosiaalihuollon ja erityispalveluja antavien kuntainliittojen kanssa huolehdittava siitä, että mielenterveyspalveluista muodostuu toiminnallinen kokonaisuus*

#### **Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)**

*3 § 1 mom. Jokaisella Suomessa pysyvästi asuvalla on oikeus ilman syrjintää hänen terveydentilansa edellyttämään terveyden- ja sairaanhoitoon niiden voimavarojen rajoissa, jotka ovat kulloinkin terveydenhuollon käytettävissä*

*3 § 2 mom. Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata eikä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan*

*4 § 2 mom. Kiireellisen hoidon tarpeessa olevalle henkilölle annettavasta avusta ja hoitoon ottamisesta on voimassa, mitä kansanterveyslain 14 § 1 momentin 2 kohdassa ja Erikoissairaanhoitolain 30 momentissa ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 15 §:ssä säädetään.*

#### **Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)**

*4 § Oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun*

*Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata eikä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.*

*Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa.*

*Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä säädetään kielilain ([423/2003](#)) 10, 18 ja 20 §:ssä. Kuntien ja kuntayhtymien velvollisuudesta järjestää sosiaalihuoltoa suomen ja ruotsin kielellä säädetään sosiaalihuoltolaissa. ([6.6.2003/428](#))*

#### **Sosiaalihuoltolaki (710/1982)**

*1 § 1 mom. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan tässä laissa sosiaalipalveluja - - -, joiden tarkoitus on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta*

*5 § 1 mom. Kunnan on pidettävä huolta sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta sen mukaan, kuin tässä laissa tai muutoin säädetään*

*13 § 1 mom. 1 kohta Sosiaalihuoltoon kuuluvina tehtävinä kunnan on huolehdittava sen sisällöisistä ja siinä laajuudessa kuin kulloinkin säädetään sosiaalipalvelujen järjestämisestä asukkailleen*

*15 § 1 mom. Kiireellisissä tapauksissa tai olosuhteiden muutoin vaatiessa kunnan on huolehdittava laitoshuollon ja muiden sosiaalipalvelujen järjestämisestä muillekin kunnassa oleskeleville henkilöille kuin kunnan asukkaille*

*18 § Sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimenpiteitä, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta*

*40 a § Kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava viipymättä. Muissa kuin kiireellisissä tapauksissa kunta on velvollinen järjestämään 80 vuotta täyttäneelle pääsyn sosiaalipalvelujen tarpeen arviointiin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun hän taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi*

*41 § Milloin sosiaalihuollon ilmeisessä tarpeessa olevan henkilön etu terveyden, kehityksen tai turvallisuuden vakavan vaarantumisen vuoksi sitä välttämättä vaatii eikä sosiaalihuollon tarve muutoin ole selvitettävissä, sosiaalityöntekijällä on oikeus 6 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen määräämän johtavan sosiaalihuollon viranhaltijan määräyksestä huollon tarpeen selvittämiseksi päästä tällaisen henkilön asuntoon tai muuhun olinpaikkaan. [\(3.8.1992/736\)](#)*

*Milloin asuntoon tai olinpaikkaan pääseminen estetään, on sosiaaliviranomaisen pyydettävä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 22 §:ssä tarkoitettua virkapuuta poliisiviranomaiselta. [\(17.2.2006/125\)](#)*

#### **Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)**

*2 § 1 mom. - - - sosiaalilautakunnan on toimittava yhteistyössä muiden viranomaisten, yhteisöjen ja asukkaiden kanssa - - -*

*4 § Sosiaalihuoltolain 15 §:ssä tarkoitettujen olosuhteiden on kiireellisten tapausten lisäksi olevan olemassa silloin, kun henkilö opiskelun, työn tai vastaavien syiden vuoksi oleskelee kunnassa - - -*

#### **Lastensuojelulaki (417/2007)**

*1 § Lain tarkoitus*

*Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.*

*2 § Vastuu lapsen hyvinvoinnista*



*Lapsen vanhemmillä ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lapsen vanhemman ja muun huoltajan tulee turvata lapselle tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi siten kuin lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetussa laissa ([361/1983](#)) säädetään.*

*Lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin.*

*Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia. Jäljempänä tässä laissa säädetyn edellytyksin lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin lapsen hoidon ja huollon järjestämiseksi.*

### 3 § Lastensuojelu

*Lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu.*

*Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan tekemällä lastensuojelutarpeen selvitys ja asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia.*

*Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto.*

#### 3 a § Ehkäisevä lastensuojelu

*Lastensuojelun lisäksi kunta järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi 2 luvun mukaista ehkäisevää lastensuojelua silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana.*

*Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa.*

*Kun lapsi on lastensuojelun asiakkaana, edellä 2 momentissa tarkoitettua tukea järjestetään osana avo-, sijais- tai jälkihuoltoa.*

### 4 § Lastensuojelun keskeiset periaatteet

*Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.*

*Lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle:*

*1) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;*

2) mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon;

3) taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen;

4) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden;

5) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen;

6) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan; sekä

7) kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen.

*Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Kun sijaishuolto on lapsen edun kannalta tarpeen, se on järjestettävä viivytyksettä. Sijaishuoltoa toteutettaessa on otettava lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä.*

#### 5 § Lapsen ja nuoren mielipide ja toivomukset

*Lapselle on hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla turvattava oikeus saada tietoa häntä koskevassa lastensuojeluasiassa ja mahdollisuus esittää siinä mielipiteensä. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa, lasta tai nuorta koskevaa päätöstä tehtäessä ja lastensuojelua toteutettaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota lapsen tai nuoren mielipiteisiin ja toivomuksiin.*

#### 6 § Lapsi ja nuori

*Tässä laissa pidetään lapsena alle 18-vuotiasta ja nuorena 18–20-vuotiasta.*

#### 11 § Lastensuojelun järjestäminen ja kehittäminen

*Kunnan on huolehdittava siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan.*

*Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen.*

*Kunnassa lastensuojelun toimeenpanoon liittyvistä tehtävistä vastaa sosiaalihuoltolain [\(710/1982\) 6 §:n 1](#) momentissa tarkoitettu toimielin (sosiaalihuollosta vastaava toimielin). Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on lastensuojelua järjestäessään oltava tarvittaessa yhteistyössä kunnan eri hallintokuntien, muiden viranomaisten samoin kuin muiden kuntien ja kuntayhtymien sekä muiden palveluja järjestävien yhteisöjen ja laitosten kanssa riittävien ja tarvetta vastaavien palvelujen järjestämiseksi ja asiantuntemuksen turvaamiseksi kunnassa.*

#### 13 § Lastensuojelutoimenpiteistä päättävä viranhaltija

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen määräämä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) 3 §:n mukaisen sosiaalityöntekijän ammatillisen kelpoisuuden omaava viranhaltija käyttää päätöksentekovaltaa asioissa, jotka koskevat tämän lain 38 §:n 1 momentissa tarkoitettua kiireellistä sijoitusta ja 39 §:n 1 momentissa tarkoitettua kiireellisen sijoituksen lopettamista.

Kunnan johtosäännön mukaan määräytyvä sosiaalihuollon johtava viranhaltija, jolla on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 10 §:n 1 momentin mukainen kelpoisuus, tai johtavan viranhaltijan määräämä muu viranhaltija, jolla on mainitun lain 10 §:n 1 tai 2 momentin taikka 3 §:n mukainen kelpoisuus, tekee päätöksen asioissa, jotka koskevat tämän lain 38 §:n 3 momentissa tarkoitettua kiireellisen sijoituksen jatkamista, 43 §:n 1 momentissa tarkoitettua huostaanottoa ja siihen liittyvää sijaishuoltoa, 43 §:n 3 momentissa tarkoitettua huostaanoton tai kiireellisen sijoituksen aikana tehtävää sijaishuoltopaikan muuttamista ja 47 §:ssä tarkoitettua huostassapidon lopettamista. Johtava viranhaltija tai hänen määräämänsä viranhaltija tekee myös 28 §:ssä tarkoitettun lapsen tutkimusta ja 43 §:n 2 momentissa tarkoitettua huostaanottoa ja siihen liittyvää sijaishuoltoa koskevan hakemuksen.

Edellä 2 momentissa tarkoitetuissa asioissa viranhaltijan tulee olla muu kuin 13 b §:ssä tarkoitettu lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Viranhaltija, joka on tehnyt 38 §:n 1 momentin mukaisen kiireellistä sijoitusta koskevan päätöksen, ei voi tehdä kiireellisen sijoituksen jatkamista koskevaa päätöstä.

Rajoituksista ja rajoitustoimenpiteistä päättävästä viranhaltijasta säädetään 11 luvussa.

#### 13 a § Lapsen sijoittaminen vankilan perheosastolle

Päätöksen lapsen sijoittamisesta vankeusrangaistustaan suorittavan tai tutkintavankeudessa olevan vanhempansa luo vankilan perheosastolle tekee 13 §:n mukaan määräytyvä viranhaltija Rikosseuraamuslaitosta kuultuaan. Päätöksen 37 §:n 3 momentin mukaisesta lapsen sijoittamisesta tekee 13 b §:ssä tarkoitettu lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä Rikosseuraamuslaitosta kuultuaan.

#### 14 § Moniammatillisen asiantuntemuksen turvaaminen

Kunnan on huolehdittava siitä, että lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on käytettävissään lapsen kasvun ja kehityksen, terveydenhuollon, oikeudellista sekä muuta lastensuojelutyössä tarvittavaa asiantuntemusta.

Kunnan tai useamman kunnan yhdessä tulee asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon edustajista, lapsen kasvun ja kehityksen asiantuntijoista sekä muista lastensuojelutyössä tarvittavista asiantuntijoista koostuva lastensuojelun asiantuntijaryhmä. Lastensuojelun asiantuntijaryhmä avustaa sosiaalityöntekijää lapsen huostaanottoa sekä sijaishuoltoa koskevien asioiden valmistelussa ja muussa lastensuojelun toteuttamisessa. Lisäksi asiantuntijaryhmä antaa lausuntoja lastensuojelutoimenpiteitä koskevan päätöksenteon tueksi.

#### 6 b § Sijoituskunnan järjestämisvastuu

Kunnan, jossa lapsi tai nuori on avohuollon tukitoimena tai sijaishuoltoon sijoitettuna taikka jälkihuollossa (sijoituskunta), on järjestettävä yhteistyössä 16 §:n 1 momentin tai 17 §:n mu-

kaan vastuussa olevan kunnan (sijoittajakunta) kanssa lapselle tai nuorelle hänen huollon tai hoidon tarpeensa edellyttämät palvelut ja tukitoimet. Järjestetyistä palveluista ja tukitoimista aiheutuneet kustannukset sijoituskunta on oikeutettu perimään sijoittajakunnalta.

Sijoituskunnan velvollisuudesta järjestää edellä 1 momentissa tarkoitettussa tilanteessa avohuollon tukitoimena tai sijaishuoltoon sijoitetun taikka jälkihuollossa olevan lapsen tai nuoren tarvitsemat terveydenhuollon palvelut sekä terveydenhuollon palveluista aiheutuvien kustannusten korvaamisesta säädetään terveydenhuoltolain ([1326/2010](#)) 69 §:ssä. Sijoituskunnan velvollisuudesta järjestää avohuollon tukitoimena tai sijaishuoltoon sijoitetun taikka jälkihuollossa olevan lapsen perusopetus säädetään perusopetuslaissa ja siitä aiheutuvien kustannusten korvaamisesta kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain ([1704/2009](#)) 41 §:ssä.

#### 20 § Lapsen mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen

Lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiansa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin.

Kaksitoista vuotta täyttäneelle lapselle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi hallintolain ([434/2003](#)) 34 §:n mukaisesti häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa.

Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta.

Mielipiteen selvittämisen ja kuulemisen yhteydessä lapselle ei saa antaa sellaisia tietoja, jotka vaarantavat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää yksityistä etua.

#### 21 § Lapsen puhevallan käyttö

Kaksitoista vuotta täyttäneellä lapsella on oikeus käyttää huoltajan tai muun laillisen edustajan ohella erikseen puhevaltaansa itseään koskevassa lastensuojeluasiassa.

mukaisesti vastuussa lastensuojelun järjestämisestä.

#### 24 § Vastuu lapsen edun turvaamisesta

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on valvottava lapsen edun toteutumista ja avustettava virkansa puolesta lasta tai nuorta puhevallan käytössä sekä tarvittaessa ohjattava lapsi tai nuori oikeusavun piiriin taikka huolehdittava siitä, että lapselle haetaan 22 §:ssä tarkoitetuissa tilanteissa edunvalvojaa.

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen tulee olla edustettuna lapsen tekemäksi ilmoitetun rangaistavan teon esitutkinnassa ja tuomioistuinkäsittelyssä sekä käsiteltävässä oppivelvollisen lapsen koulusta erottamista koskevaa asiaa opetustoimesta vastaavassa toimielimessä, jollei sosiaalihuollosta vastaava toimielin arvioi läsnäolon olevan ilmeisen tarpeetonta. Toi-

mielimen tulee tarvittaessa ohjata lapsi rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta annetun lain ([1015/2005](#)) mukaiseen sovitteluun.

25 § Ilmoitusvelvollisuus

1) Sosiaali- ja terveydenhuollon;

2) opetustoimen;

3) nuorisotoimen;

4) poliisitoimen;

5) Rikosseuraamuslaitoksen;

6) palo- ja pelastustoimen;

7) sosiaalipalvelujen tai terveydenhuollon palvelujen tuottajan;

8) opetuksen tai koulutuksen järjestäjän;

9) seurakunnan tai muun uskonnollisen yhdyskunnan;

10) kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta annetun lain ([746/2011](#)) 3 §:ssä tarkoitettua vastaanottokeskuksen ja järjestelykeskuksen;

11) hätäkeskustoimintaa harjoittavan yksikön; taikka

12) koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa harjoittavan yksikön

palveluksessa tai luottamustoimessa olevat henkilöt tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivat henkilöt sekä kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelun tarpeen selvittämistä. ([17.6.2011/752](#)) Myös muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi tehdä tällaisen ilmoituksen häntä mahdollisesti koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Edellä 1 momentissa tarkoitetuilla henkilöillä on velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä lapsen kohdistunutta rikoslain ([39/1889](#)) 20 luvussa rangaistavaksi säädettyä tekoa. ([20.5.2011/542](#))

L:lla [542/2011](#) lisätty 3 momentti tulee voimaan 1.1.2012. Sen estämättä, mitä 1 ja 3 momentissa säädetään, on voimassa, mitä rippiin tai muuhun sielunhoitoon liittyvästä salassapitovelvollisuudesta erikseen säädetään tai määrätään. ([20.5.2011/542](#))

*L:lla [542/2011](#) muutettu 4 momentti tulee voimaan 1.1.2012. Aiempi sanamuoto kuuluu: Sen estämättä, mitä 1 momentissa säädetään, on voimassa, mitä rikkiin tai muuhun sielunhoitoon liittyvästä salassapitovelvollisuudesta erikseen säädetään tai määrätään.*

25 a § Pyyntö lastensuojelutarpeen arvioimiseksi

*Edellä 25 §:ssä tarkoitettu ilmoitusvelvollisuus voidaan toteuttaa salassapitosäännösten estämättä myös yhdessä lapsen tai hänen vanhempansa kanssa tehtynä pyyntönä lastensuojelutarpeen arvioimiseksi edellyttäen, että:*

*1) pyyntö tehdään viipymättä; ja*

*2) pyynnön yhteydessä 25 §:n 1 momentissa tarkoitettu ilmoitusvelvollinen henkilö ilmoittaa pyynnön tekemiseen johtaneet syyt.*

25 b § Rekisterin pitäminen

*Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on pidettävä rekisteriä lastensuojeluilmoituksista ja ilmoitusten sijaan tehdyistä pyynnöistä lastensuojelutarpeen arvioimiseksi sekä niiden sisällöstä.*

25 c § Ennakollinen lastensuojeluilmoitus

*Ennen lapsen syntymää 25 §:n 1 momentissa mainittujen henkilöiden on salassapitosäännösten estämättä tehtävä ennakollinen lastensuojeluilmoitus, jos on perusteltua syytä epäillä, että syntyvä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen.*

*Kiireellisissä tapauksissa päivystävän sosiaaliviranomaisen on arvioitava viipymättä ennakollisen lastensuojeluilmoituksen kohteena olevien henkilöiden sosiaalipalvelujen tarve. Yhteistyössä lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa voidaan arvioida myös välittömästi lapsen syntymän jälkeen tarvittavat sosiaalipalvelut.*

*Lastensuojeluasia tulee vireille ja lastensuojeluasiakkuus alkaa lapsen syntymän jälkeen siten kuin 26 §:ssä säädetään.*

25 d § Lastensuojeluviranomaisen ilmoitusvelvollisuus ja salassa pidettävien tietojen antaminen poliisille

*Jos lapsi muuttaa pois kunnasta 27 §:ssä tarkoitetun lastensuojelutarpeen selvityksen aikana tai ollessaan muutoin lastensuojelun asiakkaana, sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoitettava muutosta lapsen uudelle kotikunnalle tai 16 §:n 1 momentissa tarkoitetulle asuinkunnalle. Uudelle koti- tai asuinkunnalle on tarvittaessa toimitettava viipymättä myös ne asiaan liittyvät asiakirjat, jotka ovat välttämättömiä lastensuojelutarpeen arvioimiseksi tai lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseksi. Lapsen uuden koti- tai asuinkunnan on jatkettava selvityksen tekemistä tai muita lastensuojelutoimenpiteitä ottaen huomioon, mitä 16 §:ssä säädetään.*

*Kun kiireellistä sijoitusta tai sijaishuoltopaikan muuttamista koskeva päätös tehdään lapsen huostaanottoa tai sijaishuoltoa koskevan asian ollessa vireillä hallinto-oikeudessa tai kor-*

keimmassa hallinto-oikeudessa, on päätöksentekijän ilmoitettava tekemästään päätöksestä välittömästi hallinto-oikeudelle tai korkeimmalle hallinto-oikeudelle.

Lastensuojeluviranomaisen on salassapitoa koskevien säännösten estämättä ilmoitettava poliisille, jos on perusteltua syytä epäillä, että lapseen on kasvuympäristössään kohdistettu rikoslain 21 luvussa rangaistavaksi säädetty teko, josta säädetty enimmäisrangaistus on vähintään kaksi vuotta vankeutta. Lastensuojeluviranomaisella on velvollisuus ilmoittaa poliisille lapseen kohdistuneesta rikoslain 20 luvussa rangaistavaksi säädetystä teosta siten kuin tämän lain 25 §:n 3 momentissa säädetään. ([20.5.2011/542](#))

L:lla [542/2011](#) muutettu 3 momentti tulee voimaan 1.1.2012. Aiempi sanamuoto kuuluu: Lastensuojeluviranomaisen on salassapitoa koskevien säännösten estämättä sen lisäksi, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ([812/2000](#)) 18 §:n 2 ja 3 momentissa säädetään oikeudesta ja velvollisuudesta antaa tietoja poliisille, ilmoitettava poliisille, jos on perusteltua syytä epäillä, että lapseen on kasvuympäristössään kohdistettu rikoslain ([39/1889](#)) 20 tai 21 luvussa rangaistavaksi säädetty teko, josta säädetty enimmäisrangaistus on vähintään kaksi vuotta vankeutta.

## 26 § Lastensuojeluasian vireille tulo ja asiakkuuden alkaminen

Lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on vastaanottanut pyynnön lastensuojelutarpeen arvioimiseksi tai lastensuojeluilmoituksen taikka saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta.

Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Lisäksi sosiaalityöntekijän on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ilmoituksen tai vastaavan yhteydenoton vastaanottamisesta ratkaistava, onko asian vireille tulon johdosta ryhdyttävä 27 §:ssä tarkoitetun lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen vai onko asia selvästi luonteeltaan sellainen, ettei se johda toimenpiteisiin.

Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun 1 momentissa tarkoitetun lastensuojeluasian vireille tulon johdosta ryhdytään kiireellisesti lastensuojelutoimenpiteisiin tai päätetään tehdä 27 §:ssä tarkoitettu lastensuojelutarpeen selvitys. Sosiaalityöntekijän on tehtävä lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta merkintä lasta koskeviin lastensuojeluasiakirjoihin sekä ilmoitettava siitä välittömästi huoltajalle ja lapselle ottaen kuitenkin huomioon, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 11 §:ssä säädetään.

## 27 § Lastensuojelutarpeen selvitys

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on tehtävä selvitys lapsen tilanteesta. Selvityksessä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta tällöin vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Selvitys tehdään kyseessä olevan tapauksen olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa. Selvityksen tekemiseksi sosiaalityöntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä lapselle läheisiin henkilöihin sekä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 16 ja 17 §:ssä säädetään.

*Selvitys on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. Sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta. Huoltajalle ja lapselle on ilmoitettava selvityksen valmistuttua lastensuojelun asiakkuuden jatkumisesta. Samaten on ilmoitettava asiakkuuden päättymisestä kuitenkin ottaen huomioon, mitä asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 11 §:ssä säädetään. Asiakkuus päättyy, mikäli selvitys ei anna aiheita lastensuojelutoimenpiteisiin.*

#### 34 § Velvollisuus ryhtyä avohuollon tukitoimiin

*Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on ryhdyttävä tämän luvun mukaisiin avohuollon tukitoimiin viipymättä:*

*1) jos kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; taikka*

*2) jos lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään.*

*Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskäytäntöjä ja -mahdollisuuksia.*

*Avohuollon tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa.*

#### 37 § Sijoitus avohuollon tukitoimena

*Lapselle voidaan järjestää asiakassuunnitelmassa tarkoitettulla tavalla avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa taikka laitoshuoltoa yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksestaan vastaavan henkilön kanssa.*

*Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti myös yksin. Sijoitukseen vaaditaan lapsen huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. Sijoituksen edellytyksenä on, että sijoitus on tarpeen:*

*1) lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi;*

*2) lapsen kuntouttamiseksi; tai*

*3) lapsen huolenpidon järjestämiseksi väliaikaisesti huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta tällöin vastaavan henkilön sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi.*

*Alle kaksivuotias lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena vankeusrangaistustaan suorittavan tai tutkintavankeudessa olevan vanhempansa luo vankilan perheosastolle. Alle kolmivuotiaan lapsen sijoitus voi jatkua perheosastolla, jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii.*

#### 37 a § Avohuollon sijoituksen käyttämisen yleiset edellytykset

*Lasta ei voida sijoittaa avohuollon tukitoimena, jos 40 §:n mukaiset huostaanoton edellytykset täyttyvät. Lasta ei saa sijoittaa toistuvasti avohuollon tukitoimena, ellei lapsen etu välttämättä vaadi uutta lyhytaikaista sijoitusta.*



*Jos lapsella on useampi kuin yksi huoltaja ja jotakin heistä ei voida matkan, sairauden tai muun syyn vuoksi kuulla tai jos huoltajat ovat sijoittamisesta erimielisiä, lapsi voidaan sijoittaa, jos huoltaja, jonka luona lapsi asuu tai jonka kanssa lapsi tulee sijoituksen aikana asumaan, siihen suostuu ja sijoituksen katsotaan olevan lapsen edun mukainen.*

*Sijoituksesta päätettäessä on määriteltävä sijoituksen tavoitteet ja arvioitu kesto. Kun lapsi on sijoitettu 37 §:n 2 tai 3 momentin mukaisesti, sijoituksen jatkamisen edellytykset ja sen vaihtoehdot on arvioitava viimeistään kolmen kuukauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. Jos sijoitusta jatketaan, arviointi on tehtävä kolmen kuukauden välein. Arvioinnin yhteydessä on selvitettävä myös mahdollinen huostaanoton tarve.*

### 38 § Lapsen kiireellinen sijoitus

*Jos lapsi on jäljempänä 40 §:ssä mainitusta syystä välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa, hänet voidaan sijoittaa kiireellisesti perhehoitoon tai laitoshuoltoon taikka järjestää muulla tavoin hänen tarvitsemansa hoito ja huolto. Kiireellisestä sijoituksesta päättää 13 §:n 1 momentin mukaan määräytyvä viranhaltija, jonka päätöksen perusteella kiireellinen sijoitus voi kestää korkeintaan 30 päivää. [\(12.2.2010/88\)](#)*

*Sen estämättä, mitä 1 momentissa säädetään, kiireellinen sijoitus voi jatkua ilman eri päätöstä yli 30 päivää, jos:*

*1) 13 §:n 2 ja 3 momentin mukaan määräytyvä viranhaltija tekee 30 päivän kuluessa kiireellisen sijoituksen alkamisesta 43 §:n 2 momentissa tarkoitetun huostaanottoa koskevan hakemuksen hallinto-oikeudelle; tai*

*2) ennen päätöstä lapsen kiireellisestä sijoituksesta lapsen huostaanottoa koskeva asia on jo vireillä hallinto-oikeudessa tai korkeimmassa hallinto-oikeudessa. [\(12.2.2010/88\)](#)*

*Jos 30 päivää ei ole riittävä aika lapsen huostaanoton tarpeen selvittämiseksi, 13 §:n 2 ja 3 momentin mukaan määräytyvä viranhaltija voi tehdä päätöksen lapsen kiireellisen sijoituksen jatkamisesta enintään 30 päivällä edellyttäen, että:*

*1) tarvittavista lastensuojelutoimenpiteistä ei ole mahdollista päättää ilman lisäselvityksiä;*

*2) välttämättömiä lisäselvityksiä ei ole mahdollista saada 30 päivässä kiireellisen sijoituksen alkamisesta; ja*

*3) jatkopäätös on lapsen edun mukainen. [\(12.2.2010/88\)](#)*

*Kiireellisen sijoituksen aikana sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus päättää lapsen asioista kiireellisen sijoituksen tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa siten kuin 45 §:ssä säädetään.*

### 40 § Velvollisuus huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen

*Lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos:*

1) puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai

2) lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään.

Huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan kuitenkin ryhtyä vain, jos:

1) 7 luvussa tarkoitetut toimet eivät olisi lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia taikka jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi; ja

2) sijaishuollon arvioidaan olevan 4 §:n mukaisesti lapsen edun mukaista.

### **Päihdehuoltolaki 41/1986**

#### **3 § Päihdehuollon järjestäminen**

Kunnan on huolehdittava siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää.

Päihdehuollon palvelujen ja toimenpiteiden järjestäminen ja kehittäminen kuuluu sosiaalihuollon osalta sosiaalilautakunnalle ja terveydenhuollon osalta terveyslautakunnalle.

#### **7 § Huollon tarve**

Päihdehuollon palveluja tulee antaa henkilölle, jolla on päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia, sekä hänen perheelleen ja muille läheisilleen. Palveluja on annettava henkilön, hänen perheensä ja muiden läheistensä avun, tuen ja hoidon tarpeen perusteella.

#### **8 § Keskeiset periaatteet**

Päihdehuollon palvelut on järjestettävä siten, että niiden piiriin voidaan hakeutua oma-aloitteisesti ja niin, että asiakkaan itsenäistä suoriutumista tuetaan. Hoidon on perustuttava luottamuksellisuuteen. Toiminnassa on otettava ensisijaisesti huomioon päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä etu.

Palveluja annettaessa on päihteiden ongelmakäyttäjää tarvittaessa autettava ratkaisemaan myös toimeentuloon, asumiseen ja työhön liittyviä ongelmiaan.

3 momentti on kumottu L:lla [22.9.2000/814](#).

#### **9 § Yhteistoiminta**

Päihdehuollon alalla toimivien viranomaisten ja yhteisöjen on oltava keskenään yhteistyössä. Eriyistä huomiota on kiinnitettävä päihdehuollon ja muun sosiaali- ja terveydenhuollon, raittiustoimen, asuntoviranomaisten, työvoimaviranomaisten, koulutoimen, nuorisotoimen sekä poliisin keskinäiseen yhteistyöhön.

#### **11 § Hoito terveysvaaran perusteella**

*Terveyskeskuksen vastaava lääkäri tai sairaalan asianomainen ylilääkäri voi toisen lääkärin antaman lääkärinlausunnon nojalla määrätä henkilön tahdostaan riippumatta hoitoon terveysvaaran perusteella enintään viideksi vuorokaudeksi.*

*Lääkärinlausunnon on oikeutettu antamaan terveyskeskuksen tai mielenterveystoimiston lääkäri tahi muu lääkäri.*

*Johtosäännöllä voidaan määrätä, että päätöksen hoitoon määräämisestä terveyskeskuksen vastaavan lääkärin tai sairaalan asianomaisen ylilääkärin sijasta voi tehdä muu lääkäri.*

#### *12 § Lyhytaikainen hoito väkivaltaisuuden perusteella ja päätöksen alistaminen*

*Sosiaalihuoltolain ([710/1982](#)) 10 §:n 2 momentissa tarkoitettulla viranhaltijalla, jonka mainitun lain 6 §:n 1 momentissa tarkoitettu toimielin on tehtävään määrännyt, on oikeus toimielimen vahvistamien perusteiden ja yleisten ohjeiden mukaisesti määrätä henkilö tahdostaan riippumatta hoitoon väkivaltaisuuden perusteella päihteiden käytön katkaisemiseksi enintään viideksi vuorokaudeksi ja päättää siihen liittyvistä muista toimenpiteistä sekä käyttää näissä tapauksissa toimielimen puhevaltaa itse tai asiamiehen välityksellä.*

*Päätös, jolla henkilö on määrätty hoitoon tahdostaan riippumatta, on alistettava heti hallinto-oikeuden vahvistettavaksi.*

#### *13 § Hoito väkivaltaisuuden perusteella*

*Hallinto-oikeus voi sosiaalilautakunnan esityksestä päättää henkilön määräämisestä hoitoon tahdostaan riippumatta väkivaltaisuuden perusteella enintään 30 vuorokaudeksi, milloin 12 §:ssä tarkoitettu hoitoaika on osoittautunut riittämättömäksi.*

#### *15 § Päätöksen täytäntöönpano*

*Tässä luvussa tarkoitettua hoitoa koskeva päätös on pantava täytäntöön heti alistuksesta tai muutoksenhausta huolimatta.*

*Jollei 11 tai 12 §:ssä tarkoitettua enintään viiden vuorokauden hoitoa koskevaa päätöstä ole voitu panna täytäntöön vuorokauden kuluessa ja 13 §:ssä tarkoitettua enintään 30 vuorokauden hoitoa koskevaa päätöstä viiden vuorokauden kuluessa päätöksen tekemisestä, päätös raukeaa.*

#### **Päihdehuoltoasetus (653/1986)**

*1 § Päihdehuoltoa järjestäessään kunnan on huolehdittava siitä, että palveluja on tarvittavassa laajuudessa saatavissa niinä vuorokauden aikoina, joina niitä tarvitaan.*

#### **Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)**

##### *1 § Lain tarkoitus*

*Tämän lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys.*

### 3 § Sosiaalityöntekijä

*Kelpoisuusvaatimuksena sosiaalityöntekijän tehtäviin on ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä.*

### 10 § Sosiaalihuollon johtotehtävät

*Kelpoisuusvaatimuksena kunnan tai kuntayhtymän sosiaalihuollon tai sosiaali- ja terveydenhuollon pääasiassa hallinnollisiin johtotehtäviin on 3 §:n mukainen kelpoisuus tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus sekä niiden lisäksi riittävä johtamistaito.*

*Kelpoisuusvaatimuksena sosiaalityön ammatillisiin johtotehtäviin on 3 §:n mukainen kelpoisuus sekä riittävä johtamistaito.*

*Kelpoisuusvaatimuksena lasten päivähoidon ammatillisiin johtotehtäviin on 7 §:n mukainen kelpoisuus sekä riittävä johtamistaito.*

*Kelpoisuusvaatimuksena muihin asiakastyön ohjausta sisältäviin sosiaalihuollon johtotehtäviin on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito.*

### **Työterveyshuoltolaki (1383/2001)**

4 § 1 mom. Työnantajan on kustannuksellaan järjestettävä työterveyshuolto - - -

12 § 1 mom. Työnantajan järjestettäväksi 4 §:ssä säädettyyn työterveyshuoltoon kuuluu hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisesti 4) tietojen antaminen, neuvonta ja ohjaus työn terveellisyyttä ja turvallisuutta sekä työntekijöiden terveyttä koskeissa asioissa... 3 (14)

6) yhteistyö muun terveydenhuollon, työhallinnon, opetushallinnon, sosiaalivakuutuksen ja sosiaalihuollon sekä työsuojeluviranomaisten kanssa...

7) osallistuminen työturvallisuuslain 46 §:ssä tarkoitetun ensiavun järjestämiseen.

14 § 1 mom. Työnantaja voi - - - järjestää työntekijöille sairaanhoito- ja muita terveydenhuoltopalveluja

### **Työturvallisuuslaki (738/2002)**

50 § Onnettomuuden vaaran torjunnasta, pelastautumisesta ja ensiavusta:

*Työturvallisuuslain mukaan työntekijöille on annettava tietoa ja on harjoitettava vaaran välttämistä ja toimintaa vaaratilanteessa. Työnantajan on huolehdittava työntekijöiden ensiavun järjestämisestä ja nimettävä ensiapu-, palontorjunta- ja pelastustoimenpiteiden täytäntöön panemiseksi yksi tai useampi työntekijä, jollei työnantaja ole pelastustoimilaissa (561/1999) tarkoitetussa suunnitelmassa osoittanut*

*suojeluhenkilöstöä vastaaviin tehtäviin. Näiden työntekijöiden lukumäärän ja koulutuksen ja heidän käytettävissään olevien varusteiden on oltava asianmukaiset ottaen huomioon työn luonne ja siihen liittyvät erityiset vaarat sekä työpaikan koko. Lisäksi edellytetään, että yhteisellä työpaikalla pääasiallista määräysvaltaa käyttävä työnantaja varmistaa, että ulkopuolinen työnantaja saa tarpeelliset tiedot työpaikan palontorjuntaan, ensiapuun ja evakuointiin liittyvistä toimenpiteistä ja näihin tehtäviin nimeytyistä henkilöistä.*

## LIITE 2 Suomen Mielenterveysseuran ja paikallisten mielenterveysseurojen kriisikeskukset

[Helsinki SOS-kriisikeskus](#) (09) 41 35 05 10, Crisis service for foreigners (09) 41 35 05 01

[Hyvinkään kriisikeskus](#) (0400) 755 284

[Jyvässeutu, Kriisikeskus Mobile](#) (014) 266 7150

[Joensuu kriisikeskus](#) (013) 316 244

[Kemi Kriisikeskus Turvapoiju](#) (040) 544 1750

[Kuopio Kriisikeskus](#) (017) 262 7738

[Lahti Kriisikeskus](#) (03) 877 660

[Lappeenranta Saimaan kriisikeskus](#) (05) 453 0020

[Mikkeli Kriisikeskus](#) (015) 214 401, (015) 214 400

[Oulu Kriisikeskus](#) (08) 312 0611

[Rauma Kriisikeskus Ankkurpaikk](#) (02) 83 78 56 00

[Rovaniemi Lapin kriisikeskus](#) (040) 505 4802

[Salo, Kriisikeskus Etappi](#) (02) 727 3700

[Savonlinna Kriisikeskus](#) (015) 273 700

[Seinäjoki Mobile kriisikeskus](#) (06) 416 2860

[Tampere Kriisikeskus Osviitta](#) (03) 31 38 32 00

[Turku Kriisikeskus](#) (02) 23 33 442

[Sastamala ja Huittinen Tukitalot](#) Vammalan tukitalo (03) 512 0500, Huittisten tukitalo (02) 5606200

[Vihti Kriisikeskus](#) 050-401 6259

### **LIITE 3 Kriisikeskus Mobilen työn sisältökuvaukset**

#### **KRIISITYÖ**

Kriisikeskus Mobile toimii matalan kynnyksen yhteydenottoaikkana, johon traumaattisen tai elämän kriisin kohtannut tai sosiaalisessa hätätilanteessa oleva avuntarvitsija, hänen läheisensä tai eri viranomaistahot voivat ottaa yhteyttä tai tulla käymään 24 h/vrk. Akuutissa kriisiantauttamisessa keskitytään asiakkaan tukemiseen ja asian selvittelyyn keskusteluin sekä tuen tarjoamiseen mahdollisimman nopeasti ja joustavasti. Työmuotoja ovat mm. puhelimitse tehtävä kriisityö sekä asiakastapaamiset Kriisikeskuksessa, asiakkaan luona sekä laitospöytätyöt. Tarvittaessa asiakasta myös tuetaan ja ohjataan muihin palveluihin. Tilannekohtaisesti asiakasasioissa tehdään myös verkostotyötä.

#### **PERHEVÄKIVALTATYÖ**

Perheväkivaltatyötä tehdään Kriisikeskuksen asiakkaiden kanssa, kun perheessä on lastensuojeluhuoli, hengenvaara tai vaarallinen erotilanne. Perheväkivaltatyötä tehdään myös, mikäli väkivaltaa on suhteessa, jossa ei ole lapsia, jos suhteessa on hengenvaara tai vaarallinen erotilanne. Perheväkivaltatyöstä vastaavat Kriisikeskuksessa perheväkivaltatyöhön perehtyneet kriisityöntekijät, jotka tapaavat asiakkaitaan suunnitelmallisissa, ajanvarauksiin perustuvissa yksilötapaamisissa. Yksilötyön jälkeen asiakkaan on mahdollista osallistua ryhmätoimintaan. Ryhmätoimintaa on miehille ja mahdollisuuksien mukaan naisille. Miesten ryhmien osalta yhteistyötä tehdään Jyväskylän yliopiston kanssa. Naisten ryhmiä pidetään perheväkivaltatyöhön perehtyneiden työntekijöiden vetämänä.

#### **RIKOSUHRIPÄIVYSTYS**

Kriisikeskus Mobile toimii myös palvelukuntien alueen rikosuhripäivystyksenä. Rikosuhripäivystykseen voi ottaa yhteyttä, jos on joutunut tai epäilee joutuneensa rikoksen uhriksi tai on todistajana rikosasiassa. Rikosuhripäivystystä koordinoi Kriisikeskuksen työntekijä ja rikosuhripäivystyksen tukihenkilöinä toimivat koulutetut vapaaehtoiset. Tukihenkilö on tarvittaessa asiakkaan apuna rikosasian käsittelyn eri vaiheissa. Tukihenkilön kanssa voi keskustella rikosasiasta ja hän voi olla asiakkaan tukena poliisilaitoksella ja oikeudenkäynnissä sekä auttaa mm. lähestymiskiellon hakemisessa.

#### **VAPAAEHTOISTYÖ**

Kriisikeskus Mobilella toimii kriisityöntekijöiden rinnalla vapaaehtoisuuskoulutuksen tai Mobilella saadun työkokemuksen pohjalta vapaaehtoisia työntekijöitä. Vapaaehtoisia työntekijöitä on Kriisikeskus Mobilella 20 henkilöä, joista aktiivisesti työvuoroja tekee 7-13 henkilöä. Vapaaehtoiset voivat tehdä yhden aamu- tai iltavuoron viikossa. Vapaaehtoiset vastaanottavat puheluita sekä toimivat tarvittaessa kriisityöntekijän työparina. Vapaaehtoisille järjestetään työnohjausta ja heille järjestetään myös täydennyskoulutusta. Kriisikeskus Mobile kouluttaa uusia vapaaehtoisia vuosittain.

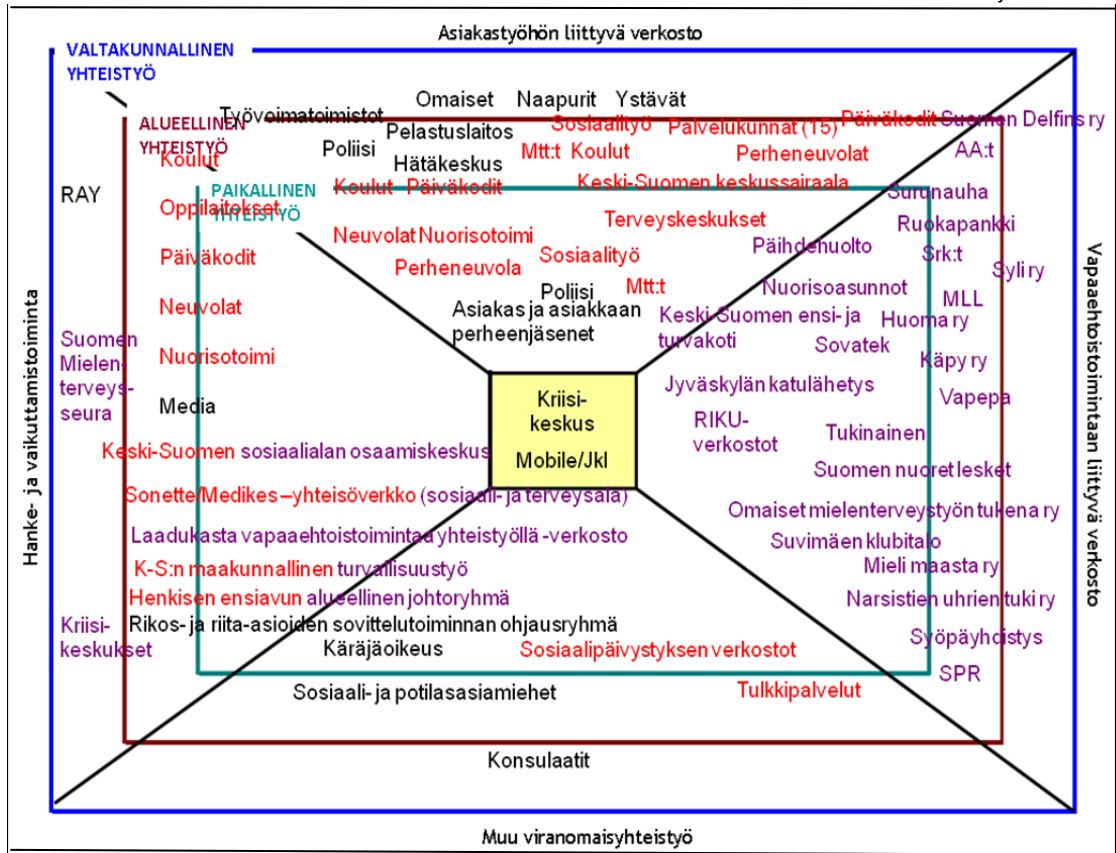
#### **SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN ETUPÄIVYSTYS**

Kriisikeskus Mobile toimii 15 Mobile-kunnan alueella virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen etupäivystyksenä. Kuntalaiset voivat ottaa virka-ajan ulkopuoliseen sosiaalipäivystykseen yhteyttä sosiaalisissa hätätilanteissaan suoraan Kriisikeskus Mobileen tai Keski-Suomen hätäkeskukseen, poliisiin tai terveydenhuollon päivystykseen ja näissä toimipisteissä arvioidaan asiakkaan avun tarve ja otetaan sen perusteella tarvittaessa yhteys Kriisikeskus Mobileen. Mobilella sosiaalipäivystyksen etupäivystäjä vastaa mahdollisista toimenpiteistä ja

asian selvittelystä niissä tilanteissa, joissa ei ole tarvetta ottaa yhteyttä takapäivystäjänä toimivaan sosiaalityöntekijään tai tilanteissa, joissa takapäivystäjää on konsultoitu, mutta toiminnallinen vastuu tehtävän suorittamisesta jää etupäivystykseen. Kriisipäivystäjä lähtee tarvittaessa työpariksi takapäivystäjälle kotikäynneille. Mikäli sosiaalipäivystystehtävän päävastuu on jäänyt etupäivystykseen, Mobilesta siirretään asiakasasia joko puhelimitse tai kirjallisesti asiakkaan kotikunnan sosiaalityöhön virka-aikana. Virka-aikaisesta sosiaalipäivystyksestä vastaa asiakkaiden kotikuntien sosiaalitoimet. (Hauvala 2010.)

LIITE 4 Kriisikeskus Mobilen yhteistyöverkostot

Hauvala Tuija 28.9.2010





## LIITE 5 Sosiaalipäivystyksen tilannerajaus

### LASTENSUOJELUN TAI MUUN HUOLLON TARPEEN SELVITTÄMINEN

- kun lapset tai muut huoltoa tarvitsevat jäävät sitä vaille huoltajan tai hoitajan
  - päihteiden käytön
  - tapaturman tai sairaskohtauksen
  - mielenterveysongelmien
  - itsetuhoisen käytöksen
  - itsemurhan tai muun äkillisen kuoleman vuoksi
  - molempien huoltajien ollessa pidätettynä rikoksen takia
- kun havaitaan, että perheessä on fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa
- kun lapsen kohdistunut/epäillään kohdistuneen seksuaalista väkivaltaa tai hyväksikäyttöä.  
**HUOM!** 1.1.2012 alkaen kaikilla lastensuojeluilmoituksen tekemiseen veloitetuilla tahoilla (LsL 25 §) **on velvollisuus tehdä** salassapitovelvollisuuden estämättä ilmoitus **suoraan poliisille** rikoslain 20 luvun piiriin kuuluvista seksuaalirikoksista tai rikosepäilyistä. Lastensuojeluilmoitus tulee myös edelleen tehdä lastensuojeluviranomaiselle.
- kun lapsen huolto- tai tapaamisriita on kärjistynyt niin, että lapsen turvallisuus vaarantuu (muutoin huolto- ja tapaamisasiat hoidetaan virka-aikana)
- kun perheessä on eri syistä johtuva perhekriisi, joka uhkaa turvallisuutta

### ALLE 18-VUOTIAAN LAPSEN/NUOREN ERITYISVAIKEUDET

- lapsi jää kiinni muusta kuin vähäisestä rikoksesta
- lapsi käyttäytyy erittäin väkivaltaisesti tai itsetuhoisesti
- lapsi karkaa kotoa tai ei halua mennä kotiin tai karkaa lastensuojelulaitoksesta
- lapsi on erittäin päihtynyt eikä vanhempia tavoiteta tai vanhemmat eivät ota päihtynyttä lasta kotiin – alle 15-vuotiasta ei voida ottaa poliisin säilöön
- ilmenee, että lapsi käyttää huumeita ja on huonossa kunnossa

### VIRKA-APU / KONSULTAATIO

- poliisi, hätäkeskus, pelastuslaitos ja terveystoimi

### VÄLITTÖMÄN KRIISIAVUN JA MUUN ENSIHUOLLON TARPEEN SELVITTÄMINEN

- kun on kyseessä akuutti onnettomuudesta, tulipalosta tai poliisijohtoisen tilanteesta johtuva henkilöiden evakuointi, asunnon tuhoutuminen asuinkelvottomaksi tai muu kriisiavun tarve, niin tilannetta johtavan viranomaisen tulee pyytää hätäkeskusta välittämään tehtävä mahdollisimman pian sosiaalitoimelle, jotta se voi tehdä tilanteesta sosiaalitoimen tilannearvion ja ryhtyä tarvittaessa sille kuuluviin toimenpiteisiin.

### AIKUISTEN SOSIAALISET HÄTÄTILANTEET

- aikuisten akuutit sosiaaliset hätätilanteet, joissa tarvitaan kiireellisiä sosiaalityön toimenpiteitä: käsitellään tarvittaessa tilannekohtaisen arvion pohjalta, jonka sosiaalipäivystäjä tekee pyydettyä; aikuisten sosiaaliset hätätilanteet eivät pääsääntöisesti kuulu maakunnallisen sosiaalipäivystyksen takapäivystyksen piiriin

**HUOMIO!** Toimeentuloturvan hoitaminen ei kuulu sosiaalipäivystyksen tehtäviin ja, että virka-aikana hoidetaan asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimessa ne tilanteet, jotka eivät vaadi kiireellistä apua sosiaaliviranomaiselta päivystysaikana.

**LIITE 6 Sosiaalipäivystyksen maakunnallinen kehittäminen Keski-Suomessa hankkeen ohjausryhmän jäsenet**

Haaki Raili, suunnittelija, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Hautamäki Kaarina, perhepalvelujohtaja, Wiitaunioni

Hauvala Tuija, projektikoordinaattori, Uurainen, ohjausryhmän sihteeri

Hämäläinen Tuomo, toimiala-asiantuntija, Häätäkeskus

Jokinen Ritva, Jukon pääluottamusmies (1.10.2006 alkaen), Jyväskylä

Kinnunen Sari, sosiaalityöntekijä, Konnevesi

Kupila Marja-Leena, Kriisikeskus Mobilen johtaja, Jyväskylä

Mankonen Tiina, johtava sosiaalityöntekijä, Saarijärvi

Markkanen Outi, sosiaalityön johtaja (1.1.2007 alkaen), Äänekoski

Muuriaisniemi Sirkka, sosiaalis sihteeri, Jämsä

Nykänen Jouko, sosiaalijohtaja, Uurainen, ohjausryhmän puheenjohtaja

Nyrönen Anneli, palveluyksikön johtaja, Jyväskylä

Passi Keijo, johtava sosiaalityöntekijä (1.3.2007 alkaen), Jyväskylän maalaiskunta

Riihimäki Pirjo, sosiaalijohtaja (31.7.2006 saakka), Joutsa

Salmikuukka Sinikka, sosiaalityöntekijä (31.12.2006 saakka), Äänekoski

Salpakoski Ritva, johtava sosiaalityöntekijä (28.2.2007 saakka), Jyväskylän maalaiskunta

Vainio-Pernu Laura, sosiaalityöntekijä (2.5.2007 alkaen), Jyväskylä/poliisilaitos

Vanhanen Riitta, perusturvajohtaja, Keuruu

**LIITE 7 Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän jäsenet 2008**

Haaki Raili, suunnittelija, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Hautamäki Kaarina, perhepalvelujohtaja, Wiitaunioni

Hauvala Tuija, koordinaattori, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, ohjausryhmän sihteeri

Hiljanen Vuokko, sosiaalijohtaja, Laukaa

Hämäläinen Tuomo, toimiala-asiantuntija, Häätäkeskus

Jokinen Ritva, Jukon pääluottamusmies, Jyväskylä

Kinnunen Sari, sosiaalityöntekijä, Konnevesi, ohjausryhmän puheenjohtaja

Kupila Marja-Leena, Kriisikeskus Mobilen johtaja (4.9.2008 saakka), Jyväskylä

Mankonen Tiina, johtava sosiaalityöntekijä, Saarijärvi

Markkanen Outi, sosiaalityön johtaja, Äänekoski

Muuriaisniemi Sirkka, sosiaalisihtheeri (17.6.2008 saakka), Jämsä

Nykänen Jouko, sosiaalijohtaja, Uurainen

Nyrönen Anneli, palveluyksikön johtaja, Jyväskylä

Passi Keijo, johtava sosiaalityöntekijä, Jyväskylän maalaiskunta

Vainio-Pernu Laura, sosiaalityöntekijä, Jyväskylä/poliisilaitos

Vanhanen Riitta, perusturvajohtaja, Keuruu.

Ågren Seija, sosiaalijohtaja (1.9.2008 alkaen), Kuhmoinen

**LIITE 8 Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän jäsenet 2009**

Boelius Tarja, projektipäällikkö, Päivän selvään päihdehuoltoon -hanke, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (jäsenenä 31.10.2009 saakka)

Haaki Raili, suunnittelija, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Hauvala Tuija, Kriisikeskus Mobilen johtaja, Jyväskylä, ohjausryhmän puheenjohtaja

Hiljanen Vuokko, sosiaalijohtaja, Laukaa

Hämäläinen Tuomo, toimiala-asiantuntija, Hätäkeskus

Jokinen Ritva, Jukon pääluottamusmies, Jyväskylä

Kautto Hanna, vastaava sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja, Wiitaunioni

Kinnunen Sari, sosiaalityöntekijä, Konnevesi

Mankonen Tiina, johtava sosiaalityöntekijä, Saarikka

Markkanen Outi, sosiaalityön johtaja, Äänekoski

Nykänen Jouko, sosiaalijohtaja, Uurainen

Moisio Satu, johtava sosiaalityöntekijä, Jyväskylä

Salpakoski Ritva, johtava sosiaalityöntekijä, Jyväskylä

Seppälä Anne, lasten ja perheiden palvelut -palveluyksikön johtaja, Jyväskylä

Passi Keijo, johtava sosiaalityöntekijä, Jyväskylän maalaiskunta (jäsenenä 6.3.2009 saakka)

Talvensola Sivi, koordinaattori, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, ohjausryhmän sihteeri

Vainio-Pernu Laura, sosiaalityöntekijä, Jyväskylä/poliisilaitos

Vanhanen Riitta, perusturvajohtaja, Keuruu

Ågren Seija, sosiaalijohtaja, Kuhmoinen

**LIITE 9 Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän jäsenet 2010**

Haaki Raili, suunnittelija, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Hauvala Tuija, Kriisikeskus Mobilen johtaja, Jyväskylä

Hiljanen Vuokko, sosiaalijohtaja, Laukaa, ohjausryhmän puheenjohtaja

Hämäläinen Tuomo, toimiala-asiantuntija, Hätäkeskus

Jokinen Ritva, pääluottamusmies/Juko, Jyväskylä varalla Siitari Heljä, vs. pääluottamus-  
mies/Juko, Jyväskylä

Kinnunen Sari, sosiaalityöntekijä, Konnevesi

Mankonen Tiina, vastaava sosiaalityöntekijä, Saarikka

Markkanen Outi, sosiaalityön johtaja, Äänekoski

Moisio Satu, johtava sosiaalityöntekijä, Jyväskylä

Nykänen Jouko, perusturvajohtaja, Uurainen

Paananen Anu, vastaava sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja, Wiitaunioni

Salpakoski Ritva, johtava sosiaalityöntekijä, Jyväskylä

Seppälä Anne, lasten ja perheiden palvelut -palveluyksikön johtaja, Jyväskylä

Talvensola Sivi, koordinaattori, Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, ohjausryhmän  
sihteeri

Vainio-Pernu Laura, sosiaalityöntekijä, Jyväskylä/poliisilaitos

Vanhanen Riitta, perusturvajohtaja, Keuruu

Ågren Seija, sosiaalityön johtaja, Jämsä

varalla Oksanen Heikki, tulosaluejohtaja, Jämsä

**LIITE 10 Sosiaalipäivystyksen koordinoinnin ohjausryhmän jäsenet 2011**

Haaki Raili, suunnittelija, Koske varalla Marja Heikkilä

Hakulinen Päivi, peruspalvelujohtaja, Joutsa varalla Aila Niinikoski

Hauvala Tuija, johtaja, Kriisikeskus Mobile

Hiljanen Vuokko, sosiaalijohtaja, Laukaa

Hämäläinen Tuomo, toimiala-asiantuntija, Hätäkeskus

Siitari Heljä, pääluottamusmies/Juko, Jyväskylä

Paananen Anu, vs. vastaava sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja, Wiitaunioni

Mankonen Tiina, vastaava sosiaalityöntekijä, Saarikka

Markkanen Outi, sosiaalityön johtaja, Äänekoski

Nykänen Jouko, perusturvajohtaja, Uurainen ohjausryhmän puheenjohtaja

Seppälä Anne, lasten ja perheiden palvelut -palveluyksikön johtaja, Jyväskylä varalla Satu

Moisio

Talvensola Sivi, sosiaalipäivystyksen koordinaattori, Koske, ohjausryhmän sihteeri

Vainio-Pernu Laura, sosiaalityöntekijä (poliisilaitos), Jyväskylä varalla Satu Moisio

Vanhanen Riitta, perusturvajohtaja, Keuruu

Ågren Seija, sosiaalityön johtaja, Jämsä varalla Heikki Oksanen

**LIITE 11 Suunnittelu- ja kehittämisprosessin työryhmien työskentelyyn vuosien 2006-2011 aikana osallistuneita henkilöitä**

Haaki Raili  
Halttunen Harri (vuonna 2008)  
Hauvala Tuija  
Heikkilä Marja  
Hiljanen Vuokko  
Hiltunen Eija (vuonna 2008)  
Ikonen Anne (vuodesta 2010)  
Jokinen Ritva (vuoteen 2010)  
Kautto Hanna (vuoteen 2009)  
Kinnunen Sari (vuoteen 2009)  
Kuittu Ulla  
Kupila Marja-Leena (syksyyn 2008)  
Lepoaho Auli  
Mankonen Tiina  
Markkanen Maija-Riitta (vuoteen 2010)  
Markkanen Outi  
Niinikoski Aila (vuonna 2009)  
Nykänen Jouko  
Nyrönen Anneli (vuoteen 2010)  
Oksanen Heikki (vuodesta 2007)  
Paloheimo Eija (vuodesta 2008)  
Rautio Pirjo (vuodesta 2011)  
Siitari Heljä (vuodesta 2010)  
Similä-Peura Asta (vuonna 2008)  
Seppälä Anne (vuodesta 2009)  
Taimio Elma (vuodesta 2011)  
Talvensola Sivi (vuodesta 2009)  
Vainio-Pernu Laura  
Ågren Seija (vuodesta 2009)