

Anneli Riski

MIKÄ SOSIAALIPÄIVYSTYS?

**Tekstianalyttinen tutkimus seutukunnallisen sosiaalipäivystyksen
puhunnasta**

Sosiaalityön pro gradu-tutkielma

Sosiaalityön maisteriohjelma

Jyväskylän yliopisto

Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Syksy 2008

MIKÄ SOSIAALIPÄIVYSTYS?

Tekstianalyttinen tutkimus seutukunnallisen sosiaalipäivystyksen puhunnasta

Anneli Riski

Sosiaalityön pro gradu-tutkielma

Sosiaalityön maisteriohjelma

Jyväskylän yliopisto

Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

ohjaaja: Aila-Leena Matthies ja Hannu Piironen

Syky 2008

95 sivua, 1 liite

TIIVISTELMÄ

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää sosiaalipäivystyksen paikkaa sosiaalipalvelujen kentässä ja tuoda esiin sosiaalipäivystyksestä käytävää keskustelua. Tutkimuksen tavoitteena on osoittaa sosiaalipäivystyksen järjestämiseen liittyvää problematiikkaa ja analysoida toimiiko sosiaalipäivystys osana sosiaalipalvelujen kokonaisuutta siten kuin laissa edellytetään. Tutkimus etsii vastauksia keskustelulle: mistä puhutaan, kun sosiaalipäivystyksestä puhutaan, miten sosiaalipäivystys vastaa nyky-yhteiskunnan ennalta-arvaamattomiin tilanteisiin.

Tutkimuksessa käytetään käsitteitä sosiaalipalvelut, sosiaalipäivystys, yhteistyö, seutuyhteistyö, ammatillisuus ja asiantuntijuus. Seutuyhteistyön käsite pitää tässä sisällään kuntien välisen yhteistyön lisäksi yhteistyön poliisin, hätäkeskuksen, pelastuslaitoksen ja terveystoimen kanssa, koska ne esiintyvät olennaisina yhteistyökumppaneina sosiaalipäivystyksen toteuttamismalleissa ja toimivat monien kuntien yhteisinä organisaatioina. Teoreettinen viitekehys pohjautuu muutokseen modernista yhteiskunnasta postmoderniin yhteiskuntaan. Termejä postmoderni ja jälkimoderni käytetään tutkimuksessa rinnakkain.

Aineisto on sosiaalialan osaamiskeskuksilta kerättyä materiaalia sosiaalipäivystysjärjestelmän kehittämistä ja toteuttamisesta. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysi menetelmällä. Analysoinnin kohteena ovat sosiaalipäivystyksen toteuttamismallit ja kysymykset; millä ehdoilla sosiaalipäivystys näyttää toimivan hyvin ja mihin virhemalleihin toteuttamisessa on törmätty. Sosiaalipäivystykseen liittyvään keskusteluun keskeisimmin osallistuvat, analysoinnin tuloksena esille tulleet tahot ovat: asiakas, sosiaalipäivystyksen työntekijä sekä sosiaalipäivystyksen järjestämisestä vastaava taho.

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että palvelun järjestämisen suurimpana haasteena näyttävät resurssikysymykset. Sosiaalipalvelujen laajentuminen ympärivuorokautiseksi toiminnaksi on onnistuakseen vaatinut suunnitelmallisuutta. Tutkimustulosten perusteella asiakkuuden vähäinen näkyminen puhunnassa ja asiakkaan mielipiteen selvittämättä jättäminen antavat aiheita kyseenalaistaa sosiaalipalvelujen kehittämisen asiakaslähtöisyyden.

Avainsanat: sosiaalipalvelut, sosiaalipäivystys, seutukunnallisuus, palvelujen saatavuus

TAULUKOT, KUVIOT JA LIITTEET

TAULUKKO 1. Alaluokkien muodostuminen	32
TAULUKKO 2. Pää- ja yläluokat ja niiden frekvenssit	33
TAULUKKO 3. Asiakkuuden syyt	36
TAULUKKO 4. Toimenpiteet, joita asiakkuudesta on seurannut	38
TAULUKKO 5. Seutuyhteistyön nelikenttä	46
TAULUKKO 6. Tavallisimmat työskentelytavat ja niiden frekvenssit	49
TAULUKKO 7. Resurssit	54
KUVIO 1. Sosiaalialan osaamiskeskukset karttakuvana	24
KUVIO 2. Malli sosiaalipäivystyksen asiakasprosesseista	60
LIITE 1. Aineistossa mukana olevat sosiaalialan osaamiskeskusten julkaisut sosiaalipäivystyksen järjestämisestä.	96

SISÄLTÖ

JOHDANTO.....	1
1. SOSIAALIPALVELUT JÄLKIMODERNISSA YHTEISKUNNASSA .	3
1.1. Jälkimoderniyhteiskunta.....	3
1.2. Sosiaalityö hyvinvointivaltion murroksessa.....	7
2. SOSIAALIPÄIVYSTYS.....	10
2.1. Sosiaalipäivystyksen määrittely ja historia.....	10
2.2. Mihin sosiaalipäivystys vastaa?.....	13
2.3. Sosiaalipäivystykseen liitetyt käsitteet	14
2.4. Sosiaalipäivystyksen lainsäädäntö.....	14
2.5. Miten sosiaalipäivystys on järjestetty.....	15
2.5.1. Seutukunnallisuus.....	16
2.6. Sosiaalipäivystys sosiaalityön osana	17
2.7. Sosiaalipäivystys osana jälkimodernin yhteiskunnan sosiaalipalveluja.....	19
2.8. Tutkimustehtävän täsmentäminen	20
3. TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSAINEISTO	22
3.1. Tutkimusongelma	22
3.2. Aineiston kerääminen	23
4. AINEISTON ANALYYSI	26
4.1. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	26
4.1.1. Analyysin prosessi.....	29
4.2. Asiakkuus	35
4.3. Palvelujen saatavuus.....	40
4.4. Yhteistyö.....	42
4.5. Seutuyhteistyö	43
4.6. Ammatillisuus.....	46
4.6.1. Moniammatillisuus	48
4.7. Tavanomaisimmat työskentelytavat	49
4.8. Asiantuntijuus.....	51
4.9. Palvelujen järjestäminen.....	52
4.9.1. Resurssit	54

5. SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN PUHUNTA ASIAKKAAN, TOIMIJAN JA TOTEUTTAJAN NÄKÖKULMASTA	58
5.1. Asiakkaan näkökulma.....	58
5.1.1. Moderni ja postmoderni asiakkuus.....	62
5.2. Toimijan näkökulma.....	64
5.2.1. Seutuyhteistyön puhunta	65
5.2.2. Ammatillisuuden ja moniammatillisuuden puhunta.....	66
5.2.3. Asiantuntijuuden puhunta.....	67
5.2.4. Moderni ja postmoderni asiantuntijuus	70
5.2.5. Asiantuntijuuden haasteet.....	71
5.3. Toteuttajan näkökulma	73
5.3.1. Sosiaalipalvelujen järjestäminen	73
5.3.2. Sosiaalipäivystysjärjestelmän toimivuus.....	74
5.3.3. Sosiaalipäivystyksen järjestämisen uhat.....	75
5.3.4. Sosiaalipäivystyksen järjestämisen haasteet.....	76
5.4. Sosiaalipäivystysjärjestelmän kehittäminen	77
5.4.1. Varhainen puuttuminen	79
5.5. Uutta seutukunnallista julkishallintoa	80
5.5.1. Sosiaalipäivystystoiminnalle kohdistetut yhteiskunnalliset odotukset.....	81
6. JOHTOPÄÄTÖKSET	82
”Mistä puhutaan kun sosiaalipäivystyksestä puhutaan?”	82
6.1. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen seutukunnallisesti	82
6.2. Sosiaalipäivystystyö postmodernia yhteiskunnallista sosiaalityötä?.....	83
6.3. Sosiaalipäivystyksen tulevaisuus.....	86
6.4. Tutkimuksen luotettavuuden arviointia	87
6.5. Jatkotutkimuksen aiheita	89
6.6. Yhteenvedo.....	87
LÄHTEET	91
LIITTEET.....	96

JOHDANTO

Tutkielmassani etsitään vastausta sosiaalipäivystyksestä käytävään keskusteluun, mitä sosiaalipäivystys sosiaalipalvelujen osana on. Yhteiskunnallista keskustelua on johdattanut keskustelun ytimessä kuulunut kysymys, kuinka toimiva sosiaalipäivystys tulisi järjestää. Tutkielmani tuo esille sosiaalipäivystyksen puhuntaa ja siinä erityisesti sosiaalipäivystyksen järjestämiseen liittyvää keskustelua.

Sosiaalipäivystys on lakisääteistä kuntien järjestämää sosiaalipalvelua, jolla turvataan sosiaalipalvelujen saatavuus myös virka-ajan ulkopuolella. Sosiaalipäivystys vastaa sosiaalisiin akuuttitilanteisiin. Tyypillisimmät apua edellyttävät tilanteet ovat muun muassa väkivaltatilanteet, erilaiset äkilliset menetykset, perushoidon puute, perhe-elämän pulmat, onnettomuus- ja muut vaaratilanteet, katoaminen sekä lapsen tai nuoren erityiset vaikeudet.

Tutkielmani lähtökohtana on osoittaa jälkimodernin yhteiskunnan tuomia sosiaalisten arvaamattomuuksien seurauksia ja analysoida sosiaalihuollon kykyä vastata niihin sosiaalipäivystyksen keinoin. Tutkimukseni hakee näkökulmia ja vastauksia yhteiskunnan kykyyn vastata lakisääteisten sosiaalipalveluiden järjestämiseen seutuyhteistyönä. Sosiaalipäivystyksen tarpeellisuus on vakuutettu sosiaali- ja terveysministeriön asettamassa sosiaalityön neuvottelukunnassa, jonka mukaan kaikissa kunnissa tuli vuoden 2007 alusta alkaen olla järjestettynä kattava ja toimiva sosiaalipäivystys.

Vuosituhannen vaihteen aikaa, maailmaa tai yhteiskuntaa on nimitetty eri tutkijoiden intohimojen perusteella erilaisin termein. Julkunen (2001) pohtii instituutioiden uudistamisen ja rakentamisen maailmalle nimeä. Valittavana ovat hänen laatimassaan listassa ainakin termit jälkifordistinen, jälkikeynesiläinen, uusliberalistinen, jälkitekollinen, informaationaalinen, globalisoitunut, verkostoitunut, toinen tai uusi moderni ja riskiyhteiskunta. (Julkunen, 2001, 35.) Oma valintani tälle aikakaudelle on kappaleessa 1.1. esittelemäni jälkimoderniyhteiskunta, jonka esittelen Ulrich Beckin nimeämän riskiyhteiskunnan näkökulmasta. Riskiyhteiskunta on johdattelua

aikaan, jossa tänä päivänä elämme, jälki- tai postmodernissa yhteiskunnassa. Teoreettinen osuus tutkimuksessani pohjautuu näihin käsitteisiin.

Sosiaalipäivystyksen puhuntaan olen pyrkinyt pääsemään käsiksi sosiaalipäivystysjärjestelmän luomiseksi toteutettujen hankkeiden ja niistä laadittujen arviointiraporttien ja selvitysten avulla. Sosiaalipäivystysjärjestelmän luomiseksi on valtakunnassa toteutettu erilaisia hankkeita. Hankkeiden lähtökohtana on ollut rakentaa järjestelmiä, joiden avulla voidaan taata, että psykososiaalisen kriisitilanteen kohtaavalla ihmisellä on mahdollisuus saada tarvitsemaansa välitöntä akuuttia tukea sekä ohjausta jatkopalveluiden piiriin pääsemiseksi kaikkina vuorokauden aikoina (Oksanen, 2004, 22). Aineistoni koostuu seitsemästä raportista, joista osa on sosiaalialan osaamiskeskusten toimeenpanemien hankkeiden selvityksiä. Osa raporteista on laadittu paikallisten intressien pohjalta lakisääteisen sosiaalipäivystyksen järjestämisen mahdollistamiseksi. Aineistoa esitellään tarkemmin luvussa 3. Tutkimukseni on luonteeltaan kvalitatiivinen. Aineiston analyysin metodina olen käyttänyt aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

Sosiaalipäivystyksen kehittämisen yhteydessä on jouduttu määrittelemään sosiaalipäivystystä, mitä se on ja millaisiin sosiaalisiin tilanteisiin sosiaalipäivystyksellä vastataan. Sosiaalipäivystyksen mieltäminen sosiaalipalveluksi on pitänyt sisällään eri asioita eri ammattikuntien näkemyksissä.

Sosiaalipäivystyksen puhuntaan ovat tutkielmassani osallistuneet asiakas-, toimija- ja toteuttajataho. Toimijoilla tutkielmassani tarkoitetaan sosiaalipäivystystyössä mukana olevia tahoja, kuten sosiaalitoimea, terveydenhuolto- ja poliisiviranomaisia. Toteuttajataholla tarkoitetaan kunnallista sosiaalihuollosta vastaavaa toimielintä.

1. SOSIAALIPALVELUT JÄLKIMODERNISSA YHTEISKUNNASSA

1.1. Jälkimoderniyhteiskunta

Jälkimoderni yhteiskunta käsitteenä on saanut alkunsa muun muassa riskiyhteiskunta käsitteen kyseenalaistamisen kautta. Riskiyhteiskunnan käsitteellä on pyritty kuvaamaan ns. jälkimodernin yhteiskunnan tilaa. Modernisaatioteoreetikoilla on erilaisia näkemyksiä riskiyhteiskunnan termistä ja Beckin riskiyhteiskunta-analyysistä, jonka seuraavissa kappaleissa esittelen.

Riskiyhteiskunta on saksalaisen Ulrich Beckin lanseeraama termi. Beck kuvaa klassisen teollisuusyhteiskunnan jälkeiselle riskiyhteiskunnalle ominaisina piirteinä ydinvoimateollisuuden, kemianteollisuuden ja geeniteknologian mukanaan tuomat suuret riskit. Beck kokee, että yhteiskuntatieteen klassiset tulkinnat ja käsitteet eivät päde enää riskiyhteiskuntaan. (Beck, U. 1990, 10.) Beckin määritelmän mukaan riskiyhteiskunta tarkoittaa modernin yhteiskunnan kehitysvaihetta, jossa sosiaaliset, poliittiset, taloudelliset ja yksilölliset riskit yhä useammin luistavat teollisen yhteiskunnan seuranta- ja turvainstituutioiden otteesta. Beck tarkastelee modernisaation kehityskulkua ja sitä, miten olemme siirtymässä toisenlaiseen, ensimmäisestä modernista poikkeavaan aikaan ja yhteiskuntaan, joka vaatii uudet ajattelun välineet. Tämän ilmiön tarkastelun kohteeksi Beck on asettanut mm. tieteen, tiedon, yksilöllisyyden, perheen, sukupuolen, työyhteiskunnan, sosiologian, refleksiivisyyden, ympäristön ja politiikan. (Julkunen 2006a, 228, 234.)

Vaikka Beckin teoriolla riskiyhteiskunnasta on katsottu olevan vain osin merkitystä suomalaiselle hyvinvointitutkimukselle, on siitä löydettävissä aikalaisdiagnosoille tyypillisellä tavalla aikakauden luonnetta pohtivia erilaisia näkemyksiä ja visioita jälkimodernin yhteiskunnan tilasta (Saari, 2005, 10). Beck ennustaa yhteiskuntaluokkien, ydinperheen ja normalisoidun palkkatyön kokevan saman murroksen kuin yhteiskunnassa tapahtui 1800-luvun alussa, jolloin teollinen yhteiskunta korvasi

feodaalisen yhteiskunnan. Tässä murroksessa yhteiskunnan, teollisen modernin synnyttämät, elämän ja työnmuotojen ennustetaan hajoavan. (Julkunen, 2006a, 233.)

Riskiyhteiskunta on Beckin mukaan ”tiedeyhteiskunta, informaatioyhteiskunta, mediayhteiskunta ja tietoyhteiskunta (Eräsaari, 2002, 33). ”Riskiyhteiskunnan kolme peruskäsitettä ovat riski, refleksiivinen moderni ja yksilöllistyminen” (Julkunen, 2006a, 233).

Riskit ovat radikaalisti muuttuneen yhteiskunnan läpinäkymättömiä, moniulotteisia vaaroja ja uusia mahdollisuuksia. Satunnaisuus ja mielivaltaisuus ovat ajankohtaistuneet modernissa maailmassa. Selviämistemme, mahdollisuutemme, jopa turvallisuutemme riippuvat mm. luonnon olosuhteista, paikallisten viranomaisten taidoista, oma-aloitteisuudesta, suunnitelmistamme ja häikäilemättömydestämme. Tunnusomaista on perusteettomuuden ja katoavaisuuden kokemukset. Riskit ovat siis muutoksia ja käännteitä, joista ei tiedetä, pitäisikö ne yrittää poistaa vai onko ne pakko kohdata uusien mahdollisuuksien menettämisen pelossa. Riskiyhteiskunta on uusien vaikuttamismahdollisuuksien koekenttä, jossa kunkin yksilön omiin sisäisiin rajoihin liittyvää riskinsietokykyä määritellään. (Eräsaari, 2002, 35-37.) Beck jakaa riskit luonnon aiheuttamiin vaaroihin ja ihmisten itsensä tuottamiin riskeihin. Riskiyhteiskunnassa vaaran, riskin, menetyksen ja epäonnistumisen uhka on ennennäkemättömän suuri. Riskeille luonteenomaista on, että niiden määrittely ja hallinta eivät ole millään perinteisellä tavalla mahdollisia. (Julkunen, 2006a, 233.)

Refleksiivisyyden käsite liittyy lukuisiin riskiyhteiskunnan yhteyksiin. Refleksiivisyys on itsensä kohtaamista ja refleksiivinen modernisaatio modernisaation seurausten kohtaamista ja teollisuusyhteiskunnan itsestäänselvyyksien kyseenalaistamista. Tämä kyseenalaistaminen kohdistuu myös tieteen ja tutkimuksen auktoriteettiin. Riskiyhteiskunnassa tieteen ja teknologian ylläpitäminen antaa yksilölle mahdollisuuden tehdä valintoja itselleen sopivan tiedon suhteen ja tulla siten kyseisen tiedon myötätuottajaksi. Reflektiivisyydessä ei siis välttämättä ole kyse oikeamman tiedon valinnasta. (Julkunen, 2006a, 235.)

Yksilöllistymisellä riskiyhteiskunnassa ei tarkoiteta yksinäisyyttä eikä juurettomuutta. ”Yksilöllistyminen on yksilöiden irtoamista sekä yhteisöstään, että teollisuusyhteiskunnan säätymäisistä, luokan ja sukupuolen kaltaisista jaoista. Se on mahdollisuutta ja pakkoa rakentaa omaa elämäkertansa ja valita omat verkostonsa vailla yhteisön, luokan tai sukupuolen asettamia pakkoja. Yksilöllistyminen merkitsee teollisuusyhteiskunnan varmuuksien hajoamista ja pakkoa löytää ja keksiä uusia varmuuksia itselleen. Myös sosiaaliset vaikeudet näyttäytyvät yksilöllisinä. Beckin mukaan yksilö on itselleen riittämätön, enenevässä määrin muista riippuvainen. Yksilöllistymisellä on monia ulottuvuuksia ja monenlaisia merkityksiä. (Julkunen, 2006a 236.)

Keskustelu riskiyhteiskunnan vaikutuksista yhteiskuntapolitiikkaan tai sosiaalityöhön on välillistä. Beckin puheissa teollisen yhteiskunnan rapautumisesta ja teollisen yhteiskunnan varmuuksien menetyksestä, hyvinvointivaltio esiintyy kehyksenä, jonka puitteissa modernisaatio tapahtuu (Julkunen, 2006a, 245). Hyvinvointivaltio kehyksenä oikeuttaa rinnastuksiin ja luo uskoa riskiyhteiskunnan tematiikan ja sosiaalityön väliselle yhteydelle. Näitä yhteyksiä on havaittavissa liittäessä Beckin ympäristöä koskevat kysymykset sosiologiaan, tuoden esille eri tieteenalojen tietoja ympäristön vaurioitumisesta ja ympäristökriisien vaikutuksista. Työelämän kiistaton yhteys yhteiskuntarakenteisiin lisää Beckin teorioiden yhteyttä yhteiskuntapolitiikkaan, sillä työelämä on yksi keskeisiä Beckin analyysinkohteita. Viimeisenä mahdollisuutena liittää Beck yhteiskuntapolitiikan ytimeen on nostaa esille yhteiskuntapolitiikkaa ohjaava keskustelu, jossa ydinajatuksena on kysymys yhteiskuntapolitiikan mahdollisuudesta ohjata modernisaatiota tai kehitystä. Pohdinnan alla on vastakkainasettelu, toiselle modernille ominaista olevan, poliittisen järjestelmän vallan menetyksestä ja poliittisten instituutioiden merkityksen kaventumisesta, suhteessa yksilöllisyyden lisääntymiseen ja refleksiivisen modernisaation etenemiseen. (Julkunen, 2006a, 237-242.) Eräsaaren (1994) mukaan Beckin esittämät linjaukset korostavat sosiaalipolitiikan liukumista pois valtiollisista käsistä. Sosiaalipolitiikka on hajautunut eri ammattikuntien, asiantuntijoiden, organisaatioiden, yksilöiden ja sosiaalisten liikkeiden asiaksi, ilman ohjaavaa hyvinvointivaltiollista yhteistahtoa. Yksilöiden asettuminen tähän kehityskulkuun on kaksijakoista. Toiset luottavat ongelmien poistamiseen asiantuntijoiden ja

ammattilaisten voimin, toiset taas hyväksyvät epävarmuuden ja väliaikaisuuden olevan osan sellaisia kohdattavia asioita, joiden kanssa on opittava elämään ja joihin on löydettävä yksilölliset ratkaisunsa. (Julkunen 2006a, 244.)

Beckin ajattelun käyttäminen nimenomaan sosiaalipolitiikan tutkimuksessa on ollut Suomessa yleisempää kuin muualla Euroopassa. Uusien riskien ja uhkien tai vanhojen varmuuksien hajoamisen ajatus sopii kehykseksi monenlaiseen sosiaalipoliittiseen tutkimukseen. Suurinta tutkimuksellista käyttöarvoa saa Beckin korostama modernisaation kaksiarvoisuus, samassa tulevaisuudessa piilevä vaara ja mahdollisuus. Beckin käyttökelpoisuus sosiaalipolitiikan tutkimukselle on löytänyt paikkansa myös tutkimuksissa, jotka käsittelevät sosiaalisten liikkeiden ja kolmannen sektorin roolia sosiaalipolitiikassa sekä tutkimuksissa, joissa ongelman asettelussa oleellisina esiintyvät asiantuntijatiedon kyseenalaistaminen, yksilöiden oma elämäpolitiikka, sosiaalipoliittisen uudelleenorientaation välttämättömyys ja irtautuminen valtiollisista ratkaisuista. (Julkunen, 2006a, 251-252.)

Beckin riskiyhteiskunta teorian istuminen viitekehykseksi sosiaalipäivystystä tarkastelevalle tutkimukselle kohtaa perustelunsa ennalta-arvaamattomuuden ja sosiaalityön murroksen kautta. Sosiaalipäivystys on konteksti, jossa ollaan valmiudessa vastaanottamaan ja vastaamaan ennalta-arvaamattomiin yhteiskunnan ja yksilön kohtaamiin tilanteisiin. Sosiaalipäivystyksen näköalapaikalla ollaan Beckin sanoin riskiyhteiskunnan vaikuttamismahdollisuuksien koekentällä. Vaikka yhteiskunta pääsääntöisesti pystyisi toimimaan ennakoidusti ja ennustamaan yksilöiden ja yhteisön tarpeita ja järjestämään näihin tarpeisiin vastaavat palvelut, on olemassa aina se todellisuus, että akuutteja kriisejä kohtaavia ihmisiä on. Riskiyhteiskunnan käsite ei kuvaa lintukotoa eikä ehkä edes tyypillistä suomalaista elämänrytmiä kuntataajamissa, mutta sosiaalipäivystyksen työn luonteeseen ja sosiaalipäivystyksen kohtaamien asiakkaiden elämäntilanteiden epävakaisuuteen ja ennalta-arvaamattomuuteen siitä löytyy yhtäläisyyksiä.

1.2. Sosiaalityö hyvinvointivaltion murroksessa

Hyvinvointivaltion vahvalla kaudella eli 1980-luvulla vallitsi ajatus siitä, että sosiaalityöstä tulisi muodostua kaikille kansalaisille suunnattu yleinen sosiaalipalvelu. Tätä ajatusta perusteltiin kansalaisten tietoisuudella siitä, että kuka tahansa saattaa elämässään tarvita sosiaalityöntekijän apua. Kirsi Juhila (2002) on analysoinut sosiaalityön nykytilan haasteellisuutta ja paikkaa suhteessa perinteiseen sosiaalityön ajatteluun. Sosiaalityön näkeminen universaalisenä ja globaalina asettaa haasteita ja ristiriitoja sosiaalityön kohdentamiseen. Sosiaalityön perinteisessä ammatillisessa missiossa sosiaalityö kohdennetaan yhteiskunnan marginaalissa elävien ihmisten puolelle asettumisena ja heidän asemansa parantamiseen pyrkivänä väliintulona. Tästä näkökulmasta käsin sosiaalityön kohde on rajattu ja erityinen ja siten ristiriidassa yleisen, universaalien sosiaalityön näkemyksen kanssa. Toinen ristiriita universaalien mallin suhteen löytyy sosiaalityön viimesijaisesta asemasta hyvinvointivaltion auttamisjärjestelmässä. (Juhila, 2002, 11.)

Sosiaalityön kohdentaminen marginaaleihin ja erityisiin kontrollitoimenpiteisiin muodostavat sosiaalityön ydintematiikan. Tässä ajassa näyttää olevan jotakin sellaista, joka nostaa tämän ydintematiikan käsittelyn jälleen sosiaalityön polttavaksi kysymykseksi. Sosiaalityön on väitetty kadottavan ammattieettisen missionsa, joka on perustunut marginaaleissa elävien ihmisten parissa ja heidän hyväkseen työskentelemiseksi. Vastoin sosiaalityön omia työskentelyihanteita, sosiaalityötä ollaan ajamassa ulkoapäin kontrolloiduksi marginaalityöksi. Sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita pidetään selontekovelvollisina yhteiskunnan jäseninä. Sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuus liittyy vaatimuksiin pystyä osoittamaan toimintansa lisäävän asiakkaiden vastuuta omasta elämästään. ”Asiakkaiden on puolestaan hyväksyttävä vastuuttamisen ja siihen liittyvän moraalisen arvioinnin kohteena oleminen”. Näiden velvollisuuksien täyttämiseksi sosiaalityö on profiloitunut marginaalissa olevien ihmisten vetämiseksi sieltä pois ja työskentelyksi sen eteen, että ei reuna-alueilla olevat ihmiset ajaudu marginaaliin. Sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi on tullut luoda polkuja marginaalin ja keskuksen välille ja ohjata ihmisiä kulkemaan näitä polkuja pitkin. Työsarka on loputon ja jatkuva prosessi. Ihanteellista on saada pysymään

jonkinlainen tasapaino näiden marginaalista pois pääsevien ja sinne siirtyvien välillä. (Juhila, 2002, 12,14.)

Tällaista hyvinvointimallia on alettu kuvaamaan moderniksi. Modernissa mallissa pureudutaan sosiaalityön näkökulmasta kysymyksiin ”keitä ovat marginaaleihin ajautuneet, ketkä ovat vaarassa ajautua sinne, miten ihmisiä voidaan auttaa ja miten voidaan ennalta ehkäistä reunoille joutumista”. Vastausten löytäminen tällaisiin kysymyksiin helpottaa sosiaalityöntekijän integrointitehtävää. Integroiva tehtävä on sosiaalityön professionaalista asemaa vahvistava. Sosiaalityöntekijöiden asiantuntemus perustuu siihen, että heillä on tietoa marginaalissa elävistä ihmisistä ja kokemuksia heidän kohtaamisestaan ja auttamisestaan. (Juhila, 2002, 14.)

Sosiaalityö joutuu yhä useammin tekemisiin sellaisten ihmisryhmien kanssa, joiden avun tarve ei ole perinteisellä tavalla rajautunut ja yksiselitteistä, eikä siten täytyä tyypillistä määritelmää syrjäytyneistä tai sosiaalityön tyypillisimpinä pidetyistä asiakasryhmistä. (Raunio, 2000, 33.) Kasvavat palvelutarpeet ja niihin vastaaminen lain vaatimin edellytyksin luovat haasteita palvelujen tuottajille. Pelkkä resurssien lisääminen ei riitä vaan haasteena on myös asiakaskunnassa tapahtuneeseen laadulliseen muutokseen vastaaminen. Palvelujen järjestäminen ajan vaatimusten mukaisiksi edellyttää työskentelytapojen, ammatillisen osaamisen ja asiantuntemuksen kehittämistä ja uudistamista (Raunio, 2006, 37-38.)

Yhteiskunnallinen muutos modernista kohti jälkimodernia yhteiskuntaa luo sosiaalityölle paineita vastata lisääntyneeseen työttömyyteen, epävakaisuuteen, sosiaalisten siteiden löyhtymiseen, perherakenteiden epävakautumiseen ja moninaistumiseen sekä yksilöllisten valinnanmahdollisuuksien laajentumiseen. Riskiyhteiskunnassa sosiaalityön ja yhteiskunnan tehtävänä korostuu pahimman tapahtuman estäminen ja vahingolta suojeleminen. Peruseriaatteenä täsmentyy tällöin uhkien, vaarojen ja riskien jakaminen, entisen hyötyjen jaon tilalle. (Raunio, 2000, 67.) Yhteiskunnan toimintoja ja yksilön elämää koskevat riskit eivät ole selkeästi laskettavissa. Asioita joudutaan tekemään tässä ja nyt, eikä pidempiaikaisista seurauksista voida tehdä tarkkoja arvioita. Uusien riskien arvioiminen ja niihin varautuminen on vaikeaa. (Raunio, 2000, 68.) Tällaisen

muutoksen luonnetta pyritään yhteiskunnassa ymmärtämään postmodernista eli jälkimodernista viitekehyksestä käsin (Raunio, 2000, 66).

Sosiaalipäivystysjärjestelmän luomiseksi laadittu esitys (2004) kuvaa tätä muutosta seuraavalla tavalla: ”Yhteiskunnallinen muutos viime vuosina on edellyttänyt sosiaalialan palvelujärjestelmän rakenteellisia muutoksia. Yhteiskunnan rakennemuutos, muun muassa rakenteellinen työttömyys, päihdekulttuurin monimuotoistuminen, maan sisäinen muuttoliike ja monikulttuurisuuden tuomat uudet kitkat ovat lisänneet sosiaalisten ongelmien kirjoa ja ongelmien luonne on muuttunut yhä monimutkaisemmaksi”.

Jälkimodernille yhteiskunnalle luonteenomaista on jatkuvassa epävarmuudessa ja muutoksessa eläminen. Palvelurakenteet uudistuvat ja monia ennalta tuttuja peruspalveluja romutetaan tai korvataan uusilla palvelumuodoilla. Tästä esimerkkinä ovat mm. palvelusetelit tai palveluiden kilpailuttaminen ja yksityistäminen. Muutoksessa mukana pysyminen ja uudenlaisen julkishallinnon tuleminen vaativat sosiaalialan palvelujen tuottajilta entistä laajempaa yleis- ja erityisasiantuntijuutta.

Raunio (2000) on päätenyt ylläkuvatusta tilanteesta johtopäätökseen, jonka mukaan sosiaalityön professio jälkimodernissa yhteiskunnassa tulee määritellä uudelleen. Sosiaalityöntekijää ei nähdä vain yleisasiantuntijana vaan myös erityistoimipisteiden asiantuntijana, jonka tulee hallita entistä enemmän kokonaisnäkemystä erilaisista palvelujärjestelmistä sekä koordinoita palveluja asiakkaan itsenäisen selviytymisen tukemiseksi (Raunio, 2000, 43). Nyky-yhteiskunnan sosiaalityössä on katsottu tarvittavan enemmän menetelmällisiä valmiuksia mm. juuri moniammatillisessa, monisektorisessa yhteistyössä. Tämä luo omat paineensa sosiaalityön koulutukseen. Koulutetut sosiaalityöntekijät erikoistuvat uusien näkökulmien ja ratkaisujen hakemiseen vaihtelevissa tilanteissa. Sosiaalityön tulevaisuuden työtilat ovat kaikin tavoin muuntuvia ja ennakoimattomia. (Raunio, 2000, 38).

2. SOSIAALIPÄIVYSTYS

Tässä luvussa analysoin sosiaalipäivystyksen määrittelyn, sen alkuperän ja historian sekä niitä olettamuksia, tavoitteita ja tarpeita mihin sosiaalipäivystyksen on haluttu vastaavan. Jäsentelen myös sosiaalipäivystykseen oleellisimmin liitetyt käsitteet, lainsäädäntöä sekä sosiaalipäivystyksen järjestämiseen liittyvää prosessia. Luvun lopussa etsin sosiaalipäivystyksen kytkentöjä sosiaalityöhön ja jälkimodernin yhteiskunnan sosiaalipalveluihin. Viimeinen kappale toimii yhteenvetona sosiaalipäivystyksen ja jälkimodernin yhteiskunnan teoreettiselle viitekehykselle.

2.1. Sosiaalipäivystyksen määrittely ja historia

Sosiaali- ja terveysministeriön opas 2005:8 määrittelee sosiaalipäivystyksen tarkoittavan ”välttämättömien ja kiireellisten sosiaalipalvelujen järjestämistä toimintayksikön tavanomaisten aukioloaikojen jälkeen siten, että eri vuorokauden aikoina pystytään vastaamaan avun tarpeeseen, erilaisissa hätä- ja kriisitilanteissa”.

Sosiaalipäivystys on kuntalaisille kuuluvaa peruspalvelua, jolla on tärkeä merkitys asiakkaiden perusoikeuksien toteutumisessa (Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja 87, 2004, 26-27). Sosiaalipäivystys sisältää kaikki kiireellisen sosiaalipalvelun ominaisuudet.

Sosiaalipäivystyskäsitettä on käytetty yleiskäsitteenä kattamaan kirjavaa kokonaisuutta erilaisista psykososiaalista tukea antavista päivystyspalveluista ja -toiminnoista. Sosiaalipäivystyskäsitteen ohella käytetään muun muassa käsitteitä kiireelliset sosiaalipalvelut, kriisipalvelut ja kriisipäivystys (Esitys sosiaalipäivystysjärjestelmän luomisesta 2004). Yleisimmin käytetty sosiaalipäivystyksen toteuttamismuoto ennen vuoden 2007 voimaan tullutta lakia oli lastensuojelupäivystys (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 6).

Sosiaalipäivystystä on tutkittu melko vähän. Tutkimuksen kohteena on pääasiassa ollut lastensuojelun sosiaalipäivystys eikä kokonaisvaltaisesti kiireellinen

sosiaalipalvelu. Lastensuojelun sosiaalipäivystystä ovat tutkineet Sari Lahti Helsingin yliopistossa vuonna 2006 gradussaan ”Yötä päivää apuun. Turvallisuusnäkökulma lastensuojelun sosiaalipäivystyksessä” sekä Inka Lindholm Tampereen yliopistossa vuonna 2004 gradussaan ”Seudullinen sosiaalipäivystys lastensuojelutyössä Hämeenlinnan seudulla”.

Vertailevaa tutkimusta suhteessa suomalaisen sosiaalipäivystyksen tutkimukseen ei ole tehty lainkaan. Esimerkiksi Ruotsissa suurimpien yliopistojen kuten Tukholman yliopiston (Stockholms universitet) ja Keski-Ruotsin yliopiston (Mittuniversitet) julkaisemista tutkimuksista ei löydy yhtään sosiaalipäivystykseen liittyvää tutkimusta. Sosiaalipäivystykseen on viitattu näiden yliopistojen sosiaalityön tutkimuksissa ainoastaan kodittomiin ja asunnottomiin liittyvissä tutkimuksissa. (www.sofi.su.se, www.su.se, www.miun.se) (4.11.2008)

Sosiaalipäivystyksen toteuttamisesta ja järjestämisestä sen sijaan on laadittu monenlaisten hankkeiden ja kehittämistyöryhmien toimesta raportteja ja selvityksiä. Sosiaalialan osaamiskeskukset ovat koordinoineet sosiaalipäivystyksen kehittämistä melko kattavasti lähes koko valtakunnan alueella.

Sosiaali- ja terveysministeriö on viime vuosina julkaissut oppaita kiireellisen sosiaalipalvelun järjestämisestä (2005) ja sosiaalipäivystyksen kehittämisestä (2006) sekä antanut suosituksia sosiaalipäivystyksen laadusta ja sosiaalipäivystyksen järjestämisessä huomioon otettavista seikoista.

Oma tutkimukseni on katsaus sosiaalipäivystyksen puhuntaan ja se pyrkii aineistolähtöisen analyysin keinoin ennakkoluulottomasti tuomaan esille kaiken sen keskustelun mitä sosiaalipäivystys on yhteiskunnassa herättänyt eri osapuolten näkökulmasta. Tutkimukseni ei kohdenna vain jollekin tietylle paikkakunnalle tai alueelle vaan se on kansallinen katsaus. Kansallinen näkökulma tuo haasteita valottaen koko sosiaalipäivystyksen puhuntaa, koska päivystyksen järjestämisessä on selkeästi paikallisia eroja.

Tutkimus ei ole aukoton ja se tulee esiin mm. sosiaalityön näkökulman painottumisessa. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen ja toteuttaminen tapahtuu moniammatillisesti ja siten kattavan puhunnan analysoiminen ei näiltä osin toteudu.

Tutkimukseni osuu ajankohtaiseen yhteiskunnalliseen keskusteluun sosiaalityön muutoksen, seutukuntien luomisen ja sosiaalipäivystyksen lakisääteisyysollessa oleellinen osa sosiaalipalvelujen kehittämistä koko valtakunnan tasolla.

Suomessa sosiaalipäivystystoiminnan juuret ovat 1960-luvun alussa. Tällöin Helsingin kasvu lähiöiden myötä lisäsi lasten ja nuorten kiireellistä auttamistarvetta erityisesti iltaisin ja viikonloppuisin. Aluksi sosiaalipäivystystoiminta oli kokeiluluonteista toimintaa. Sosiaalipäivystystoiminnan alkuvaiheessa työ kohdistui erityisesti lapsiin ja nuoriin.

Alkuun sosiaalipäivystystoiminta kulki *ensihuoltotyö*-nimikkeellä, jolla tarkoitettiin kiireellisiä toimenpiteitä tarvitsevien lasten välitöntä huoltoa. Varsinaisella sosiaalipäivystys-nimikkeellä toiminta alkoi vuonna 1985, jolloin päivystystyö laajeni kaiken ikäisiin. Lahti, Helsinki, Tampere ja Porvoo olivat tuolloin ensimmäisiä kaupunkeja, joissa sosiaalipäivystys aloitettiin. (Karjalainen & Karisto & Seppänen 2002, 258.)

Sosiaalipäivystyksen toteuttamisen alkuvaiheissa päivystystyö erityisesti suurissa kaupungeissa kuului poliisilaitoksen sosiaalityöntekijän toimenkuvaan tai Mobile-kriisipäivystykseen. Ensi- ja turvakotien mukana olo sosiaalipäivystystoiminnassa koettiin oleelliseksi, koska turvakotien tarkoituksena on perheväkivaltaan liittyvällä erityisosaamisella tukea yhteiskunnallista sosiaalityötä. (Soine-Rajanummi & Konttinen 2005, 7-9.)

Sosiaalipäivystystoiminnan alkuaikoina sosiaalipäivystys oli paikannettavissa modernin kaupunkisosaalityön yhdeksi työmuodoksi. Modernissa kaupunkisosaalityössä etsitään uusia sosiaalityön toimintamuotoja, joilla tavoitettavuus, etenkin uudentyypisten sosiaalisten ongelmien suhteen, on ripeämpää. (Karjalainen & Karisto & Seppänen 2002, 256.)

2.2. Mihin sosiaalipäivystys vastaa?

Sosiaalipäivystyksen tarkoitus on pyrkiä vastaamaan välittömään avun tarpeeseen. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö ja Suomen Kuntaliitto korostavat sosiaalipäivystyksen laatuun liittyvinä tekijöinä juuri välitöntä avun tarpeeseen vastaamista ja sitä, että sosiaalipäivystys on osa toimivia peruspalveluita. Päivystystyön tulee olla osa palvelukokonaisuutta ja nivottuna erityisesti sosiaalityöhön. Päivystystyön osa-alueena on myös jatkotoimiin ohjaaminen ja näiden palvelujen saatavuuden varmistaminen. Jotta sosiaalipäivystys pystyy laadukkaasti ja ammatillisesti vastaamaan välittömään avun tarpeeseen tulee yhteistyö- ja konsultaatiovalmiuksien olla kunnossa ja ammattitaidon olla tehtävien vaatimusten mukaista.

Hyvin järjestetyllä ja organisoidulla päivystystyöllä varmistetaan päivystystyön olevan turvallista työntekijälle sekä luodaan arkipäivän kriisitilanteiden pohjalta valmiuksia suurten onnettomuuksien hoitoon. (STM 2005:8, 18-20.)

Kiireellisten ja äkillisten sosiaalisten hätätilanteiden syinä ovat mm. perhe-elämän vaikeudet, huolto- ja tapaamisriidat, perheväkivalta, lapsen tai nuoren päihteiden käyttö, onnettomuudet ja rikokset (Soine-Rajanummi, Kuosmanen, Hornborg, 2006, 16). Tällaisissa tyypillisimmissä sosiaalipäivystyksen toimenpiteitä vaativissa tilanteissa menetteleminen vaatii ammatillisuutta ja erityisosaamista, esimerkiksi, lapsen kiireellinen huostaanotto. Keskeistä on kuitenkin se, että sosiaalityöntekijä on tavoitettavissa arvioimaan tilanteen kiireellisyys ja tarvittaessa toimimaan virka-ajan ulkopuolella.

Akuutin kriisin tapahtumahetkellä ja heti sen jälkeen kynnys avun hakemiseen on uskottavasti matalampi kuin useita päiviä tapahtuman jälkeen. Jos joudutaan odottamaan arkea ja palvelupisteiden aukioloaikoja, niin jonkinlainen sovinto on kenties saatu tehtyä ja esimerkiksi perheväkivallasta vaietaan. Sosiaalipäivystysjärjestelmän tulisi käyttäjän kannalta olla selkeä ja helposti tavoitettava. Päivystykseen yhteyden otolla tulee olla matala kynnys kriisin keskellä. (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 8-9.)

2.3. Sosiaalipäivystykseen liitetyt käsitteet

Sosiaalipäivystyksen liitetyt käsitteet kumpuavat sosiaalipäivystyksen työn luonteen ja järjestämisen kautta. Päivystystyö on asiakastyötä. Päivystystyö toteutetaan pääsääntöisesti yhteistyössä eri ammattialojen kanssa, kuten poliisin ja hätäkeskuksen. Työ on akuutteihin kriisitilanteisiin vastaamista ja se vaatii erityistä ammattitaitoa suoriutua työtehtävistä. Päivystystyön järjestämisessä sosiaalipalvelujen saatavuus ja seutukunnallisuus ovat erityisesti harvaan asutuilla seuduilla lyöneet oman leimansa päivystystyön toteuttamiselle. Sosiaalipäivystyksen käsitteitä ovat siis asiakas, asiakkuus, yhteistyö, ammatillisuus, moniammatillisuus, sosiaalipalvelut ja seutukunnallisuus.

2.4. Sosiaalipäivystyksen lainsäädäntö

Sosiaalipäivystyksen kehittäminen on yksi osa sosiaalialan kehittämishankkeita. Sosiaalityön neuvottelukunta asetti toukokuussa 2003 sosiaalipäivystys-jaoston, jonka tehtäväksi tuli valmistella vuoden 2003 aikana neuvottelukunnalle esitys kattavan sosiaalipäivystysjärjestelmän luomisesta koko maahan. Tavoitteena oli, että kattava sosiaalipäivystysjärjestelmä toteutetaan koko maassa asteittain vuoteen 2007 mennessä. Jaoston näkemyksen mukaan sosiaalipäivystysjärjestelmässä on ennen muuta kysymys kiireellisestä, sosiaalialan ammattilaisen antamasta avusta kaikille kansalaisille sosiaalisessa hätätilanteessa päivittäisen virastotyöajan (8-16) ulkopuolella. Sosiaalipäivystys ymmärretään järjestelmänä, jossa tarvittaessa on saatavilla viranomaisvaltuudet omaavan sosiaalityöntekijän työpanos. (Esitys sosiaalipäivystysjärjestelmän luomisesta 2004.)

Sosiaalipäivystyksen tullessa lakisääteiseksi kunnalliseksi sosiaalipalvelujen toimintamuodoksi, sille ominaisia toimintatapoja oli tarpeen arvioida uudestaan. Valtakunnallisessa sosiaalipäivystyksessä ei aina toimivin malli osoita olevan se, joka oli ennen moitteettomasti palvellut kaupunkisosiaalityötä. Harvaan asutulla seudulla järjestettävä sosiaalipäivystys on koettu erityisenä haasteena.

Seutukunnallisuus on tullut mukaan myös sosiaalipalvelujen järjestämiseen, joka on omalta osaltaan lisännyt painetta sosiaalipalvelujen kehittämiseksi.

2.5. Miten sosiaalipäivystys on järjestetty

Lastensuojelun sosiaalipäivystystä on järjestetty Suomessa sekä paikallisesti, että seudullisesti hyvin erilaisin tavoin: kunnan sosiaalityöntekijöiden omana toimintana KVTES:n varallaolokorvausperiaatteella (esim. kiertävä päivystys sosiaalitoimessa), kunnan omien palvelujen laajentamisena (esim. perhepäivähoidon viikonloppu- ja vuorohoitoa tekevät päivystäjät), kunnan johtavassa asemassa olevan (kokonaistyöajalla työskentelevän) viranhaltijan varalla/ saatavilla olona, kunnan tai useampien kuntien erillisenä ostopalveluna lastensuojelulaitokselta tai -yksiköltä ja kunnan tai useampien kuntien palkkaamana päivystyssosiaalityöntekijänä, joka on sijoittunut poliisilaitokselle tai turvakotiin. Erityisesti sosiaalitoimen kiertävä varallaolojärjestelmä tai jopa kaikkien sosiaalitoimen päätösoikeuden omaavien viranhaltijoiden saatavilla olo ympäri vuorokauden on ollut varsin yleistä Suomessa. Erityisesti pienissä kunnissa poliisi ottaa yhteyttä akuutissa tilanteessa virka-ajan ulkopuolella tuttuun sosiaalitoimen työntekijään pyytääkseen tältä neuvoja. Toiminnassa olevien kaupunkien sosiaalitoimien, kuntien päivystysrenkaiden, Mobile-kriisipäivystysten ja poliisilaitoksen sosiaalityön lisäksi on toteutettu useita ylikunnallisia sosiaalipäivystyshankkeita. (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 9.)

Ylikunnallinen yhteistyö on merkittävässä roolissa sosiaalipäivystystä järjestettäessä. Esimerkiksi ennen lain voimaan tuloa vuonna 2006 Etelä- Suomen läänin kunnista 80%:a suunnitteli päivystyksen järjestämistä seutukunnallisesti. Erilaisissa sosiaalipäivystyksen toimintamallien kuvauksissa ja hankeselvityksissä on käynyt ilmi, että sosiaalipäivystys onärkevintä järjestää seutuyhteistyönä, jolloin palvelulle saadaan riittävä väestöpohja. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 6.)

2.5.1. Seutukunnallisuus

Sosiaalipalvelujen turvaaminen nyky-yhteiskunnassa edellyttää kuntien ja muiden toimijoiden seudullisen yhteistyön vahvistamista. Seutuyhteistyö on ajankohtainen ja tarpeellinen yhteistyön muoto kaikille kunnille, koosta tai sijainnista riippumatta. Seutuyhteistyön muotoja ovat mm. poliittisten strategioiden suunnittelu, syrjäytymiskehityksen ehkäisy sekä palvelurakenteiden sopeuttaminen siten, että palvelujen saatavuus varmistetaan yhteisiä resursseja hyödyntämällä. Seutuyhteistyöllä voidaan tuottaa tehokkaasti seudulla tarvittavia palveluja sekä turvata erityispalvelujen saatavuus, saavutettavuus ja laatu. Seutuyhteistyön onnistuminen edellyttää kuntien sitoutumista yhteisiin päämääriin. Yhteistyön esteenä on usein ennakkoluuloja palveluiden keskittymisestä seutujen suurimpiin keskuksiin sekä pelkoa organisatorisen aseman menettämisestä. Näiden ongelmien ja jännitteiden olemassa olosta johtuen seutuyhteistyö vaatii onnistuakseen paljon työtä. (Majoinen, Sahala & Tammi, 2003, 11.)

Kuntien seudullisen yhteistyön edistäminen on muodostunut 1990-luvun kuluessa julkisen hallinnon aktiiviseksi strategiaksi. Edelliskauden hallitusohjelmassa korostettiin pyrkimystä edistää kuntien välistä yhteistyötä ja vapaaehtoisia kuntaliitoksia sekä ”sellaisia kunta- ja seuturakenteen muutoksia, jotka edesauttavat laadukkaiden, tasavertaisten kunnallisten peruspalveluiden tuottamista taloudellisemmin”. Yhteistyön tiivistämisellä on tarkoitus turvata palvelujen saatavuus ja parantaa kuntapalvelujen tuottavuutta. Valtioneuvoston palvelurakenteen uudistamista koskevan selvitystyön (2005) tavoitteena oli optimaalisen väestöpohjan löytäminen palvelujen tehokkaaksi tuottamiseksi. (Laamanen, 2005, 5, 8-9.)

Seutuyhteistyö on viimevuosina vahvistunut, mutta on sosiaalitoimen sektorilla vasta yleistymässä. Tyypillisimmillään seudullinen yhteistyö kunnallishallinnossa on toteutunut mm. taloushallinnossa, ruokahuollossa sekä katujen, teiden ja kiinteistöjen kunnossapidossa. Kulttuuritoimen alueella, kansalais- ja työväenopistopalveluissa ja ammatillisen koulutuksen kuntayhtymissä on perinteisempää kokemusta seudullisesta yhteistyöstä. (Laamanen, 2005, 7.) Sosiaalitoimen peruspalvelujen järjestämiseltä puuttuvat edelleen lähes kaikkien palvelujen osalta seutukunnalliset palvelujen

järjestämisen ja tuottamisen rakenteet, vaikka seutukunnallisuus kunnan väestöpohjan kannalta olisi perusteltua (Rousu, 2006, 9). Peruspalveluja, kuten lasten päivähoitoa, vanhainkotiasumista, palveluasumista, kotisairaanhoidoa ja kotipalvelua organisoidaan jatkossa yhä useammin seudullisesti. (Laamanen, 2005, 7.)

2.6. Sosiaalipäivystys sosiaalityön osana

Jälkimodernin yhteiskunnan sosiaaliset arvaamattomuudet ja niihin vastaaminen tai niiden ennakoiminen, kuvastavat sosiaalipäivystyksen työn luonnetta ja sen tarvetta tämän päivän yhteiskunnassa. Sosiaalityön paradoksi nyky-yhteiskunnassa on kasvaviin tarpeisiin vastaaminen niukentunein resurssein (Kananoja 1997). Resurssien määrästä johtuen tuloksellisen sosiaalityön edellytykset ovat heikentyneet (Raunio 2000 ref. Haapola & Mäntysaari 1997, 79).

On myös osoitettavissa, että sosiaalityön paikka yhteiskunnallisena toimijana uhkaa kaventua, mutta sen valta suhteessa asiakkaisiin paradoksaalisesti lisääntyy (Juhila, 2006, 97). Sosiaalityön autonomisen liikkumatilan kaventuessa, ennustetaan, että myös menetelmät yksipuolistuvat ja koventuvat. Tästä johtuen riippuvuus hyvinvointivalttiosta saattaa lisääntyä asiakkailla, vaikka tavoitteena onkin päinvastaisesti kansalaisten omatoimisuus. (Juhila, 2006, 100-101.)

Muutokset aiheuttavat odotetusti lisää ristiriitoja sosiaalityön toteuttamisessa. Yhtenä perusristiriitana tässä ovat mm. sosiaalityön vuorovaikutuksessa läsnä olevat, toisiinsa kietoutuneet, tuki ja kontrolli, jotka ovat aina sisältyneet sosiaalityön ytimeen (Juhila, 2006, 216). Sosiaalityöntekijän roolina on vahvasti ollut liittää asiakkaita valtakulttuuriin ja toisaalta kontrolloida niitä, joiden liittämässä on vaikeuksia (Juhila, 2006, 49). Tulevaisuudessa sosiaalityön asiakasrooleja, kontrollin sijaan, luonnehtii neuvoteltavuus. Neuvottelemalla pyritään työstämään identiteettejä asiakaskohtaamisissa. (Juhila, 2006, 254.)

Muutosten myötä sosiaalityön instituutioilla ja asiakasinstituutioilla ylipäättään, on identiteettien rakentamisessa keskeinen rooli. Sosiaalityön vuorovaikutuksessa asiakas ei aina asetu toivottuun identiteettiin. Gubrium & Holsteinin (2001) mukaan auttamisen, terapian ja neuvonnan instituutiot työstävät asiakkaiden minää, menneen elämän ja ongelmien jäsentämisessä ja tulevaisuuden visioimisessa (Juhila, 2006, 237-238.)

Parhaimmillaan sosiaalityö nähdään ongelmatilanteisiin kohdistuvana interventiotia, jossa ongelman käsittelyyn sekä sosiaalityöntekijä että asiakas orientoituvat (Juhila, 2006, 209).

Sosiaalityön tulevaisuuden visioon kuuluu myös kamppailu institutionaalisten ja kulttuuristen diskurssien suunnasta. Perusarvot ja hyvinvointivaltiodiskurssit määrittävät niiden instituutioiden toimintamahdollisuuksia ja – politiikkaa, jossa sosiaalityötä tehdään. (Juhila, 2006, 255.)

Yhteiskuntakeskustelussa vallitsee erilaisia diskursseja. Sosiaalityölle läheisempiä ja vaikuttavimpia keskusteluja yhteiskunnan tasolla ovat esimerkiksi sosiaalisia ongelmia määrittävät diskurssit ja hyvinvointivaltiodiskurssit (Juhila, 2006, 229, 232).

Yhteiskunnassa käydyt hyvinvointivaltiokeskustelut ovat moninaisia. Näistä puheenvuoroista on syntynyt paineita yhdenmukaistaa sosiaalityön vuorovaikutusta. Asiakkaan kohtaamiseen jokapäiväisessä sosiaalityössä vaikuttavat myös, sosiaalityön toimintaa nykypäivänä kuvaavat, tehokkuus ja tuloksellisuus. (Juhila, 2006, 233.) Sosiaalityön omissa keskusteluissa näyttäytyvät sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ovat ammatillisesti kestäväällä pohjalla. Nämä keskustelut ovat myönteisen kehityksen edellytyksenä niissä foorumeissa, joissa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat päämäärätietoisesti rinnakkain. (Juhila, 2006, 103.)

Kamppailu sosiaalityön yhteiskunnallisista tehtävistä ja paikoista jatkuu edelleen kiivaana. Muutosten puhaltaessa sosiaalityön päämääriä ja tavoitteita asetetaan niin yksilön kuin yhteiskunnankin tasolla. Sosiaalityöntekijöiden omana

professionaalisenä unelmana, muutoksista huolimatta tai niistä johtuen, on yhä edelleen sosiaalityökäytäntöjen tieteellistäminen (Mutka, 1998, 182). Tässä ajassa, tieteellistämiseen liittyen, voidaan unelmoida myös sosiaalityön arvostamisen ja vaikuttavuuden lisääntymisestä yhteiskunnallisten palvelujen tuottajana.

2.7. Sosiaalipäivystys osana jälkimodernin yhteiskunnan sosiaalipalveluja

Sosiaalityön ajankohtainen keskustelu näkyy erityisesti sosiaalipäivystyksen järjestämisessä. Sosiaalipäivystyksen lainsäädäntö loi velvoitteita kunnille organisoida ympärivuorokautinen sosiaalityöntekijän tavoitettavuus. Yksinomaan järjestämiseen liittyen on työntekijäsektorilla käyty kiivaita keskusteluja sosiaalityön uudistumisesta ja muuttumisesta enemmän akuuttipalveluihin kohdentuviksi. Jo ennestään sosiaalityöntekijöiden kuvaukset työn luonteesta ovat viestittäneet kiireessä työskentelyä. Palautetta resurssien vähäisyydestä on arvosteltu perustellen työn painopisteen olevan lähes yksinomaan korjaavissa palveluissa.

Sosiaalityön ja sosiaalipalvelujen muutoksessa on kyse toimintaympäristön muutoksesta, kansainvälistymisestä, kunta- ja palvelurakennemuutoksesta, pohoinvoinnin lisääntymisestä sekä eriarvoisuuden kasvusta kuntien ja alueiden taloudessa. Keskustelussa on mukana myös kysymys palvelujen kysynnän ylittymisestä suhteessa palvelujärjestelmän kantokykyyn. (Wilén, 2007.)

Jotta sosiaalipalvelut ja sosiaalipäivystys pystyisivät vastaamaan yhteiskunnan muutoksiin, se edellyttää profiloitumista, verkostoitumista, erikoistumista ja tutkimusta. Näihin muutoshasteisiin sosiaalipäivystyksellä on mahdollisuus vastata asiakasprosessin sujuvuudella, laaja-alaisella yhteistyöllä, asiakkaan edun huomioimisella, ammattitaidolla ja osaamisella sekä jatkuvalla kehittämisellä ja arvioinnilla. (Wilén, 2007.)

Sosiaalityön näkökulma ja yhteiskunnallinen näkökulma ovat vahvasti esillä tutkimuksessani. Sosiaalipäivystys, yhtenä uutena ja muutoksia aiheuttavana osana sosiaalipalveluja on tutkimukseni pääkohde. Tutkimuksessa tuon esille sen mistä sosiaalipäivystyksessä puhutaan ja mitkä tahot puhunnasta vastaavat.

2.8. Tutkimustehtävän täsmentäminen

Sosiaalipäivystyksestä tiedetään tutkimustyön pohjalta melko vähän, kuten jo edellä olen todennut. Sosiaalipäivystyksen toteuttamisesta ja päivystystyöstä on kokemuksia yksittäisillä sosiaalityöntekijöillä. Sosiaalipäivystystä ennen lain voimaantuloa on toteutettu hyvinkin yksilöllisillä tavoilla alueesta, väestömäärästä ja resursseista riippuen. Lain voimaantulon myötä sosiaalipäivystys pyritään järjestämään suunnitelmallisesti ja kattavasti sekä varmistamaan palveluiden tasapuolinen saatavuus alueesta riippumatta.

Tutkimukseni teoreettinen näkökulma perustuu jälkimodernille yhteiskunnalle ominaiseen muutokseen ja sen mukanaan tuomiin vaikutuksiin, ennalta-arvaamattomiin ja yllätyksellisiin seurauksiin. Yhteiskunnan muutosta tutkimuksessa pohditaan sosiaalityön paikan ja sosiaalityön yhteiskunnan muutokseen vastaamisen mahdollisuuksien kautta. Jälkimodernin yhteiskunnan muutos luo sosiaalityölle paineita vastata monitahoiseen epävakaisuuteen. Muutos edellyttää uudistuksia palvelurakenteessa. Muutokseen vastaamiseen tarvitaan asiantuntijuutta, jolla hallitaan erilaisia palvelujärjestelmien kokonaisuuksia sekä valmiuksia toimia moniammatillisessa yhteistyössä.

Jälkimodernin yhteiskunnan viitekehys tutkimuksessani määrittelee tutkimuksessani käytettyjä käsitteitä. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna keskeisimmät käsitteet ovat sosiaalipäivystys, sosiaalipalvelut, palvelujen saatavuus ja palvelujen järjestäminen, joista viimeksi mainittuun oleellisesti liittyen käsitteet yhteistyö ja seutuyhteistyö. Sosiaalityön näkökulmaa tutkimukseen tuovat käsitteet asiakkuus, ammatillisuus ja asiantuntijuus.

Tutkimushypoteeseina tutkimuksessani oletetaan toteuttamismallien olevan kaikissa maakunnissa lähes samankaltaisia sekä seutukunnallisten mallien oletetaan vaarantavan paikallisuutta ja paikallisuuden tietämystä. Tutkimustentulosten oletetaan antavan vastauksia siihen, vaatiiko sosiaalipäivystystä tekevän sosiaalityöntekijän ammatillisuus erityis- vai yleisasantuntijuutta. Onko sosiaalipäivystys paikallisilla tasoilla otettu annettuna, lakisääteisenä veloitteena vai onko sille ryhdytty laatimaan omia toimintamalleja seutukunnan paikalliset olot huomioon ottaen. Tutkimustuloksilla pyritään osoittamaan myös se, mitä sosiaalipäivystyksen oletetaan olevan ja mikä sisältö sille annetaan yhteiskunnallisena lakisääteisenä sosiaalipalveluna.

Tutkimustulokset esitetään tutkimusteemoja auki kirjoittamalla sekä vertailemalla sanallisesti teemojen sisältämiä kannanottoja ja totuuksia. Joitakin tuloksia havainnoin taulukoilla.

3. TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSAINEISTO

3.1. Tutkimusongelma

Sosiaalipäivystyksen toteuttamisesta laadittujen raporttien pohjalta etsin vastauksia tutkimukseni tutkimusongelmiin ja siitä johdettuihin tutkimuskysymyksiin raporteja analysoimalla. Analysoinnin kohteena ovat sosiaalipäivystyksen toteuttamismallit ja kysymykset; millä ehdoilla sosiaalipäivystys näyttää toimivan hyvin ja mihin virhemalleihin toteuttamisessa kenties on törmätty. Lähestyn tutkimusongelmaa yhteiskunnallisesta näkökulmasta, jolloin tutkimusongelmien tarkastelu tapahtuu etäämmältä. Tutkimus etsii kaiken aikaa vastauksia keskustelulle: mistä puhutaan, kun sosiaalipäivystyksestä puhutaan. Tutkimuksen tarkoitus on osoittaa työskentelytapoja, joilla sosiaalipäivystys saadaan toimivaksi ja mitä kannattaa seudullisen yhteistyön onnistumiseksi ottaa huomioon. Mielenkiintoni sosiaalipäivystyksen toteuttamiseen seutuyhteistyönä on toinen lähtökohta tutkimusongelmalleni.

Aineistosta nousivat esille eri näkökulmat, josta käsin sosiaalipäivystystä voidaan tarkastella. Olen nostanut nämä aineistostani nousevat näkökulmat tutkimusanalyysia jäsentäviksi teemoiksi. Analysoinnin kohteena olevat teemat käsittelevät sosiaalipäivystyksen asiakkuutta, palvelujen saatavuutta, yhteistyötä, seutuyhteistyötä, ammatillisuutta, moniammatillisuutta, sosiaalipäivystyksen työtapoja, asiantuntijuutta, palvelujen järjestämistä sekä resursseja. Näiden teemojen avulla tuodaan esille sosiaalipäivystykseen liittyvään keskusteluun osallistuvien keskeisimpien tahojen; asiakkaan, sosiaalipäivystyksen työntekijän sekä sosiaalipäivystyksen järjestämisestä vastaavan tahon näkökulmia.

Tavoitteenani on osoittaa sosiaalipäivystyksen järjestämiseen liittyvää problematiikkaa ja analysoida toimiiko sosiaalipäivystys osana sosiaalipalvelujen kokonaisuutta siten kuin laissa edellytetään. Tutkimuksen hyödyn toivon löytyvän

tutkimustulosten soveltamisen mahdollisuutena niille hankkeille ja tahoille, jotka ovat seutuyhteistyönä järjestettävien sosiaalipalvelujen luomisessa alkutaipaleella tai edelleen kyseenalaistavat seutuyhteistyötä toimivana tapana järjestää sosiaalipalveluja. Toivon, että sosiaalipäivystyksen järjestämisestä käydyin keskustelun analyysistä on hyötyä yleisesti seutukunnallisten palvelujen järjestämisen suunnittelussa.

3.2. Aineiston kerääminen

Keräsin aineiston ottamalla yhteyttä sosiaalialan osaamiskeskukseen sähköpostitse helmikuussa 2007 ja pyytämällä heiltä heidän laatimiaan selvityksiä ja raportteja sosiaalipäivystyksen järjestämisestä. Yhdeksästä osaamiskeskuksesta neljällä oli laadittuna aiheeseen liittyvä raportti.

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus KOSKE Ry:llä ei ollut aiheesta omaa selvitystä, mutta heillä oli meneillään Uuraisten kunnan hallinnoima sosiaalipäivystyshanke, jonka projektikoordinaattorilta sain kannustusta ja tukea aiheeseeni sekä hyviä vinkkejä kirjallisuuden suhteen.

Pikassos Oy on sosiaalialan osaamiskeskus, joka toimii kolmen maakunnan alueella; Satakunnassa, Kanta-Hämeessä ja Pirkanmaalla. Pikassos oli laatinut eri alueillaan sosiaalipäivystyksen valmisteluvaiheen selvityksiä. Niistä Tampereen seutukunnan seudullinen sosiaalipäivystyshanke, sosiaaliasema Paussin toteuttamana, on mukana aineistossani.

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (SOCOM Oy) selvitys oli hankekuvaus, jonka jätin sen kapea-alaisuuden vuoksi pois aineistoa analysoidessani.

Sosiaalialan osaamiskeskuksista ISO (Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus), POSKE (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus) ja FSKomp. (Ruotsinkielinen sosiaalialan osaamiskeskus FINLANDSSVENSKA KOMPETENSCENTRET Ab.) ovat kokonaan aineistoni ulkopuolella, koska heillä ei ollut sosiaalipäivystyksestä laadittuja selvityksiä alueillaan.

SOCOM (Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus) on Kymenlaakson ammattikorkeakoulun kanssa yhteistyössä järjestänyt luentoja sosiaalipäivystyksestä (Wilén, 2007), jonka materiaalia olen käyttänyt tutkimukseni yhtenä lähteenä.

ESO-alueelta (Etelä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus) tehty Itä-Uudenmaan ylikunnallisen lastensuojelupäivystyksen arviointiraportti, sosiaalialan osaamiskeskus Verson (Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus) teettämänä, on mukana aineistossani ja yhtenä lähteenä. VERSO on alueellinen osaamiskeskus, joka toimii ESO-alueella.

VASSO Oy:n (Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus) alueelta aineistossani on mukana Lastensuojelun keskusliiton ja Suomen Kuntaliiton koordinoiman hankkeen, Harava-projektin, laatima yhteenveto lastensuojelun sosiaalipäivystyksen järjestämisen malleista Loimaan, Vakka-Suomen ja Turun seutukuntien alueilta.

Kuvio1. Sosiaalialan osaamiskeskukset karttakuvana



www.stm.fi/Resource.phx/vastt/sospa/shosa/keskustenyhteystiedot.htx (2.9.2008)

Tutkimuksessani analyysin kohteena oleva aineisto on sosiaalialan osaamiskeskusten julkaisuja sosiaalipäivystyksen järjestämisestä (Liite 1). Aineistoon kuuluu seitsemän eri selvitystyötä. Raportit/selvitykset ovat julkaisseet VERSO (Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus), jolta aineistossa mukana on kaksi eri raporttia vuosilta 2005 ja 2006, Oy Vasso Ab (Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus), Sosiaaliasema Paussi (Tampere), SONet BOTNIA (Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus), Kati Männistö (Raportti Etelä-Pohjanmaan alueellisen sosiaalipäivystyksen kehittämisestä) sekä Lastensuojelun keskusliiton ja Suomen Kuntaliiton koordinoima hanke Harava-projekti, jonka toimialueelta tässä hankkeessa olivat mukana Varsinais-Suomen viidestä maakunnasta kolme: Loimaa, Vakka-Suomi ja Turun seutukunta.

4. AINEISTON ANALYYSI

4.1. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tutkimukseni on luonteeltaan kvalitatiivinen, tekstimateriaaliin perustuva aikalaisanalyysi. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että tiedon hankinnassa keskeisellä sijalla on tutkija itse. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa päämääränä on tulkinnan ratkaiseminen, johon tutkija on itse voinut vaikuttaa. Tutkijakeskeisyyden vuoksi laadullisessa tutkimuksessa on vaarana näkökulman kaventuminen sekä tutkijan liiallinen sitoutuminen omiin näkemyksiinsä. Tutkimuksen kulkuun saattaa kaventavasti vaikuttaa myös tutkijan oma subjektiivisuus. Tutkijan onkin kyettävä erottamaan toiminnassaan omat näkemyksensä yleisistä ja tutkittavan kohteen näkemyksistä. Laadullinen tutkimus on ajallisesti yleensä pitkä prosessi. Laadullinen aineisto on usein laaja informaatiokokonaisuus, jonka analysointiin voi käyttää erilaisia analyysimenetelmiä. Analyysin tarkoituksena on tuoda aineistoon selkeyttä, jotta tutkittavasta ilmiöstä pystytään tekemään johtopäätöksiä. (Soininen, 1994, 35.)

Tutkimusmenetelmänä tutkielmassa käytän aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tutkimusmenetelmän avulla tarkastelen raporteista välittyvää keskustelua sosiaalipäivystyksestä ja sosiaalipäivystyksen toteuttamisesta kuntien välisenä yhteistyönä.

Olen valinnut sisällönanalyysin menetelmäksi, koska se on toimiva tapa toteuttaa laadullista tutkimusta, kun halutaan löytää tutkimusaineistosta samanlaisuuksia tai eroja tai tarkastella aineiston toimintatapoja.

Sisällönanalyysi on menetelmä, jolla voidaan analysoida kirjoitettua tai suullista kommunikaatiota. Sisällönanalyysin avulla voidaan tarkastella aineistossa esiintyviä asioiden tai tapahtumien merkityksiä, seurauksia tai yhteyksiä. Sisällönanalyysi on otettu käyttöön tieteellisenä menetelmänä sosiaalitieteissä 1950-luvulla. Suomessa se

yleistyi vasta 1970-luvulla. Sisällönanalyysiä on kuitenkin käytetty jo 1800-luvulta asti muissa tieteissä, pääasiassa määrällisenä sisällönanalyysinä. Sisällönanalyysi onkin menetelmänä mahdollista käyttää sekä kvalitatiivisessa että kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Janhonen & Nikkonen, 2001, 21-22.)

Veikko Pietilä (1973), jonka teosta ”Sisällön erittely” pidetään keskeisenä sisällönanalyysin oppikirjana Suomessa, määrittelee sisällönanalyysin ”joukoksi menettelytapoja, joita käyttäen dokumenttien sisällöistä voidaan tehdä havaintoja ja kerätä tietoja tieteellisiä pelisääntöjä noudattaen”. (Janhonen & Nikkonen, 2001, 21-22.)

Sisällönanalyysillä on tarkoitus kuvata ilmiöitä kerätystä aineistosta tai tuoda esille aineiston ilmiöiden välisiä suhteita. Olennaista on, että tutkimusaineistosta erotetaan samanlaisuudet ja erilaisuudet. Aineisto jaetaan luokkiin merkitystensä perusteella. Sisällönanalyysi etenee prosessin omaisesti. Prosessin vaiheita ovat analyysiyksikön valinta, aineistoon tutustuminen, aineiston pelkistäminen, aineiston luokittelu ja tulkinta sekä sisällönanalyysin luotettavuuden arviointi. (Janhonen & Nikkonen, 2001, 23-24.)

Sisällönanalyysi on perusanalyysi menetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysiä voidaan pitää yksittäisenä metodina tai se voidaan liittää teoreettisena kehyksenä tutkimuksen erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä väljänä teoreettisena kehyksenä. (Tuomi & Sarajärvi, 2004, 93.)

Sisällönanalyysin käyttö pelkkänä metodina sitomatta sitä mihinkään teoreettiseen kokonaisuuteen on hyvin arveluttavaa. Tärkeää on pohtia, miten analyysin tekee. Sisällönanalyysi tulisi aina liittää kyseisen tutkimuksen perinteeseen tai lähestymistapaan. Sisällönanalyysiä on myös mahdollista käyttää vain metodina, jos katsotaan mitä aineistosta ylipäättään saadaan irti. Tällöin sisällönanalyysi näyttäytyy analogisena tilastolliselle analyysille, jossa tehdään tilastoja ilman suunnitelmaa.

Silloin lopulliseen tarkasteluun otetaan vain tulokset, jotka vaikuttavat jotenkin merkittävästi. (Tuomi & Sarajärvi, 2004, 148-149.)

Sisällönanalyysi etenee jakamalla aineistoa luokittelun, teemoittamisen tai tyypittelyn avulla. Sisällönanalyysillä voi tarkastella aineistoa aineisto- tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Aineistolähtöinen analyysi kokoavassa merkityksessään kuvaa hyvin laadullisessa tutkimuksessa toteutettua analyysiä. (Tuomi & Sarajärvi, 2004, 96-98.)

Teorialähtöinen sisällönanalyysi on tiettyyn teoriaan tai malliin pohjautuva. Analyysi lähtee teorian kuvaamisesta, jonka kautta nousevat keskeiset käsitteet, jotka ohjaavat analyysin etenemistä. Analyysi perustuu siis jo ennalta tunnettuun ilmiöön. Teorialähtöinen analyysi on omimmillaan silloin, kun testataan aikaisempaa tietoa uudessa kontekstissa. (Tuomi & Sarajärvi, 2004, 99.)

Sisällönanalyysin tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Kun sisällönanalyysiä lähdetään työstämään, aineisto hajotetaan osiin (pelkistetään), käsitteellistetään (abstrahointi) ja kootaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Tavoitteena on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, kuitenkin sen informaatiota kadottamatta, vaan sitä lisäämällä. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, joiden tuloksena olevat johtopäätökset selventävät tutkijalle, mitä tutkitut asiat merkitsevät tutkittaville heidän omasta näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi, 2004, 110-111, 114-115.)

Omassa tutkimuksessani sisällönanalyysin käyttäminen metodina osoittautui mielekkääksi ja toimivaksi tavaksi eritellä aineistosta esiin nousseita teemoja. Sisällönanalyysin toimivuus tämänkokoisessa aineistossa oli verrattain työläs, mutta ei kuitenkaan mahdoton prosessi. Aineiston koko suhteessa saatuun informaatioon oli mielestäni onnistunut, koska aineiston kylläntyminen saavutettiin sopivaan aikaan analyysin ollessa vielä osittain kesken. Analyysin pohjalta tehty tulkinta tutkimustulosten luotettavuuden kannalta haastaa tutkijan peilaamaan omaa tietovarantoaan suhteessa analyysin tulokseen. Liialliset ennako-oletukset analyysin tuloksista tai aineiston ulkopuolelta tulleet väittämät sosiaalipäivvystyksestä lisäsivät haastetta analyysin tuloksia tulkitessa.

4.1.1. Analyysin prosessi

Aineistoni analyysin aloitin tutustumalla aineistooni lukemalla aineistot läpi. Ensimmäinen lukukerta avarsi näkemystä siitä, mitä aineisto yleensäkin pitää sisällään. Seuraavat lukukerrat olivat tekstin tarkastelua lause kerrallaan. Aineiston luotettavuuden kannalta pyrin jättämään omat ennakko-oletukseni taka-alalle ja poimimaan aineistosta kaiken mahdollisen. Lause on tutkimukseni analyysiyksikkö. Alleviivasin kustakin raportista yksittäisiä lauseita. Raporteista valitsemani mielestäni merkittävät lauseet alleviivasin eri värein ja kirjoitin ne käsin ylös erilliselle paperille. Paperille kirjoittaessa merkitsin lauseen kyseessä olleella raporttia kuvaavalla värillä ja sivunumerolla, jotta löytäisin lauseen myöhemmin tekstistä tarvittaessa. Näin kävin kaikki seitsemän raporttia läpi ja sain kootuksi yhteensä 285 lausetta eli analyysin alkuperäisilmaisua.

Analyysiyksikön valinnan ja aineistoon tutustumisen jälkeen siirryin aineiston pelkistämiseen. Muutin alkuperäisilmaisut pelkistetyksi ilmaisuksi karsimalla lauseesta epäoleellisen pois. Aineiston pelkistäminen mahdollistaa aineiston luokittelun ja edistää analyysiprosessin etenemistä (Janhonen & Nikkonen, 2001, 23).

Esimerkki 1.

alkuperäisilmaus: Tarvetta päivystykseen koettiin olevan erityisesti perheväkivaltatilanteissa sekä lasten ja nuorten perheongelmiin, lieviin mielenterveysongelmiin sekä nuorten päihtymistapauksiin liittyvissä tilanteissa (s5)

pelkistetty ilmaus: sosiaalipäivystyksen tarpeen syyt

Esimerkki 2.

alkuperäisilmaus: Yksi sosiaalityön ongelma, niin normaalin päivätyön kuin akuuttitilanteidenkin hoitamisen kannalta on jatkuva sosiaalityöntekijöiden pula (o19)

pelkistetty ilmaus: jatkuva pula sosiaalityöntekijöistä

Esimerkki 3.

alkuperäisilmaus: Järjestetään yhteisiä koulutustilaisuuksia ja kokouksia
 aluesosiaalityön sekä päivystyssosiaalityön henkilöstölle(v12)
 pelkistetty ilmaus: koulutustilaisuudet ja kokoukset

Aineiston analyysiyksiköiden pelkistämisen jälkeen aloin luokitella pelkistettyjä ilmaisuja ala-, pää- ja yläluokkiin Tuomen ja Sarajärven (2004) kuvaaman sisällönanalyysin prosessin tavoin. Aineiston käsitteellistäminen eli abstrahointi, aineiston uudelleen kokoaminen ja järjestäminen selkeään muotoon oli ajallisesti mittava työskentelyvaihe. Aineiston luokittelua johdatteli alkuperäiset olettamukseni siitä, mitkä asiat sosiaalipäivystyksen järjestämisessä ovat oleellisempia ja merkittävimpiä sekä aineistoon tutustumisen myötä esiin nousseet keskeisimmät teemat raporteista.

Aineiston luokittelussa prosessi eteni siten, että alaluokkaan tuli määrällisesti eniten keskenään erilaisia ilmaisuja, jotka luokittelemalla jäsentelin ensin tiettyyn pääluokkaan ja lopuksi yläluokkaan. Aineistoa voi sisällönanalyysin avulla luokitella teemoittamalla, tyypittelemällä tai luokittelemalla (Tuomi & Sarajärvi, 2004, 96). Aineisto jaetaan luokkiin merkitystensä perusteella. Luokittelun avulla aineistosta saadaan esille analyysin kannalta merkitykselliset aineiston erilaisuudet ja samanlaisuudet (Janhonen & Nikkonen, 2001, 23).

Esimerkki 4.

pelkistetty ilmaus: sosiaalipäivystyksen tarpeen syyt (ks.edellä esim. 1.)
 alaluokka: asiakkuus
 pääluokka: asiakkuus
 yläluokka: asiakastaho

Esimerkki 5.

pelkistetty ilmaus: jatkuva pula sosiaalityöntekijöistä (ks.edellä esim.2.)
 alaluokka: (henkilöstö)resurssit
 pääluokka: resurssit
 yläluokka: toteuttajataho

Esimerkki 6.

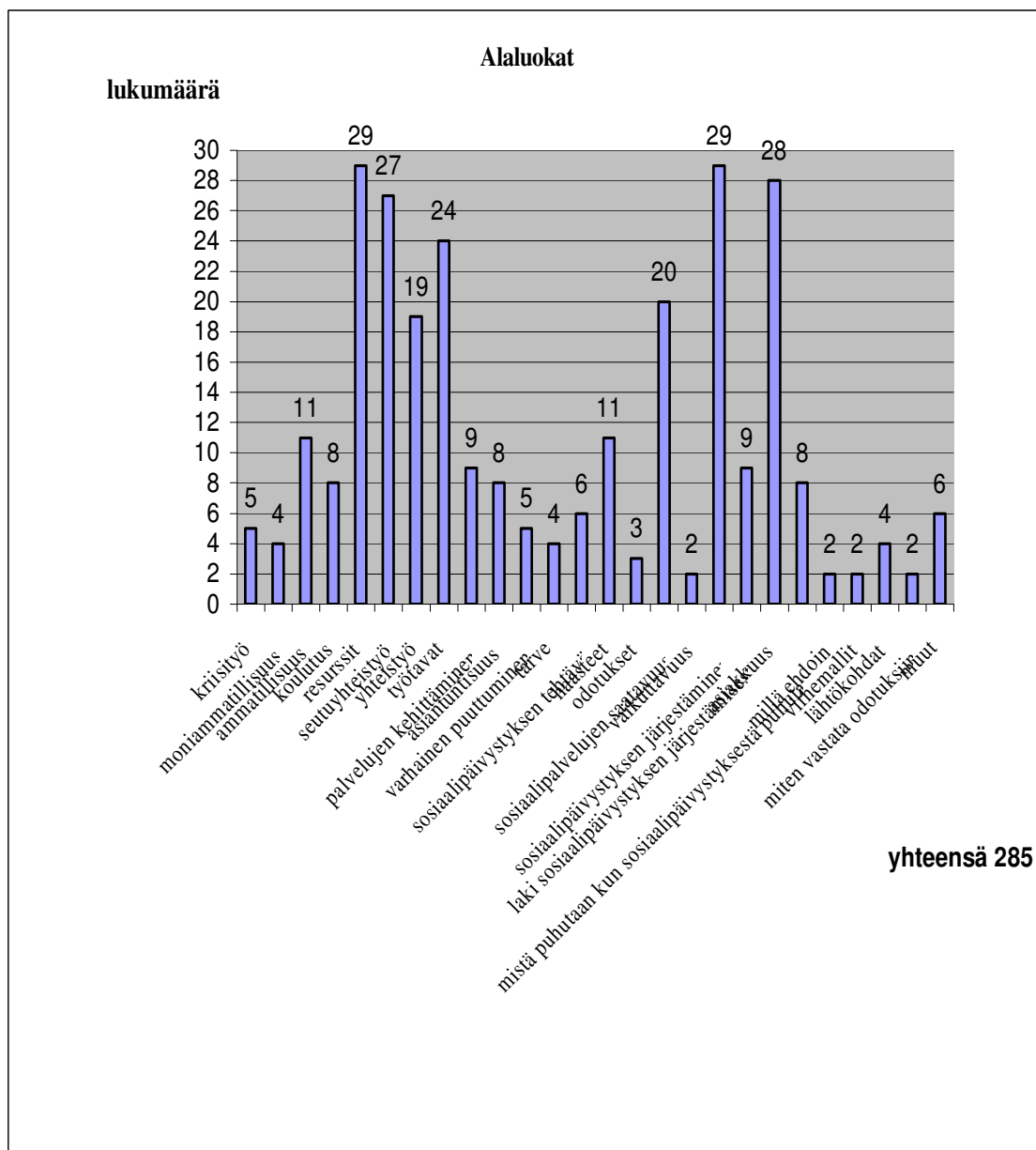
pelkistetty ilmaus: koulutustilaisuudet ja kokoukset (ks. edellä esim.3.)

alaluokka: koulutus

pääloukka: asiantuntijuus

yläluokka: toimijataho

Aineistosta tunnistetut lauseyksiköt voitiin luokitella sisällöltään 26 alaluokkaan, jotka on havainnollisesti esitetty seuraavassa taulukossa (taulukko 1). Analyysin avulla aineistosta löytyi 285 erillistä lausetta, jotka on edellä kuvaamani tavalla luokiteltu alaluokkiin. Kutakin alaluokkaa kuvaava lukumäärä tarkoittaa aineistosta tehtyjen havaintojen määrää.

Taulukko 1. Alaluokkien muodostuminen

Alaluokista muodostin luokittelemalla yksitoista pääluokkaa, jotka ovat asiakkuus, palvelujen saatavuus, työtavat, ammatillisuus, moniammatillisuus, asiantuntijuus, professioiden välinen yhteistyö, yhteistyö, seutuyhteistyö, palvelujen järjestäminen, joka pitää sisällään luokat: sosiaalipäivystyksen järjestäminen ja laki sosiaalipäivystyksen järjestämisestä sekä resurssit. Pääluokat muodostuivat havaintojen määrän perusteella sekä pienempiä alaluokkia yhdistelemällä. Osa alaluokista, kuten kysymyksen muodossa olleet luokat, antavat sisältöä tutkimukseeni tuonnempana tulosten tulkinta osuudessa.

Päälukista muodostin kolme eri kategoriaa, jotka kuvaavat sosiaalipäivystyksen järjestämistä eri tahojen näkökulmista. Nämä tahot ovat sosiaalipäivystyksen asiakkaat, toimijat ja toteuttajat.

Seuraavassa taulukossa on havainnollistettu edellä esittelemäni jaottelu pää- ja yläluokkien muodostumisesta ja niiden frekvensseistä.

Taulukko 2. Pää- ja yläluokat ja niiden frekvenssit

päälukka	havaintojen lukumäärä	osuus prosentteina	yläluokka
asiakkuus palvelujen saatavuus yhteensä	28 20 48	16,8 %	asiakas
työtavat ammattillisuus asiantuntijuus yhteistyö seutuyhteistyö yhteensä	24 4 8 19 27 93	32,6 %	toimija
palvelujen järjestäminen (sosiaalipäivystyksen järjestäminen ja laki sosiaalipäivystyksen järjestämisestä) resurssit yhteensä	38 29 67	23,5 %	toteuttaja
yhteensä	208	72,9 %	

Yläluokassa *asiakas* käsittelem ensimmäisessä luvussa sosiaalipäivystyksen asiakkuutta, asiakkuuden johtaneita syitä ja asiakkuudesta aiheutuneita jatkotoimia ja niihin ohjautumista. Toinen luku käsittelee palvelujen saatavuuden lakisääteisyttä, palvelujen saatavuutta asiakkaan näkökulmasta, palvelujen saatavuuden

yhdenmukaisuutta ja tasa-arvoisuutta sekä sosiaalipäivystysasiakkuuden jälkeisten jatkopalvelujen saatavuutta.

Yläluokassa *toimija* käsittelemme professioiden välistä yhteistyötä alateemanaan seutuyhteistyö, ammatillisuutta alateemanaan moniammatillisuus sekä asiantuntijuutta.

Yhteistyössä yhtenä näkökulmana on yhteistyön rakentamiseen ja kehittämiseen liittynyt keskustelu aineistossani. Seutuyhteistyöstä palvelujen tuottajana käytyä ristiriitaista keskustelua käyn läpi esittelemällä aineistosta nousseet seutuyhteistyön vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet.

Ammatillisuutta ja moniammatillisuutta käsittelevissä luvuissa tuon esiin aineistosta esiin nousseiden käsitteiden; osaamisen ja koulutuksen, kautta.

Asiantuntijuus-teemaa olen käsitellyt sosiaalipäivystyksen kriisiluonteisuuteen viitaten sekä tuomalla esiin eri tahojen käsityksiä sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuudesta sekä siitä, tarvitaanko sosiaalipäivystyössä yleis- ja/tai erityisasiantuntijuutta.

Yläluokkaan *toteuttaja* luokittelemiani asioita ovat palvelujen järjestäminen ja resursseihin liittyvät kysymykset.

Palvelujen järjestämisvelvoitetta perustelen kappaleen alussa lainsäädännön näkökulmasta. Sosiaalipäivystyksen järjestämisen taustalla oleviin tekijöihin ja sosiaalipäivystyksen tarpeeseen viittaan myös tässä luvussa aineistosta esiin nousseiden näkökulmien valossa.

Resurssi-aihe irrotti määrällisesti eniten aineistossani mukana olleiden tahojen kielenkantoja. Resurssi-kappaleen olen jakanut kolmeen osa-alueeseen, jotka ovat aikaan liittyvät resurssit, henkilöstöresurssit ja taloudelliset resurssit. Resurkseista puhuttaessa törmäämme monelta suunnalta kysymyksiin, kuinka sosiaalipäivystys tulisi järjestää toimivasti ja mitkä ovat onnistuneen sosiaalipäivystyksen järjestämisen edellytykset. Näitä asioita pyrin tuomaan aineistoni kautta esille seuraavissa luvuissa.

4.2. Asiakkuus

Analysoitavissa raporteissa nousi yhdeksi keskeiseksi teemaksi pohdinta sosiaalipäivystyksen tarpeesta asiakkaiden kannalta. Sosiaalipäivystyksen asiakkuutta eivät kuvaa ajanvaraus systeemit eivätkä etukäteen mietityt tarpeet hakeutua palvelujen ja ohjauksen piiriin. Tämän vuoksi palvelujen saatavuus nousee keskeiseksi asiakkuutta ohjaavaksi teemaksi.

Asiakkuudesta puhutaan raporteissa asiakkuuteen johtaneiden syiden sekä asiakkuudesta seuranneiden toimenpiteiden kautta.

Sosiaalipäivystyksen asiakkuuteen johtanut ilmoitus tulee useimmiten poliisilta tai toiselta sosiaalityöntekijältä. Ilmoitus asiakkuudesta johtaa aina toimenpiteisiin. Asiakkuuden syntyyn ja toimenpiteisiin vaikuttavat merkittävästi ilmoituksen taustalla olevat syyt. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 26.)

Terveystieteiden osastonhoitaja kuvailee sosiaalipäivystykseen ohjautuvien ilmoitusten syitä seuraavasti:

”Perheväkivalta tai uhkailutilanne – lasten sijoitukset. Perheessä vanhemmat päihtyneet tai tapaturma – lasten sijoitukset. Mielenterveysongelmien yhteydessä - lasten sijoitukset. Tietoa toimintamallista ulkopaikkakuntalaisten kohdalla (opiskelijat).” (Malkamäki, 2003, 17.)

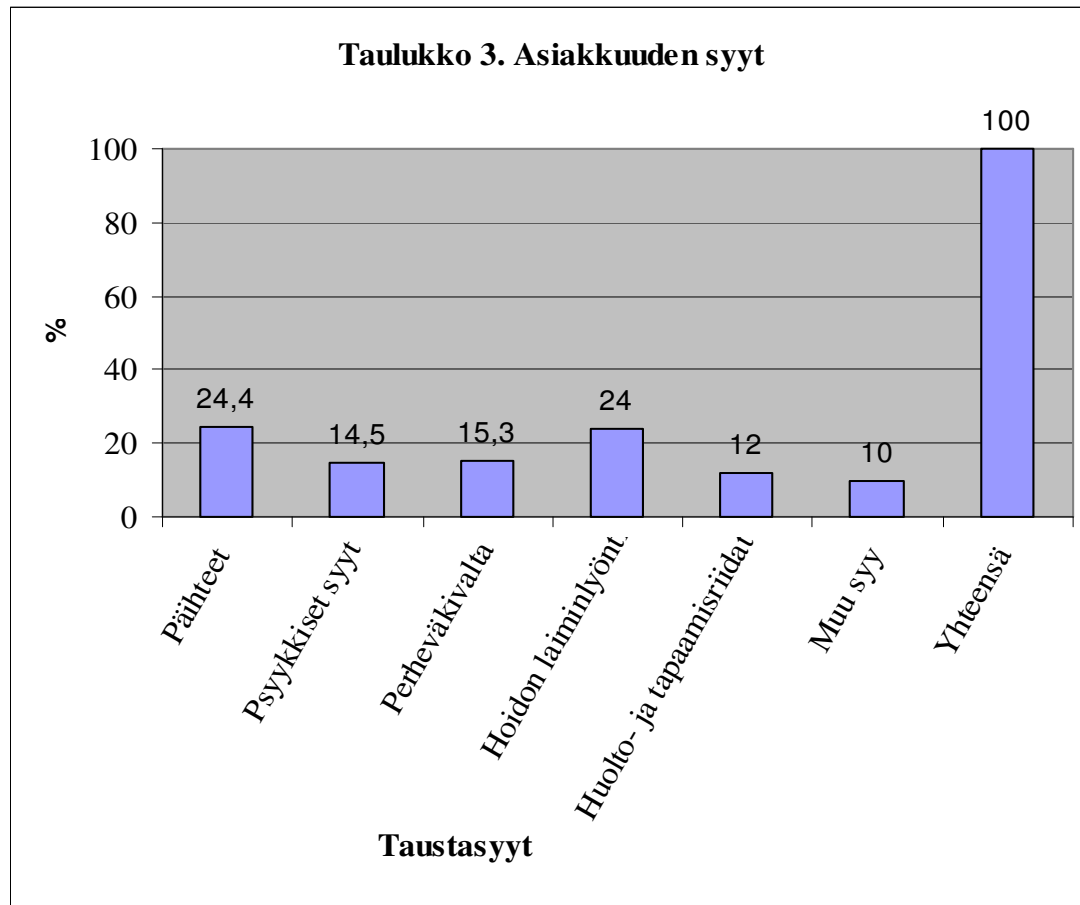
Sosiaalitoimen edustajan kuvailussa painottuu lasten tilanne ilmoitusten syynä.

”Todennäköisesti ne ovat lasten huolenpidon puutteesta johtuvat tilanteet, perheväkivaltatilanteet ja yleensä perhetilanteet, joissa lapsen turvallisuudessa tai muussa hyvinvoinnissa on puutteita. Eiköhän yhteydenottaja näissä tapauksissa ole useimmiten poliisi. Ainakin pienellä paikkakunnalla voi naapuri soittaa suoraan sosiaalitoimen henkilökunnalle.” (Malkamäki, 2003, 16.)

Poliisilaitoksen sosiaalityöntekijän mukaan kolme yleisintä syytä asiakkuudelle ovat perheväkivalta, päihteet ja rikoksesta epäily (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 49). Rikoksista epäily nousee esiin luonnollisesti juuri poliisilaitoksen työntekijän

näkökulmassa, vaikka kaiken kaikkiaan esimerkiksi alaikäisten kuulustelutilanteet eivät huomattavasti työllistä sosiaalipäivystystä.

Asiakkuuden tyypillisimpiä syitä on kuvattu taulukossa 3.



Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskuksen lastensuojelupäivystyksen arviointiraportissa selvitettiin yleisimpiä syitä päivystyksen asiakkuudelle. Arvioinnissa oli mukana yhteensä 242 ilmoitusta. Arviointiraportin tuloksen mukaan yleisin syy päivystyksen asiakkuudelle on lapsen tai nuoren itse käyttämät päihteet, joiden osuus ilmoituksista oli 24,4%. Lähes yhtä yleisin ilmoituksen syy oli lapsen huolenpidon laiminlyönti, 24% ilmoituksista. Muita tavanomaisimpia syitä ilmoitusten taustalla olivat perheväkivalta tai psyykkiset syyt sekä huolto- ja tapaamisriidat. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 16.)

Taulukossa kolme painottuvat lapsiin kohdistuvat ilmoituksen syyt, koska arviointiraportti keskittyi vain lastensuojelunpäivystykseen.

Aineistosta nousevat asiakkuuden taustalla olevat syyt painottuvat kaikessa sosiaalipäivystyksessä lapsiin ja lastensuojeluun liittyviin tilanteisiin. Perhe-elämän vaikeuksien lisäksi asiakkuuden syinä esiintyivät myös mielenterveysongelmat ja päihde- ja mielenterveysongelmiin liittyvä äkillinen hoidontarve, alaikäisten kuulustelutilanteet, onnettomuudet sekä muut sosiaaliset akuuttitilanteet. (Malkamäki, 2003, 13.)

Etelä-Suomen alueen lastensuojelun kriisipalvelujen ja sosiaalipäivystyksen kehittämishankkeen mukaan sosiaalipäivystyksen tehtäviä ovat muun muassa väkivaltatilanteet, joissa perheeseen kuuluu lapsia, mahdollisen lastensuojelutarpeen ja lapsen edun tarkistaminen ja selvittäminen, sosiaalityön ammattitaidon mukaan tuominen elämän kriisitilanteisiin, kuten lapsen ja nuoren erityiset vaikeudet, lasten seksuaalinen hyväksikäyttö, raiskaukset, päihteet ja karkailut sekä sosiaalityöntekijän läsnäolo lasten ja nuorten rikosoikeudellisen käsittelyn eri vaiheissa. Lisäksi sosiaalipäivystyksen tehtäviin kuuluu tarjota tarvittaessa konsultointiapua ja mahdollisuutta työpariin vaativissa lastensuojelutapauksissa. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 12 ja Oksanen, 2004, 17.)

Oleellinen osa sosiaalipäivystyksen toteuttamisessa on asiakkaan ohjaaminen jatkotoimiin. Jatkotoimiin ohjaaminen on osa palvelukokonaisuutta ja kytkee sosiaalipäivystyksen osaksi kokonaisvaltaista sosiaalityötä.

Taulukossa 4. on esitetty eri toimijatahojen osuuksia, joille asiakkuudet on siirretty akuuttitilanteen jälkeen.

Taulukko 4. Jatkotoimenpiteet, joita asiakkuudesta on seurannut

Toimenpiteet	%
Alueen sosiaalityöntekijälle	54,4
Sairaalaan / psykiatriseen hoitoon	2,9
Nuorisotyöhön	8,8
Ensi- ja turvakotiin	4,4,
Sijoitus	5,9
päihdetyö	1,5
Muu	22,1
Yhteensä	100

(Taulukko: Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 50.)

Aineiston raporttien perusteella asiakkaan ohjaaminen jatkotoimiin on pääsääntöisesti tapahtunut asiakkuuden siirtona alueen sosiaalityöntekijälle. Muut jatkotoimiin ohjaamiset ovat jakautuneet hyvin tasavertaisesti nuorisotoimen, psykiatrisen hoidon, sairaalan, päihdehuollon, ensi- ja turvakodin ja sijaishuoltoyksiköiden välillä. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 50.)

Jatkotoimiin ohjautumisen merkitys korostuu muun muassa tilanteissa, joissa alueen sosiaalityöntekijöillä on tarvetta jatkaa arkena perheen kanssa päivystysasiakkuuden syynä olleen tapahtuman selvittelyä. Kun sosiaalipäivystyksessä toimiva sosiaalityöntekijä on ollut mukana esimerkiksi lapsen kotona perheväkivaltilanteessa poliisin työparina, eivät asiakkaat voi enää kiistää tapahtumien kulkua kun akuuttitilanne palautuu aluesosiaalityöhön. Jatkotoimiin ohjautuminen lisää siten rehellisyyttä asiakkaan kohtaamisessa. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 60.)

”nyt voi sanoa asiakkaalle, että tämä tieto on tullut poliisilta, teille on tehty silloin ja silloin kotikeikka” (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 57).

Jatkotoimiin ohjaaminen on koettu haasteellisena asiakkuuden jatkumisen kannalta ja siinä on jonkin verran esiintynyt myös ongelmia, erityisesti asiakastapausten siirroissa kunnan sosiaalityöhön (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 54).

Etelä-, Keski- ja Pohjanmaan alueen selvityksessä sosiaalipäivystyksen tarpeesta ja järjestämismahdollisuuksista - raportin mukaan asiakkaan ohjautuminen sosiaalipäivystykseen tapahtuu yleisimmin poliisin kautta kuin esimerkiksi terveydenhuoltohenkilöstön välityksellä. Poliisit kohtaavat usein sosiaalityön toimenpiteitä vaativia tilanteita (Malkamäki, 2003, 13.) Poliisit korostavat sosiaalipäivystys työntekijän läsnäoloa merkitykselliseksi erityisesti perhetragedia tilanteissa, joissa lapsille täytyy kiireellisesti järjestää sijaishuoltopaikkoja tai muita sosiaalipalveluja (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 60).

Asiakkuudessa on huomioitava myös asiakkaan näkökulma. Sosiaalipäivystys on tuonut lisää oikeuksia, velvoitteita ja kontrollia asiakkaille. Asiakkaille on tullut uusi yhteydenottoaika, jonne voi hädän hetkellä soittaa. Toiset asiakkaat ovat kokeneet helpotusta, kun on yhteydenottoaika, jonne ongelmatilanteessa voi soittaa, vaikka keskellä yötä. Asiakkaiden lisääntyneiden velvoitteiden ja kontrollin myötä voidaan todeta, että sosiaalipäivystyspalvelu tukee kuntien sosiaalityötä ja tekee näkyväksi tiedossa olevat ja tiedostamattomatkin lastensuojelun tarpeet. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 87.)

Sosiaalipäivystyksen asiakkuuden oletetaan olevan pääsääntöisesti lastensuojelun asiakkuuksia. Lastensuojelulliset syyt asiakkuuteen johtaneissa syissä korostuivat. Tyypillisimpiä syitä olivat huolenpidon laiminlyönti ja päihteiden käyttö. Sosiaalipäivystyksen tarkoitus vastata kaikkiin sosiaalisiin akuuttitilanteisiin velvoittaa järjestämään palveluja siten, että muutoinkin kuin lastensuojelullisin perustein asiakkaalla on mahdollisuus saada akuuttitilanteisiin sosiaalityöntekijän ammatillista tukea ja ohjausta. Sosiaalipäivystyksen toteuttamisen kannalta tämä on yksi haaste palvelujen saatavuuden turvaamiseksi.

4.3. Palvelujen saatavuus

Sosiaalipäivystyksen katsotaan, siitä käytävän puhunnan perusteella, vastaavan uudella tavalla palvelujen monimutkaistuvaan saatavuuteen. Palvelujen saatavuuden turvaamisesta on säädetty Suomen perustuslaissa (731/1999) 19§:ssä, jonka mukaan julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Sosiaalihuoltolaissa (710/1982) ja erityislainsäädännössä, kuten päihdehuoltolaissa (41/1986) ja lastensuojelulaissa (417/2007) on säädöksiä, joiden mukaan kunta on velvollinen järjestämään sosiaalipalvelut asukkailleen ja kiireellisissä tapauksissa myös kunnassa oleskelevalle henkilölle. Lakisääteisten palvelujen järjestämisen lähtökohtana on niiden tasa-arvoinen saatavuus. Sosiaalihuollon toteuttamisen yleisistä periaatteista säädetään muun muassa laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Asiakkaalla on oikeus saada palveluja kaikkina vuorokauden aikoina, jonka myötä palvelujen saatavuuden toteutumisessa asiakasnäkökulma korostuu. Kuntalaisilla on mahdollisuus saada palvelu heti, jolloin sosiaalinen hätä lievittyy ja erityisesti lastensuojelu tehostuu (Männistö, 2006, 10). Vuoden 2003 sosiaalialan kehittämishankkeen toimeenpanosuunnitelmassa yhtenä tavoitteena oli asiakkaan oikeus sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointiin. Tämä oikeus koski erityisesti sosiaalityön saatavuutta. (Malkamäki, 2003, 4.)

Monissa sosiaalipäivystyksen järjestämiseen liittyvissä, aineistooni kuuluvissa hankkeissa lähtökohtana on ollut seudullisuus ja tasa-arvoisuus, yhdenvertaisuuden lisääminen ja palvelujen saatavuuden turvaaminen (mm. Oksanen, 2004, 18).

Palvelujen saatavuuden korostuminen asiakasnäkökulmassa lisää haasteita palvelujen järjestämiselle. Nykyisessä palvelurakennemuutoksessa keskeiseen asemaan on noussut keskustelut palvelujen saatavuudesta ja tasa-arvoisuudesta eri kuntien ja väestöryhmien kesken. Sosiaalipäivystyksen järjestämiseen liittyen palvelun saatavuus on puhuttanut erityisesti päivystyksessä työskenteleviä työntekijöitä. Päivystysalueet ovat laajentuneet seutukunnallisiksi ja päivystäjät ovat kokeneet pitkien välimatkojen ja paikallistuntemuksen heikentymisen hankaloittavan päivystystyötä. Myös terveys- ja poliisiviranomaiset kritisoivat palvelujen saatavuutta. Kritiikkiä ovat saaneet osakseen kuntien sosiaalityöntekijät, joiden

tavoittaminen virka-aikanakin on toisinaan ollut työlästä. Sosiaalipäivystyksen järjestämisellä on pyritty varmistamaan sosiaalityöntekijän saatavuus kaikkina vuorokauden aikoina. (Malkamäki, 2003, 26-27.)

Sosiaalityöntekijät ovat kokeneet päivystyksen järjestämisen helpottaneen työtilannetta erityisesti pienissä kunnissa.

”Se, että päivystys saatiin nyt järjestymään, on ollut helpotus. Pienen kunnan työntekijänä joutuu muuten olemaan koko ajan valppaana.” (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 17.)

”Se, että ollaan päästy mukaan tähän projektiin, on tuonut rauhaa siihen omaan elämään, koska ennen piti olla varalla koko ajan sillä tavalla, että joku ihminen voi soittaa kotiin, jos on hätätilanne. Nyt siihen ei tarvitse enää ryhtyä, sillä tavalla todella suuri helpotus.” (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 22.)

Sosiaalipäivystyspalvelun saatavuudella saadaan turvattua asiantunteva ja ammatillinen auttaja ja voidaan hyödyntää seutukunnallista osaamista (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 35). Palvelujen saatavuus varmistetaan toimivilla palveluketjuilla, joilla toimintaedellytykset paranevat ja asiakkaiden mahdollisuus saada tarvitsemiaan palveluja lisääntyy (Oksanen, 2004, 3). Muun muassa Etelä-Pohjanmaan alueellisen sosiaalipäivystyksen kehittämisraportissa tehtiin johtopäätös, jonka mukaan ympärivuorokautisen sosiaalipäivystyspalvelun saatavuus turvataan parhaiten seudullisen järjestelmän avulla (Männistö, 2006, 11).

Myös jatkopalvelujen saatavuus on varmistettava ja palveluihin ohjaamiseen on kiinnitettävä huomiota. Päivystystyöhön kuuluu oleellisesti jatkopalveluihin ohjaaminen. Toimivassa palvelujärjestelmässä jatkopalveluja järjestävillä tahoilla kuten esimerkiksi kuntien sosiaalitoimissa on oltava pätevää työvoimaa akuuttien sosiaalipalvelujen jatkokäsittelyyn. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 29.)

Palvelujen saatavuus koko sosiaalipalvelujen asiakasprosessissa turvataan selkeämmällä työnjaolla eri toimijatahojen kesken ja työtehtävien selkeämmällä roolituksella. Tämä lisää myös palvelujen laatua. Palvelujen saatavuuden turvaaminen on osa palvelukokonaisuuden kehittämistä. (Oksanen, 2004, 3, 8.)

4.4. Yhteistyö

”Yhteistyökäytännöt pitää miettiä tarkkaan, tehdään niihin hyvät järjestelmät, mutta mietitään se niin, että se on oikeassa suhteessa kuitenkin siihen tehtävän työn määrään myöskin.” (Poliisi) (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 20.)

Yhteistyö viranomaisten ja eri hallintokuntien kesken koetaan välttämättömänä työn tekemisen kannalta. Yhteistyökäytännöissä on eroja. Yhteistyökäytäntöihin vaikuttavat erilaiset työskentelykulttuurit ja myös yksittäisten henkilöiden työskentelytavat. (Malkamäki, 2003, 7.)

”Yhteistyö sujuu mallikkaasti, mutta tuntuu, että heillä on tavattoman paljon asioita ja alituinen kiire...” (Poliisi sosiaalityöntekijöiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä) (Malkamäki, 2003, 10.)

Aineistooni kuuluvien raporttien perusteella yhteistyön tehostamiselle olisi tarvetta. Aineistossani mukana olevan Harava-projektin (Suomen Kuntaliiton ja Lastensuojelun keskusliiton koordinoima valtakunnallinen hanke v.2000-2004, jossa kehitettiin yhteistoiminta- ja palvelumalleja lasten ja nuorten psykososiaalisiin palveluihin) selvitysraportin mukaan yhteistyömuodoista akuutein tarve on yhteiselle koulutukselle ja eri toimijoiden välisen yhteistoiminnan edistämiseksi (Oksanen, 2004, 6). Erityisesti poliisin ja sosiaalityöntekijöiden välillä yhteistyöpalaverien perään kysellään. Yhteistyölle koetaan löytyvän tahtoa ja halukkuutta, mutta yhteistyön rakentamiselle ei ole löytynyt riittävästi aikaa.

Sosiaalipäivystyshankkeiden myötä yhteistyö eri ammattikuntien ja kuntien välillä on edennyt ison harppauksen. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 44, 56, 59.)

Yhteistyön rakentamiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan myös jatkuvaa koulutusta ja keskustelua yhteisistä tavoitteista yhteistyökumppaneiden kesken (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 29). Yhteisissä koulutus- ja suunnittelutilaisuuksissa tulisi luoda yhteisiä toimintamalleja kriisitilanteiden varalle. Poliisin näkemyksen mukaan yhteistyötä voitaisiin parantaa esimerkiksi käsittelemällä lastensuojelutapausten onnistumisia ja epäonnistumisia yhdessä tai erikseen. Toiminnan helpottamiseksi tulisi olla olemassa ennalta sovitut käytännöt siitä keneen voidaan ottaa yhteyttä ja millaisissa tilanteissa. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 20 ja Oksanen, 2004, 6.) Itä-Uudenmaan ylikunnallisen lastensuojelu-päivystyksen arvioinnin mukaan erityisesti yhteistyö päivystyksen ja hätäkeskuksen välillä kaipaa parantamista ja selventämistä (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 21).

Yhteinen tietojärjestelmä helpottaisi ylikunnallista yhteistyötä, koska yhteistä tietojärjestelmää pidetään sosiaalipäivystystoiminnan toimivuuden edellytyksenä (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 29). Ylikunnallista yhteistyötä helpottaa jo olemassa olevien seutukunnallisten foorumien hyödyntäminen sosiaalipäivystysjärjestelmän kehittämiseksi. Monilla seutukunnilla, raporttien perusteella, on jo ennestään olemassa säännöllisesti kokoontuvia seutukunnallisia foorumeja. (Oksanen, 2004, 24.) Tuttuus toimijoiden kesken edesauttaa yhteistyön kehittämistä (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 35).

4.5. Seutuyhteistyö

”Ongelma on pieni väestöpohja ja harvoin eteen tuleva tarve. Tarkoituksenmukainen päivystysjärjestelmä pitäisi rakentaa kattaen laajemman alueen ja silloin tulee vastaan etäisyysongelmat ja toisaalta menetetään paikallis- ja henkilötuntemus!”
(Terveyskeskus, ylilääkäri) (Malkamäki, 2003, 27.)

Seutuyhteistyön vahvuuksina nähdään ennen kaikkea palvelujen järjestämisen taloudellisuus. Ylikunnallinen tapa tuottaa palveluja koetaan järkevänä. Seutuyhteistyössä parhaimmillaan osataan hyödyntää osaamista eri kuntien kesken. Suuremmat kunnat ovat antaneet apua pienemmille kunnille. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 35, 53, 87.)

Sosiaalipäivystyshankkeet ovat luoneet uskoa laajemmallekin kuntien väliselle yhteistyölle, koska useasti ne ovat toimineet hyvänä esimerkkinä tuloksellisen yhteistyön käynnistämiseksi. Sosiaalipäivystyshankkeilla on myös monin tavoin osoitettu yhteistyön merkitys sosiaalipalvelujen järjestämisessä. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 17, 27 ja Männistö, 2006, 53.)

Seutuyhteistyön heikkouksina pidetään työn käytäntöihin liittyviä asioita, kuten ongelmia ATK-yhteyksissä toimijatahojen välillä. Tiedonkulun ongelmat nousivat myös raporteissa esiin. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 35.) Lisäksi sosiaalipäivystyshankkeissa mukana olleet toimijatahot olivat havainneet ongelmia tehtävänjaossa. Toimijoilla oli kokemuksia tilanteista, joissa kaikilla ei ollut selvillä, mikä on kenenkin tehtävä. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 20.)

Paikallistuntemusta sosiaalityössä pidetään tärkeänä, pienemmissä kunnissa jopa työn edellytyksenä. Seutuyhteistyöhön siirryttäessä sosiaalityöntekijät pelkäävät paikallistuntemuksen heikkenevän. Paikallistuntemus korostuu erityisesti maaseutumaisissa kunnissa. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 61.)

Erityisenä heikkoutena sosiaalipäivystyksen toimivuuden ja laadun suhteen nousi esille kuntien erilaiset valmiudet jatkotoimenpiteiden järjestämisessä. Sosiaalipalvelujen saatavuuden lakisääteinen tasa-arvoisuus, alueesta riippumatta, ei tässä kohden, aineiston perusteella, aina käynyt toteen. Sosiaalityöntekijöiden vaikea tavoitettavuus ja tarvittavan tiedon saaminen kuntaan heikentää myös seudullisten palvelujen toteuttamista ja järjestämistä. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 36-35.)

Seutuyhteistyö antaa mahdollisuuden pienille kunnille olla mukana sosiaalipäivystysjärjestelmien kaltaisten systeemien piirissä. Seudulliset ja ylikunnalliset ratkaisut ovat pienien kuntien toiminnan edellytyksinä. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 55.) Seudullista yhteistoimintaa tarvitaan, koska

yksittäisen kunnan ei ole järkevää tai resurssiensa puolesta edes mahdollista toteuttaa yksin riittävän laajamittaista päivystystä (Oksanen, 2004, 9).

Aineistossani mukana olevan, jo edellä mainitun, Harava-projektin selvitysraportin mukaan sosiaalipäivystystoiminnan kehittäminen onnistuu selkeämmin vähintään maakunnallisena kokonaisuutena, johon on kytketty mukaan myös terveydenhuollonpäivystysjärjestelmät ja hätäkeskuksen toiminta (Oksanen, 2004, 2, 24).

Seutuyhteistyön suurimpina uhkina aineistosta nousi esiin kuntien epäluulot hankkeen hyödyllisyydestä oman kunnan osalta ja erikokoisten kuntien erilaiset intressit seutuyhteistyön toteuttamisessa sekä epätietoisuus toiminnan jatkuvuudesta. Onnistuneen seutuyhteistyön kompastuskiviksi koettiin myös mahdolliset viranomaisten tiedonkulun puutteet, taloudellisten resurssien riittämättömyys sekä työntekijöiden jaksaminen. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 35 ja Heikkinen, 2006, 8.)

Haasteina seudullisten sosiaalipalvelujen kehittämisessä on ylikunnallisen yhteistyön vakiinnuttaminen uudeksi toimintatavaksi, yhteistyön kehittäminen sekä jatkuva kouluttautuminen (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 35-36).

Taulukkoon (5) olen itse yhteenvetona koonnut aineiston analyysin tuloksena esiin tulleita ja tässä luvussa edellä esitettyjä seutuyhteistyön vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia.

Taulukko 5. Seutuyhteistyön nelikenttä

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • taloudellisuus • kuntien apu toisilleen • laajentaa yhteistyötä kuntien sosiaalihuollon välillä • tuttuus toimijoiden välillä • osaamisen hyödyntäminen 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • paikallistuntemus heikkenee • tehtävien jaossa ongelmia • tiedonkulku ongelmallista • erilaiset ATK -yhteydet • eriarvoisuus kuntien valmiuksissa jatkotoimien järjestämisessä • tiedon saaminen kuntaan / vaikea tavoitettavuus
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • pienillä kunnilla edellytyksenä toiminnalle olla mukana sosiaalipäivystysjärjestelmien kaltaisissa hankkeissa • pienet kunnat ylikunnallisten ratkaisujen varassa • toiminnan kehittäminen selkeämmäksi • resurssien puolesta yhteistoiminta on välttämätöntä 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • paikallistuntemuksen menettäminen • kuntien epäluulot hankkeiden hyödyllisyydestä • epätietoisuus toiminnan jatkosta • viranomaisten tiedonkulun puutteet • työntekijöiden jaksaminen • taloudelliset resurssit

4.6. Ammatillisuus

”... työnä se on sellaista, että työmenetelmiä voi varmasti kokeilla ja muuttaa, mutta perusjuttu on yleensä se, että joku lapsi on pahassa jamassa siellä kotona tai muualla ja se pitää hoitaa turvaan. Että hirveästi siinä ei voi säveltää, vaan ne on ne tietyt tehtävät, mitkä pitää hoitaa ja lain pykälä on noudatettava.” (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 18.)

Sosiaalipäivystyksessä toimivalta sosiaalityöntekijältä vaaditaan erityisosaamista, koska työ on vaativaa ja erittäin kuormittavaa. Asiakkuudet ovat aina akuuteissa kriiseissä, joita kohdataan muualla kuin virastossa. Tämä tuo erityiset osaamisen ja

ammattillisuuden haasteet asiakkaan kohtaamiseen. (Oksanen, 2004, 19.) Myös uusien toimintatapojen luominen vaatii vahvaa ammatti-identiteettiä ja osaamista (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 79). Sosiaalipäivystys uutena lakisääteisenä sosiaalipalveluna, on sen järjestämisen vaikeuden kannalta mahdollistanut sen, että toiminnassa on alusta alkaen ollut mukana osaavaa ja koulutettua henkilöstöä.

Sosiaalipäivystystoiminnan edellytyksenä ovat ammatilliset toimijat. Sosiaalipäivystykseen osallistuvien koulutus- ja pätevyysvaatimukset ovat tiukat. (Oksanen, 2004, 11, 18.) Osaamisen ja ammatillisuuden lisäksi henkilöstöltä vaaditaan motivoitumista työhön (Oksanen, 2004, 19) ja kykyä reagoida akuutteihin tilanteisiin niiden vaatimalla tavalla. Asiakkaan hädän tunnistaminen ja siitä tehtävä tilannearvio edellyttää sosiaalipäivystyksen työntekijöiltä monipuolista ammatillista pätevyyttä, osaamista ja kokemusta (Männistö, 2006, 4).

Sosiaalityössä kaikissa toimenkuvissa ja työtehtävissä, erityisesti aluesosiaalityössä vallitsee ammattitaidon arvostuksen puute. Yhteistyöllä ja moniammatillisuuden lisäämisellä pystytään ammatillisuuden arvostusta kohentamaan. Muun muassa poliisilaitoksen sosiaalityöntekijää poliisit kuvaavat kovan luokan ammattilaiseksi, joka uskaltaa tehdä itsenäisiä ratkaisuja (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 59).

Ammattillisuuden lisäämiseksi ja varmistamiseksi on sosiaalipäivystyshenkilöstölle pyritty järjestämään koulutusta. Koulutuksen tarpeellisuus tuli aineiston raporteissa monissa työntekijöiden puheenvuoroissa esiin.

”Koulutusta tarvitaan koko ajan: lainsäädäntö muuttuu, yhteiskunta muuttuu, työntekijät vaihtuvat. Mm. yhteistyön lisääntyvästä lainsäädännöstä: esimerkiksi tietojen saannista/antamisesta tarvitaan koulutusta, jotta ymmärretään toisten työtä paremmin.” (Etelä-Pohjanmaa, sosiaalityöntekijät) (Malkamäki, 2003, 12.)

”Vaitiolovelvollisuuksista tulisi antaa koulutusta. Nyt vaikuttaa siltä että varsinkin sosiaalitoimi jättää kertomatta asioista, kun pelkäävät joutuvansa syytepenkille. Myös esimiehille pitää kertoa, että oppivat tukemaan sosiaalityöntekijöitään. Kaikki tuntuu pakenevan vastuutaan. Poliisin olisi myös hyvä tietää, mitä sosiaalitoimi

pystyy tekemään ja mitä ei. Mikäli koulutusta järjestetään sosiaalitoimen ja poliisin yhteisestä viranomaisyhteistyöstä, tulee se järjestää molemmille osapuolille. Saman katon alle molemmat ja ovet kiinni!” (kihlakunta, komisario) (Malkamäki, 2003, 12.)

Sosiaalipäivystyksen toimijat ovat toivoneet koulutusta järjestettävän järjestelmän käyttöönoton helpottamiseksi ja toimintamallin tutuksi tekemiseksi sekä viranomaisyhteistyöhön liittyvän juridiikan osalta. Juridisiin kysymyksiin haluttiin vastauksia erityisesti tietojen luovuttamisen, vaitiolovelvollisuuden ja ilmoitusvelvollisuuden osalta. (Oksanen, 2004, 12 ja Malkamäki, 2003, 11.)

Koulutustarpeet ja koulutuksen yksityiskohtaisemmat tavoitteet määrittyvät päivystystyössä eri tavoin kuin alueella tehtävässä sosiaalityössä. Päivystystoiminta poikkeaa sosiaalityöntekijän perinteisestä työnkuvasta, koska työ on akuutti- ja kriisiluonteista ja viranomaisyhteistyön painottuvaa, ja koska työtä ohjaavat seudullisuus ja ympärivuorokautisuus. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 84.)

Sosiaalipäivystyshankkeiden aikana toteutettavilla kriisi- ja päivystyskoulutuksilla tavoiteltiin päivystystehtävien hallintaa ja pelkojen vähentämistä sekä henkilöstön osaamisen vahvistumista erityistehtävissä (Männistö, 2006, 10, 13).

Jatkuvalla koulutuksella sekä päivystyksen ja aluesosiaalityön samoin kuin kaiken muun yhteistyön kehittämisellä katsotaan olevan mahdollista taata laadukas sosiaalipäivystys tulevaisuudessa. Yhteydenpidon merkitys eri ammattitahojen kesken on tärkeää. Poliisien kannanotoissa, sosiaalipäivystyksen järjestymisen myötä, korostuu yhteyden saaminen ammattiauttajiin, erityisesti lastensuojeluasioissa, jotka ovat viipymättä ryhtyneet asian vaatimiin toimenpiteisiin. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 36, 44.)

4.6.1. Moniammatillisuus

Moniammatillisuus ja työpareittain työskentely nähdään tärkeänä ja kehitettävänä asiana sosiaalipäivystystyössä. Työparin kanssa käydyt keskustelut ja arvioinnit tilanteesta lisäävät ammatillisuutta. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 19.) Yhteistyö eri ammattiryhmien välillä tuo uutta sisältöä päivystystyöhön

(Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 4). Ammatillinen tuki kenttätöissä koetaan tärkeänä: *”hienoa jos saisi esimerkiksi lääkärin mukaan ”keikalle”*. Monipuolinen erityisasiantuntijuus sosiaalipäivystystyössä nähdään mahdollisuutena, josta hyötyvät erityisesti pienemmät kunnat, joilla ei itsellään välttämättä ole monipuolisia palveluja eikä riittäviä henkilöstöresursseja moniammatilliseen työhön. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 54.)

4.7. Tavanomaisimmat työskentelytavat

Sosiaalipäivystyksen työntekijöiden työtapojen tarkastelussa keskitytään lähinnä erilaisiin yhteydenottotapoihin asiakkaaseen tai muihin viranomaisiin. Sosiaalisissa akuuttitilanteissa yhteys otetaan pääasiallisesti puhelimitse (Malkamäki, 2003, 34). Etelä-Suomen lastensuojelun kriisipalvelujen ja sosiaalipäivystyksen järjestämistä kuvaavassa Soine-Rajanummen ja Konttisen (2005) raportissa on havainnollistettu työskentelytapoja ja niiden prosentuaalisia osuuksia. Otanta on ollut laaja (N=905), jonka perusteella tulos voidaan yleistää tyypillisimmiksi tavoiksi toimia sosiaalipäivystystilanteissa. Kysymyksessä on seuraava taulukko 6. Muu aineisto tukee Soine-Rajanummen ja Konttisen taulukkoa.

Taulukko 6. Tavanomaisimmat työskentelytavat ja niiden frekvenssit

Tavanomaisimmat työskentelytavat	%	N
Kotikäynti	13,7	124
Asiakaskäynti	5,1	46
Puhelu	65,6	594
Kiireellinen huostaanotto	1,5	14
Avohuollon sijoitus	1	9
Neuvottelu	4,2	38
Muu	8,8	80
Yhteensä	100	905

(Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 33.)

Taulukon (6) mukaan puhelu on sosiaalipäivystykseen tulleen ilmoituksen jälkeen yleisin toimenpide. Lähes kaikkiin ilmoituksiin liittyy puhelu jollekin taholle tai

asiakkaalle itselleen. Useampiin tapauksiin liittyy monia toimenpiteitä. Puhelua saattaa seurata kotikäynti ja kotikäyntiä saattaa seurata kiireellinen huostaanotto. Kotikäynti onkin toiseksi yleisin toimenpide, johon ryhdytään. Jonkin verran ilmoituksista on seurannut asiakaskäyntejä ja neuvotteluja. Harvinaisimmiksi toimenpiteiksi osoittautuvat avohuollon sijoitus tai kiireellinen huostaanotto, jotka kuitenkin usein ovat yleisiä mielikuvia siitä, mihin sosiaalipäivystyksessä törmätään. (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 33.)

Sosiaalipäivystykseen tullut ilmoitus johtaa aina johonkin toimenpiteeseen. Suppeimmillaan toimenpide on yhteydenotto kunnan sosiaalitoimeen. Noin puolet ilmoituksista on johtanut heti toteutettuun aktiiviseen toimenpiteeseen (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 26.)

Sosiaalipäivystyksen tavanomaisimmat työskentelytavat vaihtelivat kunnittain ja alueittain. Viranomaisten kesken toimiessa käytössä on erilaisia tapoja toimia. Aineistosta kävi hyvin ilmi työskentelytapojen erilaisuus tilanteissa, jossa sosiaalipäivystystä toteutettiin alueella, jonka poliisilaitoksen yhteydessä toimi oma sosiaalityöntekijä. Alueet, jossa poliisilaitoksella ei toiminut sosiaalityöntekijää, olivat etäisimpiä poliisin kanssa ja yhteistyökuviot olivat usein epäselvät.

Sosiaalipäivystyksen olemassaolo ja sen tapa toimia ovat lisänneet mahdollisuuksia puuttua kriisitilanteisiin niiden ollessa akuutteja. Tällöin tilanteet eivät ole päässeet pitkittymään virka-ajan alkua ja avunsaantia odotellessa. Nopea puuttuminen on tärkeä ulottuvuus sosiaalipäivystyksen toimintatavoissa. (Heikkinen, 2006, 12.)

Sosiaalipäivystyksen toiminnallisiin vahvuuksiin liittyivät selkeät ohjeistukset kriisitilanteen sattuessa sekä toimiva linkitys muihin jatko- ja rinnalla kulkeviin palveluihin ovat niin ikään toimivan sosiaalipäivystyksen edellytyksiä. (Oksanen, 2004, 18.)

Edellä mainittujen vahvuuksien vastakohtana ovat joillakin alueilla esiin tulleet ongelmat yhteydenotoissa ja sosiaalityöntekijän saatavuudessa. Alueilla, joilla sosiaalipäivystys ei toimi akuuttitilanteessa poliisit ja terveydenhoitohenkilöstö

ottavat yhteyttä siihen sosiaalijohtajaan tai siihen sosiaalitoimintayöntekijään, jonka tuntevat tai tavoittavat (Malkamäki, 2003, 22).

Vastaavanlaisia tiedonkulun ongelmia arveltiin sisältyvän tiedonkulkuun kunnissa, jossa tieto kulkee yleisellä tasolla ja asiakasraportit helposti viipyvät. Sosiaalipäivystysrenkaassa mukana olevien pienempien kuntien akuuttien tapausten hoitamisessa oli puutteita tiedonkulussa asiakkaan kotikuntaan. Tämä johtui yhteisten tietojärjestelmien puuttumisesta. Tiedottaminen jäi liian usein työntekijän oman muistin varaan. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 20.)

Sosiaalipäivystyksen työskentelytavoissa nähdään kehittämistarvetta yhteisvastuullisessa ja moniammatillisessa työotteessa. Nämä korostuvat myös varhaisen puuttumisen näkökulmasta. Usein sosiaalityöntekijään otetaan yhteyttä vasta kun tilanne on jo edennyt pitkälle. (Malkamäki, 2003, 8.)

Sosiaalipäivystyksen toimintamallin juurtuminen käytäntöön, työmenetelmien omaksuminen ja erityisesti varhaisen puuttumisen näkökulman omaksuminen osaksi omaa työtettä edellyttää sosiaalipäivystyksen työntekijöiltä ja päivystyksessä mukana olevilta yhteistyötahoilta jatkuvaa koulutusta. Sosiaalipäivystyksen työkäytäntöjen toimivuuden edellytyksenä on luoda toimivat käytännöt päivystystyyppiin tilanteisiin myös virka-aikana. (Oksanen, 2004, 17-18.)

4.8. Asiantuntijuus

Sosiaalipäivystystyön asiantuntijuutta tarkastellaan aineistooni kuuluvissa raporteissa ja selvityksissä nimenomaan työn kriisiluonteisuuteen viitaten. Asiantuntijuutta yleisellä sosiaalityön tasolla kaivataan poliisin mielipiteissä. Poliisit yhteistyökumppanina kokevat, että päivystystehtävissä tulisi olla laaja yleisosaaminen sosiaaliasioissa (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 19). Poliisit kuvaavat poliisilaitoksen sosiaalityöntekijöitä pelastaviksi työntekijöiksi, jotka ovat pystyneet ikään kuin siivoamaan ja paimentamaan joitakin vaikeita ongelmatapauksia pois poliisin kanta-asiakasjoukosta. Päivystystyöntekijät on koettu nimenomaan lisäresurssina poliisille ja sosiaalityö poliisilaitoksella on

liitetty osaksi poliisityötä. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 60.) Muut viranomaiset kuvaavat sosiaalityöntekijöitä arjen asiantuntijoiksi, joilla on kokonaisvaltaista, tärkeää ja usein erilaista tietoa asiakkaan tilanteesta (Malkamäki, 2003, 7).

Sekä yleis- että erityisasiantuntijuutta tarvitaan sosiaalipäivystyksen työtehtävissä. Sosiaalityön tehtävät ovat monipuolisia ja esimerkiksi asiakkaan ohjaaminen jatkotoimiin vaatii erityisasiantuntijuutta myös muilta erityisaloilta. Sosiaalityön moniammatillinen asiantuntemus mahdollistaa asiakkaalle tarjottavan monipuolisen ja kattavan avun ja tuen.

Alueella toimivaa sosiaalityöntekijää helpottaa tieto siitä, että päivystyksestä saa tukea ja neuvoa ja siellä on asiantuntemusta ja työpari tarvittaessa saatavissa (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 18). Tiedon saaminen ja siirtäminen päivystyksestä kuntien sosiaalityöntekijöille vaatii sosiaalipäivystyshankkeiden perusteella vielä selvittelyä, siitä millä tavoin tieto- ja viestintätekniikka voi tukea työtä sekä edistää osaamista ja kollektiivista asiantuntijuutta (Rinne, 2006, 12).

4.9. Palvelujen järjestäminen

Sosiaalihuoltolain ja erityislain säädäntöjen mukaan kunnan on velvollisuus järjestää sosiaalipalvelut asukkailleen ja kiireellisissä tapauksissa myös kunnassa oleskelevalle henkilölle (STM opas 2005:8, 22). Laki sosiaalipäivystyksen järjestämisestä astui voimaan 1.1.2007. Lain voimaan tullessa vielä 73 kuntaa oli päivystyksen ulkopuolella (STM tiedote 497/2006). Edelleen lain voimaan tulon jälkeenkään ei kaikissa Suomen kunnissa ole kattavaa sosiaalipäivystysjärjestelmää.

Kunnissa, joissa sosiaalipäivystys on järjestetty, on selkeät järjestelyt siitä, miten sosiaaliviranomaisiin saa yhteyden virka-ajan ulkopuolella iltaisin, öisin ja viikonloppuisin. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteen (497/2006) mukaan kunnat ovat löytäneet hyviä ratkaisuja sosiaalipäivystyksen järjestämiseksi. Kokemukset

sosiaalipäivystyksen järjestämisestä ovat olleet hyviä sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. (STM tiedote 497/2006.)

Aineistonikin perusteella sosiaalipäivystyksen järjestäminen on osa sosiaalipalvelujen kehittämistyötä ja sen tavoitteena on täydentää normaalipalveluja ja kehittää palvelujärjestelmää. Sosiaalipäivystysjärjestelmää on haluttu kehittää erityisesti kuntalaisten tarpeita vastaavaksi (Männistö, 2006, 4, 10, 49.)

Sosiaalipäivystyksen järjestämisen taustalla on ennen kaikkea sosiaalipäivystyksen tarve (Heikkinen, 2006, 6). Sosiaalipäivystyksen tarve on vahvistettu vuoden 2003 sosiaalialan kehittämishankkeen toimeenpanosuunnitelmassa, jonka yhtenä osahankkeena oli sosiaalipäivystysjärjestelmän luominen koko maahan (<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/toimeenpanosuun/osa3.htm> (15.10.2008)).

Aineistosta nousi esiin erilaisia näkemyksiä sosiaalipäivystyksen tarpeesta. Tarpeen kokemiseen vaikutti alueellisuus ja eri viranomaisten kokemukset sosiaalipäivystyksestä sekä myös sosiaalipäivystyksen erilaiset järjestämistavat. Terveystieteiden henkilöstön mielipide oli se, että tarvetta sosiaalipäivystystoiminnalle on harvoin, mutta toisinaan tarvitaan välittömästi sosiaalityöntekijän apua (Rinne, 2006, 8). Häätäkeskusten työntekijöiden arvioinnin mukaan tarve on kasvanut (Oksanen, 2004, 6). Poliisiviranomaisten mielestä päivystysjärjestelmä on välttämätön, koska kriisitilanteita tulee väistämättä virka-ajan ulkopuolellakin (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 4, 18). Yhteenvedona aineistosta muodostui kuva, että eri toimijatahot ovat sitä mieltä, että tarvetta sosiaalipäivystysjärjestelmälle on kaikkialla ja kaikissa maakunnissa (Oksanen, 2004, 9).

Sosiaalipäivystyksestä ja sen tarpeesta keskusteltaessa on esillä neljä eri tasoa. Ensin on kyse suhteellisen käsitteen eli tarpeen määrittelystä ja toiseksi konkreettisten ja käytännössä mahdollisten järjestämismahdollisuuksien analysoinnista. Kolmanneksi sosiaalipäivystyksestä käytävä keskustelu aktivoi syvällisempään sosiaalityön määrittelyyn prosessiin; milloin ja miten sosiaalityötä tässä ajassa tarvitaan ja

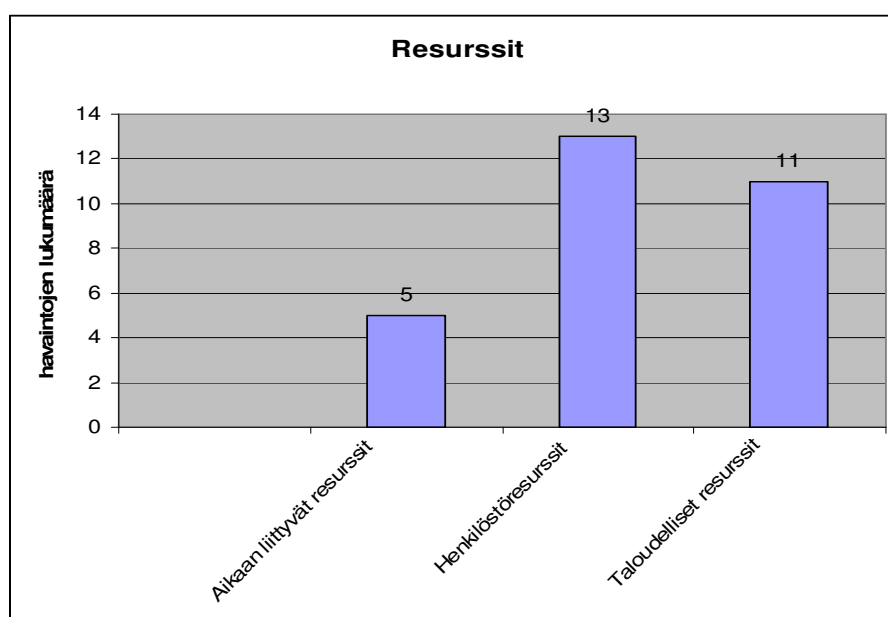
tehdään. Neljäs sosiaalipäivystykseen liittyvä keskustelu koskee sosiaalityön asemaa ja arvostusta yhteiskunnallisena ja kunnallisena palveluna. (Malkamäki 2003, 4.)

Onnistuneen sosiaalipäivystyksen järjestäminen edellyttää kuntien ja viranomaisten välisten raja-aitojen kaatamista ja liiallisen byrokratian karsimista. Toiminnan edellytyksiä ovat riittävät resurssit, palvelujen kartoittaminen, tiedottaminen ja palvelujen helppo saatavuus sekä työntekijöiden huomioiminen. (Heikkinen, 2006, 11.)

4.9.1. Resurssit

Vaikka kuntien sosiaalitoimet, terveydenhuolto, poliisit ja hätäkeskus ovat tuoneet esille periaatteellisen tarpeen sosiaalipäivystysten rakentumiselle, on palvelujen tuottajaksi ja rahoittajaksi ollut vaikea löytää riittävästi toimijoita. Palvelujen järjestämisen suunnittelussa on törmätty taloudellisten resurssien pulaan. (Oksanen, 2003, 23.) Koko sosiaalipäivystysjärjestelmän luomista on leimannut kysymys siitä, miten palvelut tulisi organisoida, kun kyseessä on niin resurssi- kuin toimivaltaankin liittyvä ongelma (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 21-22).

Taulukko 7. Resurssit



Aikaan liittyvät resurssit

Sosiaalityöntekijöiden vastarinta sosiaalipäivystyksen liittämiseksi osaksi kunnallisia sosiaalipalveluja on perustunut enemmän aika- ja henkilöstöresursseihin kuin taloudellisiin resursseihin. Taloudelliset resurssit ovat mietityttäneet enemmän palvelujen järjestäjätahoja.

Päivystyksessä toimivan sosiaalityöntekijän mielestä ”aikaresurssien lisäksi myös henkilöstöresurssit kaipaavat rukkausta”:

”Tällä porukalla me ollaan mielestäni sankareita, että me ollaan näin monta vuotta vedetty tämä. Siihen on pakko satsata, jos halutaan sosiaalipäivystys. Ihan niiden työntekijöiden jaksamisen kannalta”. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 22.)

Sosiaalityöntekijät kertovat että, koska aika menee perustyön tekemiseen varsinaiseen työn kehittämiseen ei ole ollut aikaa (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 53-54). Aikaresurssit heijastuvat perustyön lisäksi myös työn kehittämiseen ja yhteistyön rakentumiseen.

Sosiaalipäivystyshankkeiden suunnitteluun ja yhteistyön rakentumiseen tarvitaan runsaasti aikaa ja eri hallintokuntien edustajia myös asiakastyön tasolta mukaan suunnittelu ja kehittämisvaiheeseen (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 77).

Henkilöstöresurssit

Sosiaalipalvelujen laajentuminen ympärivuorokautisiksi lisää luonnollisesti henkilöstön tarvetta. Sosiaalipäivystyksen järjestämisessä ongelmalliseksi on osoittautunut henkilökunnan riittämättömyys. Jo ennen lain voimaantuloa toimineet päivystysyksiköt eivät pysty tarjoamaan uusina mukaan tulleille kunnille samaa palvelua kuin alkuperäisille kunnille. Ristiriitaisuus palvelujen tasapuolisuudessa näkyy siis myös henkilöstöresurssien riittämättömyyden vuoksi. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 18, 28.)

Sosiaalipäivystyksen kehittämiseen on ajanut ensisijaisesti tarve palvelujen saatavuuden turvaamiseksi. Pienissä kunnissa henkilöstöresurssien ja kollegiaalisen tuen puutteet aiheuttavat haasteita akuuttitilanteiden hoitamiselle. Vaikuttavalle sosiaalityölle ei ole mahdollisuuksia, jos kunnassa on yksi sosiaalityöntekijä, jonka vastuualueena on koko sosiaalityön kenttä. Yksi sosiaalityön, hyvin tiedostettu, ongelma niin normaalin päivätyön kuin akuuttitilanteidenkin hoitamisen kannalta on jatkuva pula sosiaalityöntekijöistä. (Malkamäki, 2003, 19.)

Henkilöstöresursseista huolehtiminen on tärkeää uusia palvelumuotoja järjestettäessä. Päivystystyötä kehitettäessä tulee kuntien perussosiaalityön resursseista huolehtia samanaikaisesti, koska kehittämistyö itsessäänkin vaatii resursseja (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 88). Vähäiset henkilöstöresurssit ovat suoranaudessa yhteydessä työntekijöiden jaksamiseen (Oksanen 2004, 5). Erilaisia sosiaalipäivystyksen järjestämistapoja mietittäessä on nostettu esille myös henkilöstökysymykset. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen seutuyhteistyönä on tuonut lisäresurssien mahdollisuuksia. Esimerkiksi poliisilaitoksen sosiaalityöntekijä pystyy antamaan kuntiin työpanosta ja toimimaan lisäresurssina. Ylikunnallinen päivystys ja siihen satsattavat lisäresurssit ovat erittäin tarpeellisia sekä kuntien sosiaalityöntekijöiden että kihlakuntien poliisiviranomaisten mielestä. (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 53, 86.)

Taloudelliset resurssit

Etelä-Pohjanmaan alueellisen sosiaalipäivystyksen kehittämisraportin mukaan sosiaalipäivystyksen kustannukset olisivat alhaisimmat kun päivystys järjestettäisiin alueen sosiaalityöntekijöiden päivystysrinkinä niin sanottuna varallaolona (Männistö, 2006, 13). Harava-projektin selvitysraporttiin on koottu Loimaan seudun, Vakka-Suomen, Turunmaan ja Turun seudun sosiaalipäivystyksen kehittämishankkeen ohjausryhmien muistiot sosiaalipäivystyksen järjestämiseen liittyvistä asioista. Mukana olleiden tahojen mukaan huomattavaa on, että pienemmissä seutukunnissa, joissa yhteinen näkemys oli helppoiten saavutettavissa, myös resurssit olivat yhteen koottunakin pienet. Jos taloudelliset resurssit eivät ole riittävät, erityispalvelua voi olla vaikeaa ylläpitää seudullisin voimavaroin, vaikka yhteistä tahtoa ja näkemystä toiminnan aloittamiselle löytyisikin. Hyvin erikokoisten toimijoiden taas oli vaikeaa

löytää yhteistä näkemystä palvelutarpeista ja siitä kuinka paljon kenenkin resursseja niihin vastaamiseen käytetään. (Oksanen, 2004, 24.)

Sosiaalipäivystystoiminnalle, sen kehittämisessä mukana olevien hankkeiden mukaan, suurimmaksi uhaksi nousi taloudellisten resurssien riittävyys ja kuntien sitoutuminen hankkeeseen. Kuntien sitoutumisen takana on niin ikään taloudelliset kysymykset kustannusten jakautumisen epäselvyydestä johtuen. (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 36.) Kustannusten jakamisesta on esitetty erilaisia malleja, muun muassa asukasluvun tai käyttöprosentin mukaisessa suhteessa. Harava-projektissa mukana olleiden toimijoiden selkeä mielipide on, että kustannukset tulisi jakaa mukana oleville kunnille asukaslukujen mukaisessa suhteessa (Oksanen, 2004, 11).

Luvussa neljä (4) esitellyt teemat olen jaotellut aineiston analyysini perusteella löytämiini kolmeen yläluokkaan; asiakas, toimija ja toteuttaja, jotka edustavat sosiaalipäivystyksen puhunnan eri tahoja ja näkökulmia. Luokittelu on havainnollisesti esitelty edellä, taulukossa 2.

Seuraavassa luvussa käyn tutkimuksessani esiin noussutta sosiaalipäivystyksen puhuntaa läpi teoreettisemmassa viitekehyksessä, yrittäen hahmottaa sosiaalipäivystyksen asemaa tämän päivän yhteiskunnassa aineistostani esiin nousseiden tulosten kautta. Luvussa nostetaan näkyville se, mitkä tahot nostavat sosiaalipäivystyksen puhunnassaan esille mitäkin käsitteitä ja millä tavalla he ottavat puhunnan omakseen.

5. SOSIAALIPÄIVYSTYKSEN PUHUNTA ASIAKKAAN, TOIMIJAN JA TOTEUTTAJAN NÄKÖKULMASTA

Tutkimustyöni tavoitteena on vastata sosiaalipäivystyksen seudullisten toteuttamismallien avulla kysymyksiin: mistä puhutaan, kun sosiaalipäivystyksestä puhutaan ja millä keinoin sosiaalipäivystys saadaan toimivaksi.

Sosiaalipäivystyksen puhunta on tässä ajassa ollut ensisijaisesti sosiaalipäivystyksen järjestämiseen liittyvää keskustelua. Sosiaalipäivystyksen järjestämisen haasteellisuus ja yhteiskunnan halu ja kyky vastata tähän palvelun tarpeeseen on tehnyt keskustelusta mielenkiintoisen.

Keskustelua ja puhuntaa ovat ylläpitäneet kuntasektorilla palveluja kaipaavat asiakkaat, mutta ennen kaikkea palvelun tarjonnasta vastaavat työntekijät ja palveluja järjestävät tahot. Kukin taho on omasta näkökulmastaan tuonut esiin hyviä argumentteja järjestämisen puolesta sekä kysymyksiä järjestämisen haasteellisuudesta ja mahdollisuuksista.

Asiakkaan lähtökohdista keskeisimmät sosiaalipäivystyksessä mukana olevat käsitteet ovat asiakkuus ja palvelun saatavuus. Päivystystyöntekijä nostaa keskustelussa esille yhteistyön muodot, ammatillisuuden ja asiantuntijuuden. Palvelun tuottaja painottaa palvelujen järjestämiseen, resursseihin ja seutukunnallisuuteen liittyviä käsitteitä.

5.1. Asiakkaan näkökulma

Asiakkuudesta puhutaan raporteissa asiakkuuteen johtaneiden syiden sekä asiakkuudesta seuranneiden toimenpiteiden kautta. Asiakkaan oma näkökulma jää kuitenkin näissäkin teemoissa taka-alalle, puhuntaa ohjaavat toimijan ja toteuttajan näkökannat ja käsitykset sosiaalipäivystys asiakkuudesta.

Ihminen saa erilaisia kokemuksia vaikuttamisesta sen mukaan millainen rooli asiakkuudesta tarjotaan. Kokeeko asiakas olevansa toimenpiteiden kohteena, palvelua käyttävänä tai vaikuttamiseen oikeutettuna asiakkaana, markkinasuuntautuneena kuluttajana vai oman yhteisönsä tai yhteiskuntansa aktiivisena jäsenenä (Lowndes, 1995, 161).

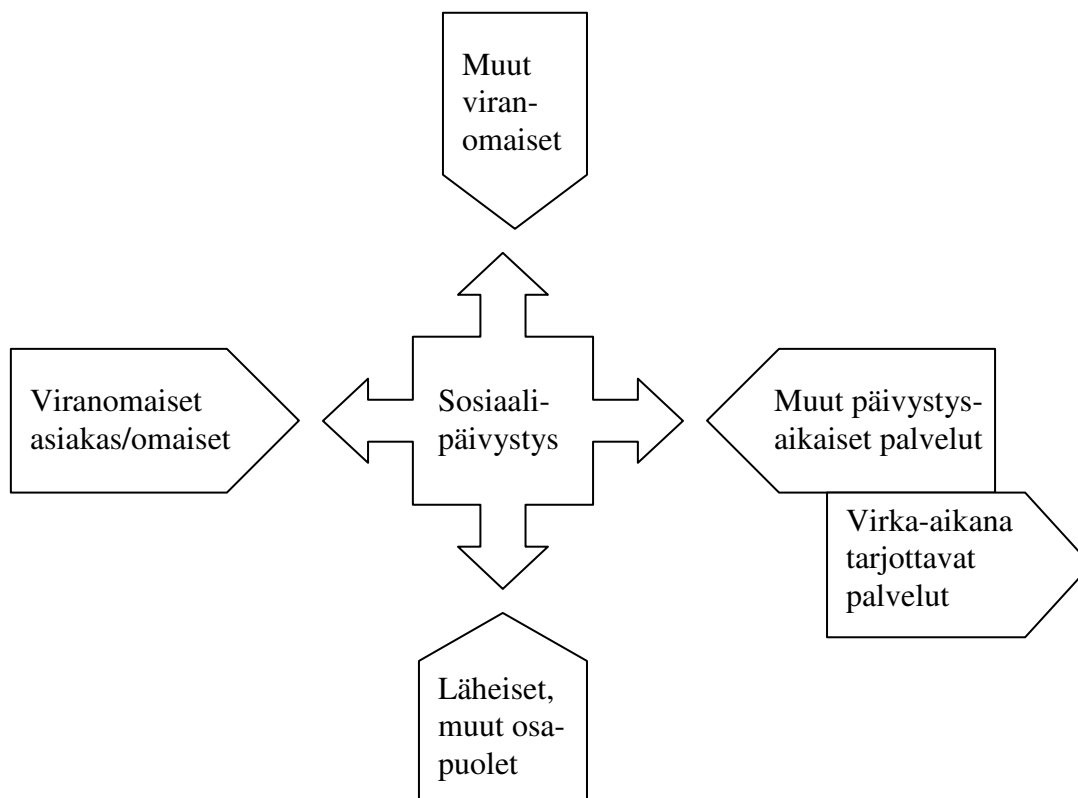
Kansalaisen rooleja sosiaalipalvelujen asiakkaana ja käyttäjänä voidaan kuvata erilaisilla asiakkuuden ulottuvuuksilla, jotka ovat erilaisia, mutta osittain limittäisiä. Ensimmäinen asiakkuuden rooli on olla kuntalaisena, ammatillisten toimenpiteiden ja palvelujen kohteena eli kohdeasiakkaana (object-client). Toinen asiakkuutta kuvaava rooli on olla aktiivisena, valintoja tekevänä palvelun käyttäjänä ja kuluttajasuuntautuneena subjektina (consumer). Kolmantena ulottuvuutena asiakkuus voi olla toimimista kuntalaisena, demokraattisen yhteisönsä jäsenenä (democratic citizenship) ja palveluasiakkaana. (Niiranen, 2002, 67.)

Sosiaalipäivystysasiakas kokee aineiston puhunnan perusteella olevansa lähinnä toimenpiteiden kohteena. Päivystysasiakkuutta leimaa asiakkaan oma avuttomuus hädän hetkellä ja sen hetkinen välttämätön auttamisen tarve. Akuutissa tilanteessa oleva asiakas ei useinkaan kyseenalaista avun tarvetta vaan antautuu autettavaksi ja leimautuu jo asiakkaaksi tulovaiheessa toimenpiteiden kohteeksi. Asiakasprosessin edetessä asiakkaan oma käsitys asiakkuudestaan aktivoituu ja hän alkaa olla enemmän palvelun käyttäjä, omia toiveitaan esiin nostava ja vaikuttamiseen pyrkivä asiakas. Sosiaalipäivystysasiakkuus aiheuttaa usein myös asiakkaan omaa valveutumista omien asioiden hoitoon. Asiakkaan kokemus itsestään täysivaltaisena kansalaisena vahvistuu osallistumisen kokemuksilla (Niiranen, 2002, 63). Esimerkiksi lapsen hoidon laiminlyönti ja siihen puuttuminen aktivoi vanhemmat ainakin hetkellisesti toimimaan ryhdikkäämmin huolenpitotehtävässään.

Asiakkaan näkökulmasta sosiaalipäivystyksen puhunta pitää sisällään asiakkaaksi tulon, asiakkuusprosessin ja jatkotoimenpiteisiin ohjautumisen. Taustalla on kysymys palvelujen saatavuudesta, saatavuuden tasa-arvoisuudesta ja yhdenmukaisuudesta sekä palvelujen seutukunnallisesta järjestämisestä. Asiakasnäkökulma on tärkeä puhuntaa teoretisoidessa, koska asiakkaan lähtökohdista nousee myös keskustelut palvelun laadusta. Kuten edellä on todettu, palvelujen saatavuuden turvaaminen on

osa palvelukokonaisuuden kehittämistä. Asiakkaiden mielipiteiden selvittäminen palvelun laatuun ja palvelun järjestämiseen liittyen on yksi sosiaali- ja terveysministeriön ehdottama toimenpide sosiaalipäivystyksen kehittämisessä ja arvioinnissa (STM 2006:64).

Kuviossa 2. on havainnollistettu sosiaalipäivystyksen asiakasprosessia.



Asiakkaaksi tulo → Asiakkuus sosiaalipäivystyksessä → Siirtyminen sosiaalipäivystyksestä: Väliaikaisratkaisut

Kuvio 2. Malli sosiaalipäivystyksen asiakasprosessista (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:64, 24)

Asiakkaaksi tulo tapahtuu pääsääntöisesti poliisin kautta. Hyvin toimiva sosiaalipäivystys tukee yhteistyökumppaneiden, kuten poliisin työtä. Tärkeää on sosiaalityöntekijän nopea tavoittaminen, asiantunteva ohjaus ja sosiaalityöntekijän mahdollisuus saapua kotikäynnille tarvittaessa. Kuolemantapauksissa ja lapsen tai vanhuksen sijoituspaikan löytämisessä sosiaalityöntekijän ammattitaito on tarpeen

täydentämään poliisin päivystystehtävää. Sosiaalipäivystysasiakkuudet ovat lyhytkestoisia, mutta asiakkuuden jatkuminen pyritään turvaamaan mahdollisimman joustavalla siirtymisellä, muiden sosiaalipalvelujen piiriin. Akuuteimmat tilanteet vaativat usein pitkäkestoista työskentelyä asiakkaan kanssa ja henkistä tukea sekä käytännön asioiden hoitoon liittyvää apua. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä 2006:64, 24.)

Sosiaalipäivystyksen asiakkuuden taustalla aineiston pohjalta on pääsääntöisesti lastensuojelulliset syyt, kuten hoidon laiminlyönti tai päihteiden käyttö. Yleisimmän käsityksen mukaan sosiaalipäivystys koetaan järjestelmäksi, johon otetaan yhteyttä sellaisissa sosiaalisissa akuuttitilanteissa, joihin liittyy lapsia. Kaikki toimijat kuvaavat sosiaalisia akuuttitilanteita ennen kaikkea lastensuojelutilanteiksi, joissa lapsi itse oirehtii tai hänen kasvuolonsa ovat turvattomat (Malkamäki, 2003, 13, 28.) Asiakkuuden puhunta muiden kuin sosiaalipäivystystyöntekijöiden kohdalla painottui erityisesti käsitykseen sosiaalipäivystystehtävien olevan lähes yksinomaan kiireellisiä huostaanottoja. Päivystystyöntekijän työtehtävät ovat kuitenkin pääsääntöisesti puheluja ja kotikäyntejä, eikä niissä läheskään aina päädytä huostaanottoon. Huostaanottojen osuus jäi yllättävän vähäiseksi. Kaikista toimenpiteistä, joita sosiaalipäivystyksestä tehdään, vain 1,5% ovat kiireellisiä huostaanottoja.

Matalan kynnyksen yhteydenpitopaikka tuli aineistossa esiin siten, että asiakkaiden taholta yhteydenottomahdollisuutta oli toivottu suoraan työntekijään, ei hätäkeskuksen välityksellä. Asiakkaan näkökulma puhunnassa oli ymmärretty siten, että asiakas on tyytyväinen, kun sosiaalipäivystyksen tapainen järjestelmä on käytössä ja asiakas kokee turvallisuuden tunteen lisääntyvän, kun on tiedossa paikka, jonne hädänhetkellä voi soittaa. Sosiaalipäivystysjärjestelmän luominen koko maata kattavaksi palveluksi on ollut haasteellista ja paikoittain hyvinkin ongelmallista järjestää. On oletettavaa, että tietoisuus sosiaalipäivystysjärjestelmän olemassa olosta ei ole asiakkailta tiedossa kaikilla alueilla vielä tänäkään päivänä, vaikka päivystyksen on tullut toimija jo lähes kahden vuoden ajan.

Tulkinnat asiakkaasta määrittävät sosiaalityön toimintatapoja. Vaikuttavana tekijänä on esimerkiksi se, tulkitaanko asiakas resursseja omaavaksi, täysivaltaiseksi

kansalaiseksi vai passiiviseksi, moraalisesti epäluotettavaksi kohteeksi. (Raitakari, 2002, 47.)

5.1.1. Moderni ja postmoderni asiakkuus

Raitakari (2002) toteaa, että on vaikeaa löytää vastaus siihen, mitä sosiaalityö on tai mitä asiakkuus ja asiantuntijuus merkitsevät sosiaalityössä. Raitakari selventää, miten asiakkuutta voidaan ottaa haltuun erilaisten asiakaskäsitysten varassa. (Raitakari, 2002, 44.)

Postmodernista teoriasta käsin tarkasteltaessa sosiaalityö eritellään aivan tietystä näkökulmasta ja tavoitteesta käsin. Tällöin syntyy kriittinen suhde perinteiseen, moderniin professionaalisuuteen. Molempiin tarkastelutapoihin, postmoderniin ja moderniin, liittyy vahvuuksia ja heikkouksia ja ne ovat usein päällekkäin läsnä. Asiakkaan kohtaamisessa ja asiakkuuden käsittämisessä voidaan jäädä miettimään, mitä seuraa, jos asiakas kohdataan modernin tai postmodernin maailman arvoista käsin. Baumanin (1996) mukaan postmoderni ilmaisee jonkin ilmiön tai käsitteen eroa modernista maailmankuvasta. Postmoderni ja moderni muodostavat kilpailevat maailmanselitykset. Ero ei ole ilmiössä vaan niiden toisistaan poikkeavissa näkökulmissa. (Bauman, 1996, 21-27.)

Seuraavassa esittelen tulkinnat modernista ja postmodernista asiakkuudesta Baumanin (1996) määrittelyn mukaan. Zygmunt Bauman on yksi 1990-luvun merkittävimmistä postmoderniteoreetikoista.

Modernissa tulkintakehyksessä asiakas sijoittuu hierarkisesti alemmas asiantuntijaan ja palvelun tarjoajaan nähden. Asiakas ei ole tasa-arvoinen asiantuntijaan nähden vaan hän on palvelun kohteena, jolloin sosiaalityö suuntautuu ylhäältä alaspäin. (Raitakari, 2002, 48.) Edellä kuvaamaani asiakkaan asemaa sosiaalipäivystyksessä, asiakkaaksi tulovaiheessa, kuvaa paremmin moderni kuin postmoderni tulkinta asiakkaasta.

Baumanin (1996) mukaan modernin mielen pyrkimys on nimetä ja hallita poikkeavuutta, joka tuottaa sosiaalityössä tunnetun, kaksiteräisen miekan: pyrittäessä

diagnosoimaan ja laitettaessa käyttäytymiselle rajoja, asetetaan toinen marginaaliin ja vahvistetaan poikkeavuuden tilaa. Sosiaalityön ammatillisuuteen liitetään modernissa tulkintakehyksessä olettamuksia, jotka viittaavat lainmukaisuuteen, valtion taustatukeen, yhtenäiskulttuuriin, tieteelliseen koulutukseen sekä alamaisasiakaskäsitykseen. Asiantuntija on yhteiskunnan sisällä valtaa omaava yksilö, kun taas asiakas on syrjäytymisvaarassa oleva tapaus. Modernia tulkintakehystä kuvaa hierarkkinen asiakas-asiantuntija asetelma. (Raitakari, 2002, 49.)

Jos olisi vain tämä edellä kuvattu moderni asiantuntijäkäsitys sosiaalityössä, sosiaalityön toiminta olisi lähellä tuomioistuimen tai korttelipoliisin toimintaa. Sosiaalityö ei kuitenkaan ole yksiselitteisesti moderni professio. Vastakohta löytyy etenkin sosiaalityön omasta eettisestä koodistosta, voimistuvasta individualismista sekä yhteiskunnan kulttuurihegemonian heikkenemisestä, jotka edesauttavat tulkintatyöhön pyrkivän asiantuntijuuden esillä oloa. (Raitakari, 2002, 49.)

Postmodernin asiantuntijäkäsityksen mukaan asiakas ja hänen elämäntilanteensa nähdään muutoksen tilassa olevana sekä ainutkertaisena. Postmodernissa tulkintakehyksessä asiakkaalle hyväksytään monet identiteetit, ristiriitaisten arvojen ja roolien esillä olo sekä elämäntilanteen monitasaisuus. (Raitakari, 2002, 47.)

Postmodernissa käsityksessä asiakassuhteen ylläpidossa korostuu ammattilaisen kyky osoittaa ja markkinoida profession hyödyllisyys asiakkaan näkökulmasta. Postmodernin näkemyksen mukaan asiantuntijoiden tarve perustuu siihen, että asiakas kokee tarvitsevänsä tukea vaikeissa, eettisissä ristiriitatilanteissa. Asiantuntijan mielipiteen painoarvo korostuu silloin, kun asiakas on epävarma valinnoissaan ja haluaa tilanteeseen arvovaltaisen toisen mielipiteen. Postmodernissa tulkintakehyksessä asiakas ja asiantuntija nähdään tasavertaisina, jolloin asiakas tiedostaa myös, että asiantuntijan tieto on aina näkökulmallista ja tulkinnallista. (Raitakari, 2002, 50.) Sosiaalipäivystysasiakkuus prosessissa asiakkuuden edetessä asiakas asettuu lähemmäs postmodernia tulkintaa aktivoituessaan alun akuuttitilanteen jälkeen arvioimaan omaa avun ja tuen tarvettaan sekä työstämään asiakkuutensa syitä omista lähtökohdistaan käsin.

Postmodernilla asiakkaalla on rohkeutta muodostaa itsellinen tulkinta avuntarpeestaan. Postmoderni asiantuntijäkäsitys lähtee siitä, että asiakas on oman elämänsä aktiivinen subjekti, ratkaisujen tekijä sekä lopullinen vastuunkantaja. (Raitakari, 2002, 51.)

Asiakkaan näkökulma aineistoni analyysissä ei tullut laajalti esiin. Aineisto puhui pääasiassa toimijan näkökulmasta. Aineiston olivat laatineet tahot, jotka olivat itse sosiaalipäivystystoiminnassa mukana tai vaihtoehtoisesti aineiston tuottamiseksi oli näiltä toimijoilta kerätty tietoja kyselyin ja haastatteluin.

Aineistossa puhuttiin asiakkaasta, mutta lähtökohtaisesti toimijan perspektiivistä käsin. Mietittiin mikä on tyypillisin syy asiakkuudelle, kuinka haasteellisia asiakastilanteet saattavat olla ja mihin asiakas ohjataan jatkopalveluihin. Asiakkuuspuhunta tutkimukseni teoreettisessa viitekehysessä etsii paikkaansa modernin ja postmodernin asiakkuuden välillä. Puhunnan perusteella sosiaalipäivystysasiakkuuden eri vaiheet kuvaavat sekä modernia että postmodernia asiakkuutta.

Asiakkaan äänen kuuluville saattaminen on tärkeää palvelun kehittämisen kannalta. Sosiaalipäivystyksen voidaan sanoa olevan uusi sosiaalityön muoto, jossa eri tahojen näkökulmia on hyvä selvittää. On oletettavaa, että asiakkaan kokemukset päivystyksestä muuttavat puhunutta seuraavien vuosien aikana, kun kokemuksia sosiaalipäivystystoiminnasta on saatavilla laajemmalla väestötasolla.

5.2. Toimijan näkökulma

Toimijoiden näkökulmaa tarkasteltaessa tarkoitan toimijalla sosiaalipäivystyksessä mukana olevia toimijatahoja. Näitä tahoja edustavat sosiaalipäivystyksen työntekijät ja sosiaalityöntekijät sekä oleellisemmat yhteistyötahot; poliisi- ja terveydenhuoltohenkilöstö.

Toimijoiden näkökulma tuli aineistossani korostuneesti esille kaikessa sosiaalipäivystykseen liittyvässä keskustelussa. Aineisto on toimijalähtöinen siinäkin suhteessa, että aineistossa mukana olevien raporttien tiedonkeruu perustuu lähes yksinomaan toimijoihin itseensä. Toimijataho on nostanut itsensä keskiöön sosiaalipäivystyksen järjestämisen haasteellisuuden vuoksi. Sosiaalityön toimintatapojen laajeneminen ja uusien palvelumuotojen lainmukaisuus on nostanut toimijoissa esiin epätietoisuutta ja vastarintaa, kuten usein uudistuksiin ja muutoksiin liittyy.

Toimijoita sosiaalipäivystyksessä puhutti eniten resurssikysymykset sekä sosiaalipäivystyksen järjestäminen seutukunnallisesti. Seuraavissa luvuissa esittelen puhunnan tuloksia toimija-yläluokan alla, luvussa neljä (ks.taulukko 2.), esiteltyjen pääluokkien mukaisesti.

5.2.1. Seutuyhteistyön puhunta

Seutuyhteistyön toimivuudessa on tärkeää kuntien välinen tiedon siirto ja viestintä, erilaisten asiakastietojärjestelmien yhteen sovitus, tietosuojakysymykset sekä asiakastiedon dokumentointi (Rinne, 2007, 12). Itä-Uudenmaan ylikunnallisen lastensuojelupäivystyksen arviointiraportin mukaan Itä-Uudenmaan lastensuojelupäivystyshanke on kokonaisuudessaan mallikas voimannäyttö ja osoitus siitä, miten ylikunnallinen yhteistyö kannattaa. Sujuvan yhteistyön eri sidosryhmien välillä todettiin lisäävän toimivuutta ja olevan merkityksellistä. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 26-28.)

Seutuyhteistyön onnistuminen ja sosiaalipäivystyksen toteuttaminen seudullisena toimintamallina, sosiaalipäivystyshankkeiden näkemyksen mukaan oli helpompaa suhteellisen pienissä ja saman kokoluokan kunnista muodostuvissa seutukunnissa (Oksanen, 2004, 23).

Risto Parjanne Suomen Kuntaliitosta (2003) perustelee seutuyhteistyön hyödyllisyyttä palvelutuotannon turvaamisella, henkilöstön saatavuudella, kuntien talousongelmilla ja rationalisointihyödyillä. Palvelujen organisoinnilla pystytään Parjanteen mukaan toimimaan entistä asiakaslähtöisemmin. Kansallisissa terveys- ja

sosiaalihankeissa monet palvelut edellytetäänkin järjestettävän seudullisesti. (Majoinen, Sahala & Tammi, 2003, 3.) Aineistooni lukeutuvat sosiaalipäivystyshankkeet ovat yksi osa näitä edellä mainittuja hankkeita. Aineistosta esiin nousseet, tässä tutkimuksessa edellä esittelemäni seutuyhteistyön vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat (ks. taulukko 5.) noudattelevat Parjanteen perusteluita seutuyhteistyön hyödyllisyydestä.

5.2.2. Ammatillisuuden ja moniammatillisuuden puhunta

Nykyinen sosiaalityön ammatillisuus edellyttää enemmän herkkyyttä sille, että yksilöt ja yhteisöt ottavat sosiaalisia ongelmia haltuun toisistaan poikkeavin käsittein ja arvolähtökohdin. Postmodernissa sosiaalityön kontekstissa toimijat käyvät loputonta neuvottelua ja dialogeja. Valintojen tekeminen on moraalisten kysymysten asettelua joskus päätöksille, joihin ei hyvää ratkaisua ole, on vain huonoja ja vähemmän huonoja vaihtoehtoja. Postmodernia tilaa kuvataankin neuvottelun, reflektion ja dialogin valtakaudeksi. (Bauman, 1996, 214-215.)

Tutkimusaineistossani korostettiin ammatillisuutta ja pätevien sosiaalityöntekijöiden toimimista sosiaalipäivystystehtävissä pidettiin edellytyksenä hyvin toteutetulle päivystystyölle. Paras mahdollinen sosiaalipäivystys taataan, kun edellytetään päivystystyöntekijältä pätevyyttä ja riittäviä viranomaisvaltuuksia (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 88).

Päivystystehtävien akuuttiluonteisuus korostaa ammatillisuutta ja työntekijän erityisosaamista. Sosiaalityön arvostuksen koettiin kuitenkin olevan alhaista ja sosiaalityön luonteen arveltiin olevan yhteistyötahoillekin epäselvää.

Vastauksissa toistuivat kokemukset siitä, miten sosiaalityön oletetaan ratkaisevan kaikki ongelmat, vaikka sosiaalityöllä ei ratkaisukeinoja tai siihen tarvittavia resursseja olisikaan. Sosiaalityötä kuvailtiin laaja-alaiseksi monien ongelmien ratkaisumahdollisuudeksi. Sosiaalityöntekijöiden näkemys oli, että sosiaalityön roolia ei tunneta riittävästi, eikä sitä välttämättä osata arvostaa. Esimerkiksi terveydenhuollon viranomaisten tietämystä sosiaalityöntekijöiden koulutuksesta ja osaamisesta kyseenalaistettiin. (Malkamäki, 2003, 8-9.)

Asetelma on mielenkiintoinen. Yhteistyötahojen tietoutta sosiaalityön mahdollisuuksista ja menetelmistä pitäisi lisätä ja samaan aikaan sosiaalityöhön kohdistuvia epärealistisia odotuksia pitäisi vähentää. (Malkamäki, 2003, 8.)

Sosiaalityöntekijöiden ammatillisuuden ja osaamisen arvostaminen mietitytti erästä sosiaalityöntekijää:

”...Mutta miten osaisimme itse arvostaa ja tehdä osaamistamme näkyvämmäksi viranomaisverkostossa? Me kun olemme tottuneet olemaan vaatimattomia. Meillä on todella näköalapaikka ihmisen elämään ja tietoa paljon laajemmasti kuin monilla muilla.” (Malkamäki, 2003, 9.)

Moniammatillisuus sosiaalipäivystyksen käytännön toteuttamisessa on välttämätöntä. Sosiaalipäivystys sosiaalityön muotona kuvastaa oleellisesti sosiaalityössä vaadittavaa jatkuvaa kehittymistä ja kouluttautumista sekä sosiaalityöntekijän oman asiantuntemuksen esille tuomista moniammatillisissa tiimeissä.

Moniammatillisuus on parhaimmillaan eri yhteistyötahojen asiantuntemuksen lisäämistä. Sosiaalipäivystys sosiaalityön muotona on konteksti, jossa sosiaalityöntekijän tulee esiintyä oman työnsä asiantuntijana yhteistyössä muiden ammattikuntien edustajien kanssa. Tämä on oleellista sosiaalityön tarpeellisuuden ja vaikuttavuuden esille tuomisessa.

Nyky-yhteiskunnan vaatiman ammatillisen asiantuntemuksen tarpeen lisääntyessä edellytetään väljemmän suhteen rakentamista mm. yhteiskuntatieteelliseen tietoon liittyvässä asiantuntemuksessa. Sosiaalityön asiantuntemus tuo moniammatilliseen työryhmään aina asiakkaan tilanteen ymmärtämisen yhteiskunnallisen marginalisoitumisen taustaa vasten eikä vain yleisesti ihmisen ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutuksen kontekstissa. (Raunio, 2000, 43-44.)

5.2.3. Asiantuntijuuden puhunta

Asiantuntijuus liittyy oleellisesti sosiaalityön ammatillisuuteen ja professionaalisuuteen.

Sosiaalityön asiantuntijuuden kohtaamat muutokset pitävät sisällään haasteen mukautua uusiin vaatimuksiin sekä huomioimisen kansalaisten oikeuksien vahvistumisesta. Koko yhteiskunnan muutos vaatii sosiaalityön profession muuttumista ja siten myös asiantuntijuuden muuttumista nyky-yhteiskuntaa vastaavaksi. Asiakkaan oikeudet ja asiakkaiden tietoisuuden lisääntyminen palvelujen saajina ovat myös vaikuttaneet asiantuntijuuden uudelleen määrittelyyn. (Mutka, 1998, 53, 57.)

Aineistossani mukana olevista raporteista ja selvityksistä voi päätellä, että yhteistyötahojen käsitykset sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuudesta olivat sekä asiakas- että ammattilähtöisiä. Tietämystä asiakkaiden tilanteista ja asiakkaiden tuntemusta kuvattiin arjen asiantuntijuudeksi, joka Juhilan (2006) mukaan on horisontaalista asiantuntijuutta.

Asiantuntijuutta on Juhilan (2006) mukaan olemassa vertikaalista ja horisontaalista. Vertikaalinen asiantuntijuus on yksi modernin profession ominaispiirre. Profession kuuluvat edustavat jotakin organisaatiota, jonka kautta heillä on valtaa tehdä asiakkaiden elämään liittyviä lausuntoja ja päätöksiä (Juhila, 2006, 86). Vertikaalisessa asiantuntijuudessa on kyse viranomaisesta asiakkaaseen suuntautuvasta asiantuntijuussuhteesta.

Horisontaalinen asiantuntijuus toteutuu silloin kun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa ei kummallakaan ole toisen asiantuntijuutta ylittävää asiantuntijuutta. Sosiaalityöntekijän oma asiantuntijuus on siis samalla tasolla asiakkaan asiantuntijuuden kanssa. (Juhila, 2006, 137, 140.) Horisontaalinen asiantuntijuus on samalle tasolle asettumista, toisten kuuntelemista ja vastavuoroisuutta. Se on yhteinen kehitysprosessi, jossa molemmat osapuolet ovat antajia ja ottajia. (Juhila, 2006, 138.)

Horisontaalisen asiantuntijuuden tavoittelemisen on haasteellista, koska kulttuurisesti sosiaalityöntekijä on asiakkaaseen nähden ”yläpuolella”. Professionaalisuus on tässä suhteessa kykyä kuunnella arjen asiantuntijuutta ja hyväksyä se tasavertaiseksi tiedoksi. (Juhila, 2006, 139.)

Sosiaalipäivystystyön kriisiluonteisuus korostaa asiantuntijuuden merkitystä. Työntekijän kannalta asiakkuus tarkoittaa asiakkaan akuuttiin hätään vastaamista ja asiakkaan ohjaamista jatkopalveluihin sekä asiakkuuden alkamisen kirjaamista ja asiakkuuden aikana toteutettavien toimenpiteiden dokumentointia. Yhteisten tietojärjestelmien puuttuminen seutukunnallisissa sosiaalipäivystysmalleissa koettiin heikkoutena. Sosiaalipäivystysasiakkuuden hoitamisen haasteellisuus sen akuutin luonteen vuoksi sekä puuttuvien selkeiden yhteistyökäytäntöjen vuoksi tuli toimijatahon puhunnassa selkeästi esille.

Kriisissä olevan perheen tunnistaminen ja perheen avun tarpeisiin vastaaminen vaatii työntekijältä herkkyyttä kohdata asiakas. Kriisissä olevan perheen tunnusmerkki varsin usein on lasten hoidon laiminlyönti (Soine-Rajanummi & Konttinen 2005, 4).

Kriisityötä käsitteenä käytetään kuvaamaan työskentelyä silloin kun asiakas on kohdannut jonkun akuutin hädän ja on valmis työstämään kokemustaan ammattilaisen johdolla. Varsinaista kriisityötä käsitettä ei sellaisenaan juurikaan liitetä sosiaalipäivystykseen, vaikka sosiaalipäivystystyötä tehdään koko ajan akuuteissa tilanteissa. Kriisityö ymmärrettynä kriisi-käsitteen kautta, ei istu sosiaalipäivystykseen siinä mielessä, että sosiaalipäivystystyöntekijät siirtävät asiakkuuden mahdollisimman pian alueen sosiaalityön hoidettavaksi jolloin varsinainen kriisityöskentely ei pääse vielä kunnolla alkamaan. Akuuttiin hätään vastaaminen ei siis sellaisenaan ole kriisityötä.

Kriisityön nähdään kuitenkin sopivan päivystyksen piiriin, jos päivystyksen toimenkuvaa laajennetaan kuulumaan onnettomuuksien ja kuolemantapauksien hoitoon ja niihin liittyvään ilmoittamiseen ja jälkipuintiin. Päivystystyön laajentuminen kriisityöskentelyyn edellyttää sitä, että kunnissa on pätevää työvoimaa hoitamaan kriisien jatkokäsittelyä. (Soine-Rajanummi, Kuosmanen & Hornborg, 2006, 25, 29.)

Aineiston puhunnassa nousi esiin sekä yleis- että erityisasiantuntijuuden näkökulmat sosiaalipäivystystyössä. Nämä molemmat todettiin tarpeellisiksi. Moniammatillisuus toiminnan tapana täydensi osaamista erityisasiantuntijuuden suuntaan. Työpari työskentelyä pidettiin ehdottomana sosiaalipäivystystyössä. Työparina toimiminen

edesauttaa myös asiantuntijuuden ja reflektiivisemmän työotteen hyödyntämistä päivystystehtävissä.

5.2.4. Moderni ja postmoderni asiantuntijuus

Asiantuntijuutta ovat tulkinneet monet sosiologit. Baumanin (1996) pohdinnat asiantuntijuuden muuttuneista ehdoista ja merkityksistä ovat sosiaalityön kannalta relevantteja. Bauman erottelee asiantuntijuuden lakiasäättävään asiantuntijuuteen (modernissa yhteiskunnassa) ja tulkitsevaan asiantuntijuuteen (postmodernissa yhteiskunnassa).

Lakiasäättävän asiantuntijuuden avulla Bauman (1987, 1996) tavoittelee moderniin itseluottamukseen perustuvaa professionalismia. Lakiasäättävä asiantuntijuus viittaa modernissa kulttuurikehyksessä arvostettaviin universaaleihin normistoihin sekä objektiiviseen ja hierarkiseen tietoon. Moderni professionalismismi perustuu tieteelliseen koulutukseen, jolla välitetään kansalle modernin yhteiskunnan normistoa ja joka takaa näin yhteiskunnan etuja. Tyypillinen stereotyyppi lakiasäättävästä asiantuntijasta on opettaja tai kasvattaja. Näissä professioissa asiantuntijuuden legitimizeetti nojautuu tällöin tietoon oikeasta tiedosta sekä vahvasta normistosta. Näissä professioissa sosiaaliset ongelmat nähdään valistus- ja sopeuttamistehtävinä. (Raitakari, 2002, 46, 48.)

Tulkitseva asiantuntijuus on Baumanin mukaan asiantuntijuutta, joka tiedostaa kulttuurisen erilaisuuden ja kunnioittaa sitä. Tulkinnallisuus ja kontekstuaalisuus ovat postmodernin maailmankuvan keskeisempiä olettamuksia. Moninaisuus postmodernin kehyksessä on arvo, jota asiantuntijoiden tulee puolustaa. Sosiaalityön oman sisäisen opin mukaan asiantuntijan roolia asiakkaalle kuvaa stereotyyppi tukihenkilöstä tai valmentajasta. Dialogin ja henkilökohtaisen kokemuksen merkitys korostuu. Moraalia ei tuoda ylhäältä päin, vaan sen ehdot rakentuvat osana vuorovaikutusta ja asiakkaan kohtaamista. (Bauman 1992, 88-90) (Raitakari, 2002, 46, 50.)

Sosiaalityön paikkaa ja roolia määriteltäessä käytetään hyväksi sekä modernin, että postmodernin asiantuntijakäsityksen osia. Sosiaalityön puhunnasta tehdään tulkintoja ammattilaisten ja asiakkaiden identiteetistä, uskottavuudesta sekä valtaoikeuksista. Asiantuntijalla ja asiakkaalla on päätösvaltaa oman työnsä ja elämänsä suhteen, mutta tietyssä kontekstissa kumpikin voi olla pakotettuja marginaaliin, vaihtoehdottomuuden tilaan, kuka milloinkin etäämmäs ja reunemmalle yhteiskunnan keskiöstä. Koska sosiaalityön asiakkuuden roolit vaihtelevat asiakkuuden eri aikoina, Raitakari (2002) kyseenalaistaa modernin ja postmodernin tulkintakehyksen tarpeellisuuden. Hänen mielestään voidaan kysyä, mitä tarkoitusta varten sosiaalityössä käytetään modernia tulkintakehystä tai vastaavasti postmodernia selitystä. (Raitakari, 2002, 53.)

5.2.5. Asiantuntijuuden haasteet

Sosiaalityön asiantuntijuuden uudelleen määrittelyyn vaikuttavat tässä ajassa paikallishallinnon muutokset, yhtenäiset/epäyhtenäiset toimintalinjat kunnilla sekä kuntien oikeudet suunnitella ja toteuttaa palvelunsa paikallisten olosuhteiden ja omien tarpeidensa mukaan (Kröger, 1997, 62). Nämä ovat vahvistaneet kunnallista itsehallintoa, edistäneet toimintojen taloudellisuutta ja tehokkuutta sekä parantaneet kuntalaisten mahdollisuutta vaikuttaa yhteisten asioidensa hoitoon (Mutka, 1998, 60-63). Nykyään kunnissa on olemassa erilaisia hallintomalleja ja uusia toimintamenettelyjä. Päätöksenteossa, jossa nämä yhteiset toimintatavat on huomioitu ohi poliittisten taustojen, on saatu yhteistyöstrategiat toimimaan. Yhteiset linjaukset ja samat tavoitteet kuten kansalaishyveinäkin pidettävät; tarkka taloudenpito ja yhteistoiminta, edustavat nykyaikaista kunnallista itsehallintoa. (Mutka, 1998, 64.)

Sosiaalityöntekijöiden on kyettävä kehittämään asiantuntijuuttaan monenlaisten alakulttuurien ja vaihtelevien elämäntapoihin ja – tyyliin jakautuvan todellisuuden keskellä. Tähän sisältyy monenlaisia haasteita, paineita ja tietämättömyyttä siitä millaiseksi sosiaalityön asiantuntijuus tällaisessa muutoksessa lopultakin muovautuu. (Mutka, 1998, 179-180.)

Asiantuntijuuden kehittymiselle ei yhteiskunnan modernisoitumisesta huolimatta näytä olevan esteitä. Hyvinvointivaltion ideologiaan sisältyvä ajatus yhteisestä vastuusta on tarjonnut aina puitteet sosiaalityön palvelukäytäntöjen ja sen modernin professionaalisen asiantuntijuuden kehittämiseksi (Mutka, 1998, 10). Sosiaalityön ja hyvinvointivaltion välinen yhteistyösuhde tulee mitä todennäköisemmin jatkossakin olemaan läheinen.

Sosiaalityön asiantuntijuuden arvellaan kehittyvän tulevaisuudessa kohti yksilöllisyyttä niin palvelujen tuottajien kuin palvelujen kohdistamisenkin suunnalta. Mutka listaa sosiaalityön asiantuntijuuden murroksen sisällölliseen ydinkategoriaan kuuluvan kaupunkisosiaalityön tulemisen, hiljaisuuden kulttuurin, sekä opetuksen akatemisoitumisen. (Mutka, 1998, 176-177.)

Nämä ennusteet sosiaalityön muuttumisesta asiantuntijuuden suhteen vahvistuvat peilattaessa suomalaista yhteiskuntakehitystä suhteessa muihin teollisiin, moderneihin yhteiskuntiin. Niissä kaikissa on ollut poliittisia, taloudellisia, sosiaalisia ja ekologisia ongelmia, jotka ovat murentaneet nopeasti totunnaisia yhteiskunnallisia turvia ja varmuuksia ja tarjonneet tilalle myöhäismodernin yhteiskunnan pirstaleisen ja ristiriitaisen todellisuuden. (Mutka, 1998, 177 ref. Beck 1994).

Asiantuntijuus sosiaalipäivystystyössä kuten muissakin sosiaalityön tehtävissä voidaan nähdä erilaisten näkökulmien kautta. Aineistossa korostui kaikissa pääluokissa toimijan näkökulma, joka mielestäni ohjasi myös puhunutta asiantuntijuudesta. Kun puhunnan takana ovat toimijat itse, ei omaan professiokäsitykseen eikä lojaliteettiin kuulu asiantuntijuuden kyseenalaistaminen. Sosiaalipäivystyksen toimijoita aineistossa pidettiin siis asiantuntijoina. Asiantuntijuus keskustelussakin sivuttiin sosiaalipäivystyksen järjestämistä ja erityisesti resurssikysymyksiä. Asiantuntijuuden taakse asettuivat keskustelut sosiaalipäivystystyöntekijöiden pätevyysvaatimuksista ja työntekijöiden saatavuudesta. Alueellinen sosiaalipäivystys koettiin asiantuntijuutta lisäävänä tekijänä, koska asiantuntijuuden osa-alueeksi pystyttiin silloin sisällyttämään myös paikallistuntemus ja organisaation sisäinen, niin sanottu hiljainen tieto. Vastakohtaisesti taas seutukunnalliset päivystysmallit koettiin työparityöskentelyn ja

konsultaatiomahdollisuuden vuoksi asiantuntijuutta lisäävinä tekijöinä, mutta taas paikallistuntemuksen menettämisen osalta asiantuntijuuden uhkana.

5.3. Toteuttajan näkökulma

Sosiaalipäivystyksen toteuttaja tahona pidetään ensisijaisesti kunnallista sosiaalihuollosta vastaavaa toimielintä. Laki velvoittaa kuntia järjestämään asukkailleen kattavat sosiaalipalvelut, johon sosiaalipäivystyksenkin sisältyy.

Sosiaalipäivystyksen toteuttajien näkökulmassa tuli eniten esille resurssi- ja kustannuskysymykset sekä toimivaltaan liittyvät ongelmat. Turun seudun lastensuojelupäivystyskokeilun arviointikyselyn tuloksissa kiteytettiin, onnistuneesti järjestetyssä sosiaalipäivystyksessä, kiinnitettävän huomiota riittävien resurssien varaamiseen, palvelujen kartoittamiseen, sosiaalipäivystystoiminnan tehokkaaseen tiedottamiseen ja palvelun mahdollisimman helppoon saatavuuteen sekä työntekijöiden jaksamiseen (Heikkinen, 2006, 11). Sosiaalipäivystyksen toteuttamistapaa analysoidaan tutkielmassani toteuttamistapojen toimivuuden, uhkien ja haasteiden kautta.

5.3.1. Sosiaalipalvelujen järjestäminen

Aineistossani mukana olevien selvitysten perusteella sosiaalipäivystyksen järjestäminen, niin kuin yleisesti kaikkien sosiaalipalvelujen järjestäminen, on taloudellisesti kannattavaa pitkällä aikavälillä. Sosiaalipäivystys vaatii kuitenkin alkuvuosina kuntien taloudellisen panostuksen, mutta on oletettavaa, että toiminta aikanaan ”maksaa itsensä takaisin”. Sosiaalipäivystyksellä, pitkällä tähtäimellä, kuitenkin ehkäistään ongelmia ja saadaan säästöjä. (Männistö, 2006, 11.)

Järjestämistavat poikkeavat kunnittain ja alueittain. Järjestämistavan taustalla on palvelun taloudellinen kannattavuus ja resurssikysymykset. Kuten edellä olen

kirjoittanut, sosiaali- ja terveysministeriö on todennut kuntien löytäneen hyviä ratkaisuja sosiaalipäivystyksen järjestämiseksi (STM tiedote 497/2006).

Sosiaalipäivystyksen järjestämisestä keskusteltaessa pidettiin tarpeellisena erityisesti eri toimijoiden välisten roolien ja työnjaon selkeyttämistä sekä sosiaalityöntekijöiden virka-ajan ulkopuolisen tavoitettavuuden parantamista (Oksanen, 2004, 15) sekä sen osalta palvelun tarjonnan turvaamista.

Palvelujen järjestämisen puhunnaa ohjasi toteuttajan ja toimijoiden näkökulmasta ennen kaikkea resurssikysymykset.

5.3.2. Sosiaalipäivystysjärjestelmän toimivuus

”Sellainen (sosiaalipäivystysjärjestelmä), että meillä on yksi puhelinnumero, johon soittamme ja sieltä vastaa sosiaalitoimeen erikoistunut henkilö. Hän pystyy antamaan poliisille ne neuvot, mitä voidaan akuutissa tilanteessa tehdä. Mikäli poliisi tarvitsee jonkun henkilön, joka tulee paikanpäälle hoitamaan tilannetta (esim. pienten lasten hoitamista), on sosiaalitoimella olemassa yhteishenkilöitä, joihin hän voi ottaa päivystysajallaan yhteyttä ja asia hoituu.” (Kihlakunta, komisario) (Malkamäki, 2003, 40.)

Sosiaalipäivystysjärjestelmä toimii aineistoni raporttien perusteella hyvin ja tehokkaasti, jos päivystystoiminnan aloittamisen yhteydessä olisi laadittu konkreettisempia suunnitelmia ja toimintaan olisi valmistauduttu paremmin. (Heikkinen, 2006, 7). Toimivuutta paransi myös, se jos päivystystoimintaa rakennettaessa on hyödynnetty jo olemassa olevia toimijoita. Tarkoituksenmukaista ei ole tehdä mitään jo rakennettua ja toimivaa uudestaan. (Oksanen, 2004, 18.) Toimivan päivystysjärjestelmän edellytyksenä nähtiin toiminnan käynnistämisen taustalla olevat yksityiskohtaiset selvitykset ja tarveanalyysit, joita ei monellakaan alueella oltu huolellisesti laadittu ennen sosiaalipäivystystoiminnan aloittamista. (Oksanen, 2004, 23.)

Sosiaalityön yksikkö on sosiaalityön ammatti-identiteetin kannalta paras ja toimivin päivystyskonteksti (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 87). Sosiaalipäivystyksen toteuttamiselle taataan ammatillinen lähtökohta kutsuttaessa ammattitaitoinen päivystystyöntekijä paikalle sosiaalisissa akuuttitilanteissa.

5.3.3. Sosiaalipäivystyksen järjestämisen uhat

Sosiaalipäivystyksen järjestämisen suurimpana uhkakuvana koettiin resurssien puuttuminen tai niiden vähäisyys. Taloudelliset resurssit uhkasivat toiminnan olemassaoloa kokonaisuudessaan ja henkilöstöresurssit lähinnä toiminnan järjestämisen tapoja. Erilaiset työskentelytavat, kuten työparin mahdollisuus tai palvelun saatavuuden varmistaminen näkyivät sosiaalipäivystystyössä konkreettisimpina resurssien puutteesta johtuvana tekijänä. (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 54-55.)

Resurssien määrästä johtuen palvelujen järjestämistavoissa oli eroavaisuuksia. Mikään aineistoissa esitellyistä sosiaalipäivystyksen järjestämismalleista ei lähtenyt siitä, että asiakkaat olisivat itse voineet ottaa suoraan yhteyttä päivystäjään. Sosiaalipäivystystä järjestetään siis korkean kynnyksen palveluna vähäisiksi koettujen resurssien vuoksi, vaikka sosiaalipäivystyksen toiminnallisuus palvelisi parhaiten asiakasta, jos palveluun hakeutumiselle olisi mahdollisimman matala kynnyks. (Oksanen, 2004, 22.) Korkean kynnyksen paikalla tarkoitetaan sosiaalipäivystyksen osalta yhteydenottojen ohjautumista hätäkeskusten kautta, eikä suoraan päivystäjälle. Sittemmin sosiaalipäivystyksen toiminnan laajennettua on otettu käyttöön järjestelmiä, jossa sosiaalipäivystyksen puhelinnumero on asiakkaiden saatavilla.

Resurssien yhdistäminen erilaisissa seutukunnallisissa malleissa helpottaa työskentelyä silloin, jos kuntien tarpeet ja resurssit jakautuivat suhteellisen tasaisesti, kuntien samankaltaisuudesta johtuen (Oksanen, 2004, 24).

Henkilöstöresurssien merkitys korostuu myös sosiaalipäivystystyön kriisiluonteisuuden vuoksi. Aineiston puhunnassa tuotiin esille, että sen sietäminen,

että työ on kriisiluonteista, vaatii sinänsä kestämistä. Kriisiluonteisuus tuo työhön lisää haastavuutta ja kuormittavuutta. (Malkamäki, 2003, 12.)

Sosiaalipäivystyksen järjestämisen mahdollisuutta suhteessa olemassa oleviin resursseihin pidettiin erittäin heikkona (Oksanen, 2004, 15). Väestömäärää pidetään lähtökohtana sosiaalipalvelujen tarpeen ja resurssien määrän kohtaamisessa. Sosiaalipäivystyksen järjestämistä suunniteltaessa ja palvelun tarpeen kartoittamista tietylle alueelle ohjaa väestömäärä. (Malkamäki, 2003, 6, 23.)

5.3.4. Sosiaalipäivystyksen järjestämisen haasteet

Seudullisissa sosiaalipalvelujen järjestämisessä haasteena on hankala hallinnointi, palvelujen ohjaaminen, vaihtuvat työntekijät ja työn rasittavuus (Oksanen, 2004, 18-19). Seutukunnalliset sosiaalipäivystysjärjestelmät jäävät helposti liian pirstaleisiksi ja erilleen palvelujärjestelmien kokonaisuudesta (Oksanen, 2004, 24). Seutukunnallisissa sosiaalipäivystyshankkeissa haasteellisuutta ovat lisänneet myös käytännön järjestelyjen vaikeus, ongelmina niiden hidaskäynnistyminen ja suunnitelmien sekavuus (Heikkinen, 2006, 12) sekä sosiaalityöntekijöiden varauksellisen myönteinen suhtautuminen sosiaalipäivystyksen järjestämiseen ja kehittämiseen kuntien välisenä yhteistyönä (Malkamäki, 2003, 22). Kuntanäkökulmasta sosiaalipäivystyksen toteuttamisen ongelmakohtaksi on todettu myös toimivaltaan liittyviä haasteita, kuten valtuusasioiden erilaisuus eri kunnissa (Soine-Rajanummi-Konttinen, 2005, 53).

Palvelujärjestelmien uudistukset ja yhteiskunnalliset muutokset, kuten joitakin alueita koskettavat kihlakuntarajojen muutokset, on koettu uhkana päivystysalueiden muodostuksessa, etenkin silloin jos sosiaalipäivystys on kytketty osaksi poliisilaitossosiaalityöntekijän toimenkuvaan (Soine-Rajanummi-Konttinen, 2005, 54).

Sosiaalipäivystyksen järjestämistavoista riippumatta aineiston perusteella toiminnan haasteeksi osoittautuivat sosiaalityöntekijöiden tavoittamisen vaikeus sekä siitä johtuen myös viranomaisten välisen yhteistyön vaikeus. Sosiaalitoimen henkilöstön

jatkuva kiire koettiin myös työskentelyn haasteena tai jopa esteenä. (Malkamäki, 2003, 19, 20.)

Sosiaalipäivystystoiminnan edellytyksenä pidetään siis seutukunnallisuutta resurssien ja palvelun saatavuuden turvaamiseksi. Seutukunnallista päivystyksen yhteydenottoa pidetään toimivana, koska se mahdollistaa asiakkaan tarvitsemien lisäpalvelujen järjestämisen ja tiedon kulun normaaleihin arjen palveluihin. (Oksanen, 2004, 16.)

5.4. Sosiaalipäivystysjärjestelmän kehittäminen

Kuten edellä, aineiston pohjalta on todettu, on sosiaalipäivystyksen järjestäminen osa sosiaalipalvelujen kehittämistä. Sosiaalipäivystystä kehittäessä on haluttu kiinnittää huomiota erityisesti kuntalaisten tarpeisiin. Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton korostamia sosiaalipäivystyksen laatuun ja siten myös kehittämiseen liittyviä seikkoja ovat välittömään avun tarpeeseen vastaaminen, yhteistyö- ja konsultaatiovalmiuksista huolehtiminen, päivystäjien tehtävien vaatimusten mukainen ammattitaito, päivystystyön turvallisuus sekä työn seuranta. Lisäksi on todettu, että hyvin järjestetty tuki arkipäivän kriisitilanteissa luo valmiuksia suoriutua suurten onnettomuuksien hoidossa. (STM 2005:8, 18-20.)

Kehittämistyön edellytyksenä ja tärkeimpinä tekijöinä nähdään avoin tiedottaminen ja työntekijän vaikuttamismahdollisuuksien varmistaminen (Männistö, 2006, 52).

Sosiaalipalvelujen kehittäminen ympärivuorokautisen palvelun tarjoamiseksi vaatii toimijoilta ja toteuttajilta innovatiivisempaa otetta sekä kykyä irrottautua vanhoista käytännöistä ja rakenteista. Toimijoiden sitoutuneisuudella ja työskentelyvalmiudella yhteisen tavoitteen eteen on merkittävä osuus palvelujärjestelmien kehittämisessä. Jotta sitoutuneisuutta ja valmiutta löytyisi, on tärkeää, että varsinaista toimintaa pyörittävät työntekijät voivat olla mukana jo toiminnan valmisteluvaiheissa. (Heikkinen, 2006, 7-8.)

Kehittämistyön menetelminä on sosiaalipäivystyshankkeissa painotettu koulutuksen merkitystä sekä erilaisten yhteistyömuotojen ja moniammatillisuuden lisäämistä. Yhteistoimintaryhmät ja moniammatilliset tiimit koetaan tärkeiksi kokemusten jaon ja kehittämisen areenoiksi sosiaalihuollon toimijoiden kesken (Rinne, 2006, 9).

Sosiaalipäivystyksen järjestämisen alkuvaiheissa järjestelmää luotiin hankkeiden ja projektien avulla. Näiden hankkeiden koordinaattorit ovat vastanneet yhteistyöryhmien toiminnasta, jotta sen työskentely palvelisi toiminnan pulmakohtien tunnistamista ja toiminnan kehittämistä (Rinne, 2006,10). Hankekoordinaattoreilla on siis ollut avainasema kehittämistyön eteenpäin viemisessä.

Jälkeenpäin arvioituna kehittämistyön yhdeksi kohteeksi olisi tullut valita sosiaalipäivystystyön tai muiden uusien sosiaalipalvelujen aloittamisen huolellinen valmistelu. Sosiaalipäivystystyön aloittamisen joustavuus ja tehokkuus olisi lisääntynyt, mikäli tiedotusta muille viranomaistahoille olisi tehostettu huomattavasti. Joillakin alueilla sosiaalipäivystystoimintaa on aloitettu siten, että vain kuntien työntekijät ovat olleet tietoisia palvelun tarjoamista mahdollisuuksista. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen laatiman arviointiraportin tulosten perusteella 49% hankkeeseen osallistuneista oli sitä mieltä, että tiedotusta ei ollut tarpeeksi. Raportissa todetaan, että tiedotusta mahdollisille asiakkaille ja muille viranomaistahoille olisi pitänyt tehostaa huomattavasti jo heti hankkeen alkuvaiheessa. Tiedottamisen tehostamiseksi raportissa ehdotetaan kuntien välistä verkostoitumisen ja kommunikoinnin tehostamista ja sosiaalipäivystystoiminnan toteuttamista jollakin tapaa yhteistyössä, esimerkiksi terveydenhuollon päivystyksen kanssa. (Heikkinen, 2006, 10-12.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on ehdottanut yhdeksi toimenpiteeksi sosiaalipäivystyksen kehittämiseksi ja arvioinniksi, asiakkaiden mielipiteiden selvittämisen, palvelun laatuun ja palvelun järjestämiseen liittyen (STM 2006:64). Aineistossa asiakkaiden mielipiteet jäivät pienelle huomiolle ja sosiaalipäivystyksen kehittämisen osalta asiakkaiden ääni ei tullut lainkaan kuuluviin. Sosiaalipäivystyksen laajennettua ja palvelun tuttuuden myötä asiakkailta kerättävään palautteeseen tulee palvelun kehittämiseksi kiinnittää huomiota.

5.4.1. Varhainen puuttuminen

Sosiaalipäivystyksen kehittäminen kytkeytyy ajankohtaisiin asioihin, kuten varhaiseen puuttumiseen ja ennalta ehkäisevään lastensuojeluun. Varhaisen puuttumisen tavoitetta tukevia työmenetelmiä ovat viranomaisten ja erityisesti nuorten asiakkaiden ja heidän vanhempiansa kesken järjestettävät moniammatilliset verkostopalaverit, joita esimerkiksi poliisilaitoksen sosiaalityöntekijät aineistoni perusteella käyttävät työssään. (Soine-Rajanummi & Kontinen, 2005, 5, 85.)

Sosiaalipäivystystyön luonne korostaa varhaista puuttumista ongelmiin. Varhaisella puuttumisella tarkoitetaan aineistossani asiaan tarttumista välittömästi kun tieto akuuteista ongelmista saadaan. Varhainen puuttuminen ongelmiin estää ongelmien pitkittymistä. (Männistö, 2006, 10, 55.)

Varhaisen puuttumisen käsite sosiaalipäivystyksen yhteydessä kuulostaa ristiriitaiselta, jos varhaista puuttumista mietitään käsitteeseen liittyvällä perinteisemmällä tavalla ennalta ehkäisevästä työstä. Ennalta ehkäisevä työ on työskentelyä asiakkaan kanssa silloin kun akuuttia hätää ei vielä ole. Akuutin tuen tarpeen syntymistä pyritään estämään työskentelemällä asiakkaan kanssa ja tukemalla häntä siten, että ongelman syntymiseltä vältyttäisiin kokonaan. Tämän vuoksi koen varhaisen puuttumisen käsitteen sopivan huonosti sosiaalipäivystystä kuvaavaksi käsitteeksi. Sosiaalipäivystyksen työnluonnetta välittömästi asiaan tarttumisella olisi mielekkäämpi kutsua nopeaksi puuttumiseksi.

Yhtenä sosiaalityön haasteena voidaan pitää intervention ajankohtaa. Perheiden ongelmiin puuttumisen aikataulua on kritisoitu puoleen ja toiseen. Sosiaalityöntekijöiden on väitetty puuttuneen liian aikaisin yksityisten henkilöiden asioihin ja rikkoneen perheen yksityisiä oikeuksia. Toisaalta taas sosiaalityön interventioihin on kohdistettu kritiikkiä tapauksissa, joissa lapsen hyvinvoinnin vaarantumiseen on ollut syynä sosiaalityöntekijöiden puuttuminen asiaan liian myöhään.

Yhteiskunnallisessa kriittisessä keskustelussa osan sosiaalisten ongelmien katsotaan aiheutuneen sosiaalisen tuen puutteesta tai sosiaalityön puuttumattomuudesta

palveluketjun aikaisemmissa vaiheissa. Kritiikistä huolimatta merkittävää henkilöstön kasvua tai muuta resurssilisäystä ei olla sosiaalipalveluihin kohdistettu. (Satka, Harrikari, Hoikkala & Pekkarinen, 2007, 131.)

5.5. Uutta seutukunnallista julkishallintoa

Seutuyhteistyön suunnittelu ja kehittämisprosessit ovat ajaneet kunnat miettimään uudella tavoin hallintomallejaan ja kunnallishallinnollisia päätöksentekotapojaan. Seutuyhteistyö koetaan monissa kunnissa välttämättömänä selviytymiskeinona, mutta yhtä monissa kunnissa myös vastenmielisenä pakkoliitoksena, jonka pelätään heikentävän palvelujen saatavuutta, ainakin syrjäisimmissä kylissä.

Kunnallisen päätöksenteon merkitys on kasvanut myös sosiaalipolitiikassa. Toimintamuotoja on organisoitu uudella tavalla alue- ja väestöpohja huomioon ottaen. Toimintatapojen yhdisteleminen on usein aiheuttanut sen, että asiantuntijajohtajuus on korvattu yleisjohtajuudella, jolloin sosiaalipoliittinen asiantuntemus on vähentynyt ja päätöksenteon siirtyminen lähelle kansalaista ja sosiaalityöntekijöitä on saatettu kokea kunnallishallinnon vaikuttamismahdollisuuksien vähentymisenä. Tulevaisuuden seutuyhteistyön toteuttamisessa on vaarana syntyä kireitä ristiriitoja ja kamppailuja eri etuuksista käytäville ryhmäkuntaisille kamppailuille ja oikeustaisteluille. Sosiaalipoliittiset linjaukset saattavat sen jälkeen olla käräjöinnin ja kiistojen kohteina. (Mutka, 1998, 70.)

Parhaimmillaan seutuyhteistyö ja uudistettu kunnallishallinto luo hyvät mahdollisuudet itseään rakentavalle, kriittisesti arvioivalle ja korjaavalle, paikallistuntemukseen perustuvalla, reflektiivisellä sosiaalipolitiikalla ja sosiaalityölle. Onnistuessaan seutuyhteistyö nopeuttaa ja joustavoittaa päätöksentekoa ja mahdollistaa paikallisten erityisolosuhteiden huomioon ottamisen linjauksia tehtäessä, jolloin päätöksentekokin saadaan lähemmäs palvelujen käyttäjiä. (Mutka, 1998, 70.)

5.5.1. Sosiaalipäivystystoiminnalle kohdistetut yhteiskunnalliset odotukset

Sosiaalipäivystyksen kehittämisessä on kyse myös yhteiskunnallisista arvoista ja valinnoista. Sosiaalipäivystyksen tarvetta arvioitaessa ja määriteltäessä on punnittava myös sitä, miten yhteiskunta pystyy vastaamaan päivystystä ja erityisesti lastensuojelua tarvitsevien lasten hätään. Tämän perusteella sosiaalipäivystyksen järjestämiseen liittyvissä keskusteluissa on otettava kantaa sosiaalityön palvelujärjestelmään laajemmalla tasolla. (Malkamäki, 2003, 29.)

Sosiaalipäivystykseen liittyvä keskustelu koskee myös sosiaalityön asemaa ja arvostusta yhteiskunnallisena ja kunnallisena palveluna. Sosiaalityön rooli yhteiskunnallisessa palvelujärjestelmässä korostaa sen viimesijaisuutta. Jotta sosiaalityön rooleja ja asemaa yhteiskunnassa voidaan kohentaa, tulisi sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalijohtajien mukaan tietoa sosiaalityön toimintatavoista selkiyttää muille viranomaisille entistä enemmän. Sosiaalityön roolin selkiyttämisen ajatellaan vähentävän sosiaalityöhön kohdistuvia ylisuuria odotuksia. Nykyisellään sosiaalityöltä odotetaan välitöntä reagointia ja tuloksia tilanteissa, joissa muiden viranomaisten keinot ovat loppuneet tai asiakas on elämänsä kanssa umpikujassa. Sosiaalityö nähdään ja määritelläänkin ratkaisuna moniongelmaisuuksiin. (Malkamäki, 2003, 4, 7-8.)

Sosiaalipäivystystoiminnalta odotetaan palvelujen takaamista kuntalaisille virka-ajan ulkopuolella eli palvelujen saatavuuden monipuolistamista. Sosiaalipäivystystoiminnan odotetaan ehkäisevän lastensuojelun tarvetta ja lisäävän keinoja, joilla lastensuojelun vaativiin tilanteisiin päästäisiin kiinni kriisin aikana. Odotuksia on asetettu myös tehokkaamman lapsiperheiden arjen kriisien seurannan suuntaan. (Soine-Rajanummi & Konttinen, 2005, 7.)

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

”Mistä puhutaan kun sosiaalipäivystyksestä puhutaan?”

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli jäsentää sitä keskustelua, mitä sosiaalipäivystyksestä sosiaalityön ja yhteiskunnan areenoilla käydään. Keskustelun eli puhunnan tuottajina tässä tutkimuksessa ovat sosiaalialan osaamiskeskusten laatimat raportit ja selvitykset sekä eri maakunnissa toteutetut selvitystyöt sosiaalipäivystyksen järjestämisestä. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysin menetelmällä. Analyysin tulokset on jaettu ala-, pää- ja yläluokkiin siten, että yläluokat muodostuivat kolmesta puhunnan tuottajasta eli asiakkaasta, sosiaalipäivystyksen toimijatahoista ja sosiaalipäivystyksen toteuttajatahoista. Tutkimustuloksista voidaan todeta, että puhunta painottui sosiaalipäivystyksen järjestämiseen liittyvään keskusteluun. Keskustelua näyttävimmmin ohjasivat sosiaalipäivystyksen toimijat eli sosiaalityöntekijät.

6.1. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen seutukunnallisesti

Sosiaalipäivystyksen järjestämisestä puhuttaessa toiminnan toteuttajat puhuvat ennen kaikkea juuri palvelun järjestämisen haasteista. Palvelun järjestämisen haasteista ylitsepääsemättömimmältä puhunnan perusteella vaikuttivat sosiaalityön resurssikysymykset, niin taloudellisuuden kuin henkilöstönkin osalta. Resurssiongelmien on sosiaalipäivystyksen järjestämisen taholta lähdetty etsimään ratkaisua seutukunnallisilla malleilla, jossa pohjana ja tausta-ajatuksena on palvelun tarpeen suhteuttaminen väestönmäärään.

Sosiaalipäivystyksen toimintatavoista ja työskentelyyn liittyvistä esteistä mainittiin vaihteluvälisyyteen liittyvät kysymykset ja haasteet. Seutukunnan sisällä toimivien kuntien erilaiset toiminta- ja hallintokulttuurit toivat haasteita toimivan järjestelmän löytymiselle ja sen luomiselle. Toimintatapojen erilaisuus näkyy konkreettisesti esimerkiksi sosiaalityölle tyypillisen ajanvarausjärjestelmän käytössä, joka ei kaikille muille yhteistyötahoille ole tunnusomaista.

Sosiaalipalveluista puhutaan nyky-yhteiskunnassa palvelun tarpeisiin perustuvan keskustelun pohjalta. Tämä keskustelu on kuitenkin paljon ideaalimmalla pohjalla, mitä todellisuudessa puhunta on. Käytännön työssä toimijat puhuvat sosiaalipäivystyksestä paljon yleisemmällä tasolla. Käytännön työssä sosiaalityöntekijöiden puhuntaa ohjaavat kysymykset oman toimenkuvan mahdollisista muutoksista ja oman työn kuormittavuuden mahdollisesta lisääntymisestä.

6.2. Sosiaalipäivystystyö postmodernia yhteiskunnallista sosiaalityötä?

Sosiaalityöstä on muutosten myötä pyritty rakentamaan moderni professio, jossa hallinnollis-lainsäädännölliset määräykset ja ohjeet määrittelevät sosiaalityön käytäntöjä. Sosiaalityön tieteellistymisen avulla on yritetty rakentaa ammattia yhdistävää tieteellistä teoriaa. Tavoitteena on ammatin kokonaisuuden hallitseminen. Yhteiset sovitut eettiset periaatteet ja kansallisesti ja kansainvälisesti laaditut eettiset koodistot yhdistävät joka taholla tehtävää sosiaalityötä. (Juhila, 2006, 87.) Sosiaalipäivystyksen asiakkuuden syyt olivat usein päihteiden käyttöön ja lasten hoidon laiminlyöntiin liittyviä. Päivystysasiakkuuden syyt eivät huomattavasti poikkea lastensuojelun sosiaalityön asiakkuuksien syistä. Asiakkaiden tarpeet eivät kuvanneet tyypillisiä riskiyhteiskunnan riskejä, kuten varmuuksien hajoamista ja yksilöllisyyden lisääntymistä, mutta on oletettavaa, että riskiyhteiskunnan riskit lisäävät asiakkuuksien syntyä.

Postmodernissa tulkintakehyksessä yksilö määrittyy vapaaksi valitsijaksi, päätöksentekijäksi sekä oman elämänsä määrittelijäksi. Nämä arvot ovat myös sosiaalityön tavoiteloja. Postmoderni ihmiskuva on mahdollistava ja epävarmuutta lisäävä, yksilölle erittäin vaativa, jossa yksilön elämänhallinta ja selviytyminen määrittyvät yksilösuorituksiksi. Postmoderni ihmiskuva ilmentää sosiaalityön ideaaliasiakkuutta. (Raitakari, 2002, 51.)

Postmodernissa yhteiskunnassa, jossa asiakkaalla on pitkälle viety itsemääräämisoikeus, sosiaalityölle voi olla vaikeuksia perustella puuttumisen oikeutusta tai tarvetta. Kuitenkin samanaikaisesti yksilön arjen hallinta vaikeutuu ja syrjäytymisen vaara koskettaa suurta väestönosaa. Eniten postmodernista maailmankuvasta hyötyvät ne, joilla on kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia resursseja. Näillä resursseilla tarkoitetaan toimijuuden, valinnan ja vallan mahdollisuuksia. Näitä resursseja omaavan yksilön on pakko tunnistaa elämänkulun riskit ja tunnustaa epätoivotun kehityksen mahdollisuus. (Raitakari, 2002, 51-52.)

Näissä postmoderneissa viitekehyksissä asiakastyö on haastava osa sosiaalityötä. Sosiaalityön identiteettityöskentelyn merkitys kasvaa ja samalla vaikeutuu. Omaehtoisuus ja päätöksentekokyky ovat toimijalle tärkeitä, mutta ne ovat vaikeasti saavutettavia taitoja. Sosiaalityössä kohdataan sellaisia todellisuuksia, joita ei keskiluokkainen kansanosa ja moderni sivistysvaltio haluaisi olevan olemassakaan. (Raitakari, 2002, 52.)

Nykysosiaalityöhön kohdistetaan ristiriitaisia tavoitteita ja odotuksia. Yhä useammin kyseenalaistetaan koko ammattikunnan merkittävyys. Sosiaalityön professio joutuu perustelevaan metodejaan ja arvojaan hyvin erilaisille yleisöille. Sosiaalityön työnkuvasta tekee kuormittavan juuri vaatimus asettua ristiriitaisten ja toisistaan poikkeavien todellisuustulkintojen keskelle. (Raitakari, 2002, 52.)

Kuten jo tutkimuksen alussa heti kirjoitin on ”Hyvinvointivaltion vahvalla kaudella vallinnut ajatus siitä, että sosiaalityöstä tulisi muodostua kaikille kansalaisille suunnattu yleinen sosiaalipalvelu”. Tätä ajattelua tukee pyrkimys palvelujen saatavuuden varmistamisesta. 1980-luku mielletään modernin yhteiskunta-ajattelun aikakaudeksi. Joudun miettimään, mille aikakaudelle sosiaalipäivystyksen tarve parhaiten asettuu. Onko kyse tästä ajasta vai jo menneestä? Olemmeko aikaamme jäljessä, kun vasta nyt puhumme palvelujen saatavuuden laajentamiseksi ympärivuorokautiseksi.

Sosiaalipäivystyksen puhunta aineistossani antaa aiheita kyseenalaistaa, onko puhunnassa kyse modernista vai postmodernista yhteiskunnallisesta ajattelusta.

Voidaan kysyä, ollaanko sosiaalityön muutoksessa ja uusien palvelumuotojen kehittämisessä samalla tasolla kuin mitä yhteiskunnan muutos modernista postmoderniin on antanut olettaa. Asiakkuuden näkyminen puhunnassa ja asiakkaan mielipiteen vähäisyys antaa viitteitä, että toiminta ei olekaan asiakaslähtöistä, asiakkaan näkemykseen vaan olettamukseen perustuvaa. Kun sosiaalityössä on kyseessä viimesijaiset yhteiskunnalliset palvelut, asiakas asettuu legitimoitumiseen tilaan ja antaa muiden ohjailta itseään ja tehdä valintoja puolestaan. Palvelujen tarjonnan laajentaminen ja asiakkaalle palvelun saatavuuden turvaaminen kaikkina aikoina ja kaikissa tilanteissa, kuvastaa postmodernia yhteiskuntaa, mutta asiakas itse palvelun käyttäjänä ei, ainakaan asiakasprosessin alkuvaiheessa, osoittaudu postmoderniksi yksilöksi.

Uudistumista vastustavat ja innovatiivisuutta karttavat sosiaalityöntekijät pystyvät ammatissaan toimimaan moderneilla, ns. vanhoilla arvoilla ja asenteilla, työntekijälähtöisesti, hierarkkisessa suhteessa asiakkaaseen, vetoamalla asiakkaan kyvyttömyyteen hädän hetkellä toimia oma-aloitteisesti. Tätä toimintatapaa tukee asiakkaalta todennäköisemmin saatu positiivinen palautekin toimintatavasta. Kaikessa sosiaalityössä, jossa kohteena on marginaaliin sijoittuva asiakas, on haasteellista toteuttaa postmoderneja asiakas- ja asiantuntijuus käsityksiä, koska asiakas itse haluaa tulla autetuksi ja haluaa, että häntä ohjataan ja hänen puolestaan toteutetaan hänen elämäänsä ja hoidetaan hänen asioitaan. Kuten edellä on todettu, modernissa asiantuntijuuden tulkintakehyksessä asiakas sijoittuu hierarkisesti alemmas asiantuntijaan ja palvelun tarjoajaan nähden, jolloin asiakas ei ole tasa-arvoinen asiantuntijaan nähden vaan hän on palvelun kohteena (Raitakari, 2002, 49).

Kuitenkin moderniin yhteiskuntaan verrattuna postmodernissa yhteiskunnassa sosiaalipalvelujen toteuttaminen nähdään oikeutetumpana mahdollisuutena vastata kansalaisten tarpeisiin. Sosiaalityöntekijät ovat saaneet selvät valtuudet puuttua yhteiskunnan nimissä kansalaisten yksityiseen elämään. Tähän on osaltaan vaikuttaneet sosiaalityön tieteellistyminen ja ammatillinen järjestäytyminen. Sosiaalityön yhteiskunnallinen esiintyminen on vahvistanut perusarvoja, jotka ovat lisänneet sosiaalityöstä käytävää keskustelua ja korostaneet ennalta ehkäisevän työn merkitystä. (Satka & Al., 2007, 127.)

Postmoderni asiantuntijäkäsitys todella haastaa pitkään työskennelleet sosiaalityöntekijät kyseenalaistamaan omaa ammatillisuuttaan ja näkemään työskentelytapojaan uudessa viitekehyksessä siten, että niistä on löydettävissä oikeanlainen asiakaslähtöisyys. Postmodernia asiakaskäsitystään ja omia toimintatapojaan reflektoidessaan voi miettiä, ohjaavatko ulkoapäin tulevat odotukset ja vaatimukset edelleen enemmän omaa työtä kuin yksilöllisyyden huomioiminen ja asiakaslähtöisyys. Puhunnassa kuuluu kysymys; osataanko asiakasta oikeasti kuunnella.

6.3. Sosiaalipäivystyksen tulevaisuus

Sosiaalipäivystyksen lähitulevaisuuteen ovat vaikuttamassa ennen kaikkea asiakkaat, ammattilaiset, julkinen ohjaus ja nykykäytännöt. Asiakkaiden moninaisuuden lisääntyminen kuten ulkomaalaisten kasvava osuus sekä myös terveydenhuollon päivystysasiakkaiden osuus sosiaalipäivystyksessä ovat lähitulevaisuuden asioita. Ammattilaisten eli työntekijöiden osuuteen vaikuttavat henkilöstöresurssit ja ammattilaisten valmiudet. Julkisen ohjauksen osalta sosiaali- ja pelastuslainsäädännön mahdolliset uudistukset vaikuttavat sosiaalipäivystyksessä vallalla oleviin normeihin ja toiminnan valvontaan. Työvälineet ja työnjakokysymykset ovat nykykäytäntöjen osalta lähikehitykseen vaikuttavia tekijöitä. Työvälineistä puhuttaessa tarkoitetaan käyttöteorioita, asiakastiedostoja ja jatkopalveluresursseja sekä dokumentointityötä. Työnjako kysymykset nousevat esiin hallintokuntien muutoksissa, sosiaali- ja terveydenhuollon alueiden uudelleen muodostumisessa sekä kriisi- ja sosiaalityöntekijöiden tehtävien määrittelyssä. (Salonen-Sorri, 2007, 2, 6).

Vuoden 2007 valtakunnallisilla sosiaalipäivystyspäivillä koottiin teemoja, joita sosiaalipäivystyksen lähitulevaisuudessa tulisi käsitellä. Palautekysymysten kautta nousi seuraavia teemoja: työntekijöiden pätevyysvaatimukset, EU:n laajenemisen myötä tulevat ilmiöt, kuten kerjäläisiin ja ihmiskauppaan liittyvät asiat, sosiaalipäivystyksen laatu, sosiaalipäivystyksen ja kriisityön välinen yhteistyö ja

ongelmakohdat, dokumentointi, työn sisältöön liittyvät asiat, työolojen helpottaminen, työnohjaus, lisäkoulutus sekä kolmannen sektorin rooli sosiaalipäivystyksessä. (Palautekysely, 22.-23.11.2007.)

Tulevaisuudessa turvallisuusasiat on hyvä nostaa esille myös virka-aikaan sijoittuvissa sosiaaliviranomaisten toimintatavoissa ja erityisesti kotikäyntien yhteydessä (Männistö, 2006, 46). Sosiaalipäivystystyölle luonteenomainen toimintatapa on ilmoittaa hätäkeskukselle kotikäynneille lähdöistä tai ottaa kotikäynnille mukaan poliisiviranomainen.

6.4. Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa tulee mietittäväksi tutkimusmenetelmän käyttö. Oliko tutkimustulosten kannalta merkitystä sillä, että analyysimenetelmänä oli aineistolähtöinen sisällönanalyysi eikä jokin toinen menetelmä? Alkuasetelmassa tutkimusmenetelmän löytäminen vaikutti tutkielman tekemisen kannalta haasteellisemmalla päätökseltä. Vaihtoehtoina tutkimusmenetelmän valinnalle olivat analyysi menetelmistä Grounded Theory sekä aineistolähtöisen sisällönanalyysin lisäksi teorialähtöinen sisällönanalyysi.

Grounded Theory ei sopinut käytettäväksi tutkielmassani, koska menetelmä edellyttää, että tutkija on täysin avoin aineistosta nouseville teemoille. Tutkimuksen hypoteesissani olin asettanut tiettyjä ennakko-oletuksia sille, mitä aineisto tuo esiin. Tutkimuskysymyksen asettelussa nostin esiin sosiaalipäivystyksen järjestämiseen ja seutukunnalliseen yhteistyöhön viittaavia tekijöitä.

Teorialähtöisen ja aineistolähtöisen analyysin välillä valinta oli huomattavasti hankalampi hahmottaa. Teorialähtöisellä sisällönanalyysillä tarkoitetaan analyysimallia, joka pohjautuu johonkin tiettyyn teoriaan. Teoriamallin mukaan määritellään tutkimuksessa kiinnostavat käsitteet. Analyysin valintaa helpotti tieto teorialähtöisen analyysin tarkoituksesta testata usein aikaisempaa tietoa uudessa

kontekstissa. (Tuomi ja Sarajärvi, 2004, 99.) Tutkimukseni aiheesta ei olla aikaisemmin laadittu vastaavaa analyysiä, eikä sosiaalipäivystystä aiheena ole tutkittu vielä juuri lainkaan, jolloin aikaisemman tiedon käyttö ei ollut mahdollista.

Aineistolähtöisessä analyysissä aikaisemmilla havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla ei pitäisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kannalta. Analyysi on täysin aineistolähtöinen. (Tuomi ja Sarajärvi, 2004, 97.) Tutkimuksiin perustuvien, aikaisempien havaintojen ja teorioiden puuttuminen ei ohjannut tutkimuksen tulosten ohjautumista suuntaan eikä toiseen, joten ainakin sen osalta tutkimuksen luotettavuuden voidaan sanoa toteutuneen.

Aineiston analyysivaiheessa analyysiyksikköjen valintaa tehdessäni pyrin jättämään omat ennako-oletukseni taustalle ja poimimaan aineistosta irti kaiken mahdollisen. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että analyysin kohteeksi on poimittu kaikki oleellinen aineistossa esiintynyt puhunta. Analyysiyksikkönä oli lause, joita kertyi aineistosta yhteensä 285. Analyysiyksikköjen valinnassa aineiston reliabiliteetti nousi esiin siten, että analyysin loppua kohden ja aineiston luokittelun aikana analyysiyksikköjen samankaltaisuus helpotti luokittelua.

Tutkimuksen luotettavuutta kyseenalaistavana seikkana voidaan ottaa esille tutkijan ammatillinen tausta, joka tulee näkyviin puhunnan korostumisessa sosiaalityöntekijälähtöisesti. Tutkimustulosten tulkinnassa todettiin aineiston puhunnan olevan toimijälähtöistä, koska aineiston syntyyn olivat olleet vaikuttamassa sosiaalipäivystyksessä työskentelevät tahot. Toimijatahon painottuminen oli niin selkeää, että uskallan vetää johtopäätöksen puhunnan painottumisen korostumisesta toimijatahoon ilman ammatillisen taustani merkitystäkin.

6.5. Jatkotutkimuksen aiheita

Sosiaalipäivystyksen puhunnassa vähälle jääneen asiakkaan äänen kuuleminen ja asiakkaan mielipiteen selvittäminen ovat keskeisiä jatkotutkimuksen aiheita. Kuinka sosiaalipäivystys näyttäytyy asiakkaan akuutissa tilanteessa ja kuinka palvelun saatavuuden laita on nykyisissä seutukunnallisissa malleissa. Nämä ovat aiheita, joihin uskon asiakkailta löytyvän mielipiteitä. Lähitulevaisuuden kehittämiskohteena tulisi olla tiedottamisen lisääminen siten, että asiakas löytää sosiaalipäivystyksen sitä tarvitessaan. Ajallisesti olisi mielenkiintoista mitata, kuinka pitkän ajan sosiaalipäivystys toimintatapana tarvitsee, että se on kaikkien, niin yhteistyökumppaneiden kuin asiakkaidenkin tiedossa ja että se koetaan tutuksi toimintatavaksi.

Lainmukaisen sosiaalipäivystystoiminnan ollessa edelleen näin alkutekijöissään koko valtakunnan tasolla, syntyy tulevien vuosien aikana hedelmällisiä keskusteluja ja mahdolliseen vertailututkimukseen näkökulmia sosiaalipäivystysmallien toimivuudesta sekä sosiaalipäivystyksen juurtumisesta yhdeksi sosiaalipalvelun osaksi.

Sosiaalipäivystyksen oletetaan kohottavan palvelutasoa, mutta toteutuuko tämä kaikilta osin. Viekö sosiaalipäivystys joltain muulta sektorilta työtehtäviä ja henkilökuntaa vai tuoko sosiaalipäivystys vain yksinomaan helpotusta nykyiseen sosiaalipalvelujen ylikuormittuneeseen toimintakenttään. Sosiaalipäivystyksen tarpeen oletettavan lisääntymisen myötä, voidaan yhteiskunnallista keskustelua jatkaa yhä pidemmälle elämän epävarmuustekijöiden ja maailman muuttumisen mukanaan tuomien haasteiden, kilpailukykyisyyden, innovatiivisuuden ja osaamisen lisääntymisen vaikutuksilla (Julkunen, 2006, 56). Yhteiskunnallisen kehityksen vaikutukset tuovat tullessaan uusia sosiaalipalveluihin liittyviä tutkimusaiheita verrattain nopealla tempolla. Viimesijaisiin ja akuutteihin tilanteisiin vastaavien palvelujen piirissä, nämä vaikutukset näyttäytyvät ajallisesti varsin pienellä viiveellä.

6.6. Yhteenveto

Sosiaalipäivystyksen tutkimus on vielä lapsen kengissä, sosiaalipäivystyksen ollessa nykyisin mukaan toteutettuna sosiaalipalvelujen uusimpia toimintamuotoja. Tutkimukseni tulosten perusteella sosiaalipäivystysjärjestelmän seutukunnallisuus mahdollistaa toiminnan ympärivuorokautisen ylläpitämisen ja taloudellisen kannattavuuden. Tutkimuksen perusteella sosiaalipäivystystä on jatkossa tarpeen kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Asiakkaan mielipiteen huomioiminen tekee sosiaalipäivystystyötä tunnetummaksi ja todennäköisesti madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä päivystykseen. Sosiaalipäivystyksen mahdollisuus vastata epävarmuuden yhteiskunnan kysymyksiin on tällä hetkellä marginaalinen. Perustelen tätä kantaa sillä, että sosiaalipäivystys ei edelleenkään toimi koko maata kattavasti eikä resursseja sosiaalipäivystyksessä ole tarpeeksi. Yhteiskunnan epävarmuustekijöiden lisääntyessä ja niiden vaikutusten näyttäytyminen kansalaisten elämässä tulevat vaikuttamaan päivystysluonteisen työn tarpeeseen enenevässä määrin. Jotta sosiaalipäivystys pystyisi vastaamaan yhteiskunnan muutoksiin, edellyttää se profiloitumista, verkostoitumista, erikoistumista ja laajempaa tutkimusta. Tutkimukseni tukee Wilenin (2007) käsitystä, jonka mukaan asiakasprosessin sujuvuudella, laaja-alaisella yhteistyöllä, asiakkaan edun huomioimisella, ammattitaidolla ja osaamisella sekä jatkuvalla kehittämisellä ja arvioinnilla näihin muutoshasteisiin on mahdollisuus vastata. Nykyisellään sosiaalipäivystysjärjestelmän olemassa olo luo kansalaisille turvallisuuden tunnetta ja luottamusta palvelukokonaisuuden kattavuudesta. Tutkimuksen mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä sosiaalipäivystysjärjestelmän olemassaolosta. On kuitenkin aihetta kysyä, onko sosiaalipäivystyksen toimenkuva palvelun käyttäjien tiedossa. Analyysin tuloksena toimenkuvan epätietoisuus vaivasi yhteistyökumppaneita, josta johtopäätöksenä voidaan olettaa, että sosiaalipäivystyksen tulisi olla enemmän esillä ja tehdä itseään tunnetuksi. Sosiaalipäivystyksen rooli sosiaalipalvelujen osana kaipaakaan täsmennystä niin päivystystyöntekijän, yhteistyökumppanin kuin asiakkaankin kannalta.

LÄHTEET

Bauman, Zygmunt. 1996. Postmodernin lumo. Vastapaino. Jyväskylä.

Beck, Ulrich. 1990. Riskiyhteiskunnan vastamyryt. Organisoitu vastuuttomuus. Vastapaino. Tampere.

Eräsaari, Risto. 1995. Hyvinvointivaltion muodonmuutos. Teoksessa Eräsaari Risto & Rahkonen Keijo (toim.) Hyvinvointivaltion tragedia. Keskustelua eurooppalaisesta hyvinvointivaltiosta. 1995. Gaudeamus. Tampere. 167-189

Eräsaari, Risto. 2002. Kuinka turvaton on riittävän turvallinen? Kunnallisalan kehittämissäätöön Polemia-sarjan julkaisu nro 46. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.

Esitys sosiaalipäivystysjärjestelmän luomisesta. 2004. Saatavissa osoitteesta: <http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/sostyoraportti/sostyoraportti.htm> Viitattu 15.10.2008

Etelä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja 87, 2004. Auta lasta ajoissa. Lasten ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen arvioinnin erillisraportti Etelä-Suomen läänissä 2003. Hakapaino. Helsinki.

Heikkinen, Maarit. 2006. Turun seudun lastensuojelun päivystyskokeilu- hanke. Arviointikyselyn tulokset. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oy Vasso Ab.

Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja (toim). 2001. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Juva. WSOY.

- Juhila, Kirsi. 2002. Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa: Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Toivainen Irene (toim.). Marginaalit ja sosiaalityö. 2002. Jyväskylän Yliopisto. SoPhi. 11-19
- Juhila, Kirsi. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Julkunen, Raija. 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki. 2006.
- Julkunen, Raija. 2006a. Vastamyrkkyä pelon kulttuurille - Ulrich Beck ja riskiyhteiskunnan diagnoosi. Teoksessa Saari, Juho (toim.) Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Yliopistopaino. Helsinki. 2006, 228-254.
- Karjalainen, Pekka & Karisto, Antti & Seppänen, Marjaana (toim.) 2002. Lähiöt, kaupunkisosiaalityö ja projektitoiminta. Teoksessa Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Toivainen Irene (toim.). Marginaalit ja sosiaalityö. 2002. Jyväskylän Yliopisto. SoPhi. 253-271.
- Kiireellinen sosiaalipalvelu. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:8
- Keski-Ruotsin yliopiston (Mittuniversitetet) kotisivut. Saatavissa osoitteessa: <http://www.miun.se/> Viitattu 4.11.2008
- Kröger, Teppo. 1997. Hyvinvointikunnan aika. Kunta hyvinvointivaltion sosiaalipalvelujen rakentajana. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.
- Laamanen Elina (toim.). 2005. Seutuyhteistyön käsikirja 2. Praksis – tiedosta toimeen nro 11. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Lowndes, Vivien. 1995. Citizenship and Urban Politics. Teoksessa David Judge & Gerry Stoker & Harold Wolman (toim.) Theories of Urban Politics. London: Sage Publications, 160-180.

Majoinen, Kaija & Sahala, Heli & Tammi, Terhi. 2003. Sosiaalipalveluja seutuyhteistyöllä - ideasta sopimukseen. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, Suomen Kuntaliitto.

Malkamäki, Minna. 2003. Esiselvitys sosiaalipäivystyksen tarpeesta ja järjestämismahdollisuuksista. Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa ja Pohjanmaa. Sonet Botnia.

Mutka, Ulla. 1998. Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylä. SoPhi

Männistö, Kati. 2006. Sosiaalipäivystyshanke. Raportti Etelä-Pohjanmaan alueellisen sosiaalipäivystyksen kehittämisestä.

Niiranen, Vuokko. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa: Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Toivainen Irene (toim.). Marginaalit ja sosiaalityö. 2002. Jyväskylän Yliopisto. SoPhi. 63-80

Oksanen, Pasi. 2004. Seudulliset sosiaali- ja kriisipäivystysmallit. Harava-projekti. Loimaan seutu, Vakka-Suomi, Turun seutu. Lastensuojelun Keskusliitto ja Suomen Kuntaliitto.

Raitakari, Suvi. 2002. Sosiaalityön marginaalistatus. Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa: Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Toivainen Irene (toim.). Marginaalit ja sosiaalityö. 2002. Jyväskylän Yliopisto. SoPhi. 44-62

Raunio, Kyösti. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Rinne, Irene. 2006. Alueellisen päivystysjärjestelmän kehittäminen Tampereen seutukunnassa ja Etelä-Pirkanmaalla. Toimintaraportti ajalta 1.3.-31.12.2006. Sosiaaliasema Paussi, Tampere.

Rousu, Sirkka. 2006. Sosiaalipalvelut kunta- ja palvelurakenneuudistuksessa. Kuntaliitto. Helsinki. 2006.

Saari, Juho (toim). 2005. Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Yliopistopaino. Helsinki.

Satka, Mirja & Harrikari, Timo & Hoikkala, Susanna & Pekkarinen, Elina. 2007. Social Work and Society. The Diverse Impacts of the Neo-liberal Social Policies on Children's Welfare and Social Work with Young People: The Finnish Perspective.

Soine-Rajanummi, Seppo & Konttinen Riikka. 2005. Sosiaalipäivystystä poliisilaitokselta ja turvakodista. Arviointiraportti Etelä-Suomen lastensuojelun kriisipalveluista ja sosiaalipäivystyksistä: Itä-Uusimaa, Orimattilan kihlakunta, Länsi-Uusimaa ja Hiiden alue. Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus.

Soine-Rajanummi, Seppo & Kuosmanen, Päivi & Hornborg, Johanna. 2006. ”Yhä akuutimpaa palvelua”. Itä-Uudenmaan ylikunnallisen lastensuojelupäivystyksen arviointi. Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Verso.

Soininen, Marjaana. 1994. Kasvatustieteellisen evaluaation perusteet. Turun Yliopiston täydennyskoulutuskeskus. Kasvatusalan julkaisuja. Painosalama Oy. Turku.

Sosiaalialan kehittämishanke. Toimeenpanosuunnitelma. 2003. Saatavissa osoitteesta: <http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/toimeenpanosuun/osa3.htm> Viitattu 15.10.2008

Sosiaali- ja terveysministeriön opas 2005:8

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalialan osaamiskeskukset. Saatavissa osoitteessa:
www.stm.fi/Resource.phx/vastt/sospa/shosa/keskustenyhteystiedot.htx Viitattu
2.9.2008

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) tiedote 497/2006

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.
Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Tukholman yliopiston sosiaalisten tieteiden tutkimus instituutti (Swedish Institute for
social research, SOFI) Saatavissa osoitteessa:
<http://www.sofi.su.se/pub/jsp/polopoly.jsp?d=5570> Viitattu 4.11.2008

Tukholman yliopiston (Stockholms universitetet) kotisivut. Saatavissa osoitteessa:
<http://www.su.se/> Viitattu 4.11.2008

Wilén, Arja-Tulikki. (2007) Tulevaisuuden näkymät: Minne sosiaalipäivystyksessä
olla menossa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Luentomateriaali
Valtakunnalliset sosiaalipäivystyspäivät 22.11.-23.11.2007. Tampere. 2007.

Muut lähteet:

Salonen-Sorri, Valpuri. Sosiaalipäivystyksiä tulevaisuuteen viemässä...
Luentomateriaali. Valtakunnalliset sosiaalipäivystyspäivät. Tampere 22-23.11.2007.
Palautekysymysten purku. Osallistuminen valtakunnallisille sosiaalipäivystyspäiville
Tampereella 22.-23.11.2007, Ehdotukset työkokousteemoista lääneille.

LIITTEET

LIITE 1. Aineistossa mukana olevat sosiaalialan osaamiskeskusten julkaisut sosiaalipäivystyksen järjestämisestä.

Alueellisen päivystysjärjestelmän kehittäminen Tampereen seutukunnassa ja Etelä-Pirkanmaalla. Toimintaraportti ajalta 1.3.-31.12.2006. Sosiaaliasema Paussi, Tampere. Irene Rinne.

Sosiaalipäivystystä poliisilaitokselta ja turvakodista. Arviointiraportti Etelä-Suomen lastensuojelun kriisipalveluista ja sosiaalipäivystyksistä: Itä-Uusimaa, Orimattilan kihlakunta, Länsi-Uusimaa ja Hiiden alue. Soine-Rajanummi, Seppo & Konttinen Riikka. VERSO (Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus) 2005.

Esiselvitys sosiaalipäivystyksen tarpeesta ja järjestämismahdollisuuksista. Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa ja Pohjanmaa. Malkamäki Minna. 2003. Sonet Botnia

Sosiaalipäivystyshanke. Raportti Etelä-Pohjanmaan alueellisen sosiaalipäivystyksen kehittämisestä. 2006. Kati Männistö

Seudulliset sosiaali- ja kriisipäivystysmallit. Pasi Oksanen, Harava-projekti. Loimaan seutu, Vakka-Suomi, Turun seutu

Turun seudun lastensuojelun päivystyskokeilu- hanke. Arviointikyselyn tulokset. Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oy Vasso Ab. Maarit Heikkinen

”Yhä akuutimpaa palvelua”. Itä-Uudenmaan ylikunnallisen lastensuojelupäivystyksen arviointi. Seppo Soine-Rajanummi, Päivi Kuosmanen, Johanna Hornborg. VERSO 2006.