

**LASTENSUOJELUN VIRKA-AIKAISEN PÄIVYSTYKSEN
TOIMENKUVA JA ALUEELLISET EROT HELSINGISSÄ**

Laura Keski-Orvola 011902443

Tutkimusraportti (anonymisoitu)

Käytäntötutkimus I & II

2020-2021

Helsingin yliopisto

Ohjaaja: Laura Yliruka

SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto	1
2 Käytäntötutkimuksen lähtökohdat.....	2
3 Aineisto ja menetelmät.....	4
4 Tulokset.....	5
4.1 Tehtäväluokkien osuus kokonaistyöstä	5
4.2 Yksittäisten tiimien osuus kokonaistehtävämäärästä	8
4.3 Tiimikohtaiset erot tehtävien sisällössä.....	9
4.4 Päiväkohtainen vaihtelu.....	12
4.5 Avoimet kommentit.....	13
5 Johtopäätökset ja pohdinta	15
Lähteet.....	18

Liitteet (4 kpl)

1 Johdanto

Jos kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva henkilö saa tehtävässään tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi (Sosiaalihuoltolaki, 1301/2014, 36 §). Lastensuojelussa samaa säännöstä sovelletaan lapseen. Kun tieto mahdollisesta lastensuojelun tuen tarpeessa olevasta lapsesta tulee sosiaalihuollon viranomaiselle, on mahdollisten kiireellisten lastensuojelun toimenpiteiden tarve arvioitava välittömästi lastensuojelun työntekijän toimesta. (Araneva, 2017). Käytännössä kiireellisen lastensuojelun tuen tarvetta tulee siis arvioida jokaista lastensuojeluilmoitusta vastaanottaessa. Mikäli tuen tarve todetaan, tulee lastensuojelulain (Lsl 1302/2104) 34 § mukaisesti ryhtyä avohuollon tukitoimiin viipymättä. Mikäli lapsen arvioidaan olevan välittömässä vaarassa, näitä tukitoimia voidaan järjestää myös kiireellisesti (Lsl, 37b §). Kiireelliseksi toimenpiteeksi voidaan katsoa myös lapsen kiireellinen sijoitus (Lsl, 8 luku).

Lastensuojeluilmoitusten vastaanottamisen organisoinnissa ja ilmoituksiin reagoimisen käytännöissä on kunnallisia eroja (ks. Kuusikko-työryhmä, 2020). Tämä käytäntötutkimus tarkastelee Helsingin kaupungin lastensuojelua, jossa lastensuojeluilmoitusten vastaanottaminen, ilmoitusten vaatimien jatkotoimenpiteiden arviointi sekä saman päivän aikana tarvittavien kiireellisten toimenpiteiden järjestäminen on organisoitu lastensuojelun virka-aikaisen päivystyksen vastuulle arkisin klo 8.15–16.00. Avohuollon asiakkuudessa olevia lapsia koskevien ilmoitusten osalta mahdolliset kiireelliset jatkotoimenpiteet siirtyvät kuitenkin avohuollon sosiaalityöhön. Virka-aikaista päivystystä hoidetaan seitsemässä alueellisessa Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -tiimissä, joiden työntekijöiden perustehtävänä on lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi. Virka-aikaista päivystystyötä tehdään useimmiten perustehtävän ohella vuorotellen.

Vaikka lastensuojelun virka-aikaisen päivystyksen kuuluu ensisijaisesti vastata sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain asettamiin vaatimuksiin kiireellisen avun tarpeen arvioinnista ja mahdollisesta kiireellisen tuen järjestämisestä virka-aikana, tulee sinne runsaasti myös sellaisia yhteydenottoja, jotka eivät vaadi välittömiä toimenpiteitä. Näitä ovat esimerkiksi lastensuojelun sidosryhmien tai asiakkaiden konsultatiiviset puhelut sekä ennakkolliset lastensuojeluilmoitukset.

Virka-aikaisen päivystystyön toimenkuva onkin varsin moninainen, ja välitöntä reagoimista edellyttävien tehtävien määrä vaihtelee päivittäin ja alueittain. Tämä vaikeuttaa työn ennakoitua ja asettaa haasteita päivystyksen organisoimiselle ja erityisesti resurssoinnille. Kunnan on kyettävä vastaamaan lasten turvallisuudesta ja huolehdittava siitä, että lapsen etu toteutuu sekä sosiaalihuoltolain että lastensuojelulain edellyttämällä tavalla. Samaan aikaan julkisten resurssien käytöltä vaaditaan tarkoituksenmukaisuutta ja tehokkuutta. Lisäksi päivystystyön oikeanlainen organisoiminen ja resursointi on olennaista myös työhyvinvoinnin kannalta, sillä työn huonon ennakoitavuuden tiedetään lisäävän työn kuormittavuutta, joka puolestaan vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin (esim. Väänänen ym. 2008).

Tämän käytäntötutkimuksen tarkoituksena on tuottaa lisätietoa Helsingin kaupungin lastensuojelun virka-aikaisesta päivystystyöstä. Tutkimuksessani etsin vastauksia seuraaviin kysymyksiin: *Miten Helsingin lastensuojelun virka-aikaisen päivystyksen tyypillisimmät työtehtävät jakautuvat määrällisesti? Millaisia alueellisia eroja virka-aikaisessa päivystystyössä on?*

2 Käytäntötutkimuksen lähtökohdat

Sosiaalityön käytäntötutkimukselle tyypillistä on, että tutkimisen ja kehittämisen lähtökohtana ovat asiantuntijoiden tai asiakkaiden toiminnasta nousevat tiedontarpeet tai huolenaiheet (Satka ym., 2016). Tässä tutkimuksessa tutkimisen ja kehittämisen tarve on syntynyt virka-aikaisen päivystystyön organisoimiseen liittyvistä haasteista. Helsingin kaupunki toteutti syksyllä 2019 kaksi viikkoa ja kolmea alueellista tiimiä koskevan päivystyskokeilun. Kokeiltuja uudistuksia ei päätetty kokeilun jälkeen juurruttaa käytäntöön. Sen sijaan päivystystyön luonnetta haluttiin ensin tarkentaa seurannan avulla. Sitä varten lastensuojelun virka-aikaiseen päivystykseen osallistuvista ihmisistä koostuva työryhmä kehitti seurantalomakkeen. Lomaketta testattiin toukokuussa 2020 viikon mittaisella pilottijaksolla, josta saadun käyttäjäpalautteen perusteella työryhmä muokkasi sen lopulliseen muotoonsa. Varsinainen aineistonkeruu toteutettiin kaikissa virka-aikaisen päivystyksen tiimeissä syyskuussa 2020. Työskentelin aineistonkeruun ja tutkimuksen aikana Helsingin kaupungilla osa-aikaisena sosiaalityöntekijänä lastensuojelun

virka-aikaisessa päivystyksessä. Minulla oli aineistonkeruujakson aikana 7 työpäivää, joista jokaisena täytin yhden seurantalomakkeen osallistuen siten aineiston syntyyn. Tällöin en vielä tiennyt, että tulen tarkastelemaan aineistoa tutkijana, sillä aineiston tarkastelu oli jo delegoitu toisen yliopiston sosiaalityön opiskelijalle. Hän kuitenkin luopui siitä aikataulullisista syistä, jolloin minulle tarjoutui mahdollisuus käyttää aineistoa käytäntötutkimuksessani.

Käytän siis tutkimuksessani työyhteisössä syntynyttä, valmista aineistoa. Tämän käytäntötutkimuksen voidaankin ajatella kytkeytyvän Clinical Data Mining (CDM) -perinteeseen, jossa käytäntötutkimusta tehdään kliinisessä työssä kertyvän luonnollisen aineiston avulla (ks. Epstein, 2020). Vaikka käyttämäni aineisto on vaatinut erillistä keruuta päivystysseurannan muodossa, on sen olemus minulle käytäntötutkimuksen näkökulmasta luonnollinen. Aineistossa on myös ominaisuuksia, jotka Joubert ym. (2020) liittävät Clinical Data Mining -aineistoon. Ensinnäkin aineistonkeruu on toteutettu työyhteisön tarpeesta ja toimesta, joten sen yhteys käytäntöön on saumaton. Tähän liittyy toisaalta myös aineiston haaste. Koska aineistoa ei ole kerätty varsinaisesti tätä tutkimusta varten, se voi olla luonteeltaan monitulkintaista, ja siitä voi puuttua tutkimuskysymysten kannalta olennaista dataa. (Mt.)

Vaikka minulla oli tutkimusprosessin aikana sidos tutkittavaan organisaatioon, tapahtui tämän tutkimusraportin työstäminen työajan ulkopuolella. Käyttämäni aineisto ei sisältänyt henkilötietoja. Näiltä osin tutkimukseeni ei liity erityisiä sidonnaisuuksia, yksityisyyteen tai sensitiivisen tiedon keräämiseen liittyviä eettisiä ristoja. Tutkimus koskee kuitenkin lastensuojelun virka-aikaisen päivystyksen kaikkia alueellisia tiimejä, ja alueiden välisten erojen esiin tuominen voi vaikuttaa alueista ja niiden asukkaista tai sosiaalityöntekijöistä syntyviin mielikuviin (esimerkiksi leimautuminen ongelma-alueeksi tai tehottomaksi yksiköksi). Toisaalta alueellisten erojen esiintuominen mahdollistaa resurssien kohdentamisen tarpeenmukaisesti ja voi tehdä näkyväksi esimerkiksi alueellisen kehittämisen tarvetta ongelmien vähentämiseksi. Tämän eettisen ristiriidan ratkaisemiseksi tutkimuksen julkiset raportit on anonymisoitu siten, että alueet on nimetty kirjaimin A-G.

3 Aineisto ja menetelmät

Aineistonkeruu toteutettiin 1.–30.9.2020 kaikissa Lapsiperheen palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksiköissä. Tämän jakson aikana jokaisen lastensuojelun virka-aikaiseen päivystystyöhön osallistuvan työntekijän tuli tilastoida päivän aikana tekemänsä työtehtävät määrällisesti paperiseen lomakkeeseen (liite 1). Lomake sisälsi 13 saraketta, joihin työtehtävät pyydettiin merkitsemään viivoin tai rastein. Ensimmäisten 12 sarakkeen työ oli luokiteltu valmiiksi, ja sarakkeeseen 13 merkittiin muihin luokkiin kuulumaton työ. Lomakkeessa oli myös avoin kenttä, johon sai halutessaan tarkentaa kohdan 13 työtä tai kirjoittaa vapaata kuvausta päivystyspäivästä. Täytettyjä lomakkeita palautui 319 kappaletta, ja ne sisälsivät 4337 tilastoitua työtehtävämerkintää sekä 94 sanallista tarkennetta tai avointa kommenttia.

Määrällisen aineiston digitoitiin Google Sheets -ohjelmalla ja tarkastelin merkintöjen frekvenssejä sekä luokka- että tiimikohtaisesti. Määrällisestä aineistosta saadut tulokset ovat ensisijaisesti kuvailevia. Johtopäätöksiä tehdessäni hyödynsin myös tiimien johtavilta sosiaalityöntekijöiltä sähköpostitse saamaani tietoa siitä, miten päivystys on kussakin yksikössä lähtökohtaisesti organisoitu.

Avointen kommenttien sisältö vaihteli Muu työ -saraketta tarkentavasta työtehtävämaininnasta päivystyspäivän monisanaiseen kuvailuun. Kommenttien sisältämä informaatio oli osittain päällekkäistä aineiston tilastollisen osion kanssa, jonka vuoksi päätin tarkastella sanallista aineistoa ensisijaisesti mahdollisuutena tavoittaa jotakin sellaista, jota tilastollinen aineisto ei kertonut. Digitoitiin kaikki avoimet kommentit Google Docs -ohjelmalla ja tarkastelin niitä laadullisena aineistona aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti, mutta avainajatus on siinä, etteivät analyysiyksiköt ole etukäteen sovittuja tai harkittuja (Tuomi & Sarajärvi, s. 108). On kuitenkin muistettava, että avoimista kommentteista saatavia yhden tai kahden sanan vastauksia, joita tutkija on asettanut jonkinlaiseen järjestykseen, ei voi pitää sisällönanalyysinä (mts. 145). Aineisto sisälsi kuitenkin myös pidempiä ilmauksia, joita oli mahdollista pelkistää. Sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe onkin redusoida alkuperäistä dataa siten, että aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois (Tuomi &

Sarajärvi, 2018, s. 123). Koska tutkimukseni fokuksessa olivat virka-aikaisen päivystyksen työtehtävät ja alueelliset erot, järjestelin jokaisen tiimin kommentit kahteen osaan siten, että poimin niistä ensin työtehtäviä koskevat ilmaukset, jotka pelkistin omaksi listakseen. Sitten tarkastelin jäljelle jääneitä ilmaisuja ja pelkistin myös niiden sisällön listaksi. Tämän jälkeen klusteroin listat pyrkimällä löytämään niistä yhtäläisyyksiä. Lopuksi pyrin abstrahoimaan luokitusten sisältöä.

4 Tulokset

Esittelen tulokset siinä järjestyksessä kuin tarkastelin niitä aineistoa käsitellessäni. Fokukseni on tutkimuskysymysten mukaisesti Helsingin kaupungin lastensuojelun virka-aikaisen päivystyksen toimenkuvassa ja alueellisissa eroissa. Määrällisen aineiston osalta tulokset ovat ennen kaikkea kuvailevaa tietoa työtehtävien määrällisestä jakautumisesta, johon pyrin tuomaan laadullista ulottuvuutta avoimista kommentteista saadun aineiston perusteella.

4.1 Tehtävuokkien osuus kokonaistyöstä

Aineisto sisälsi 13 valmiiksi määriteltyä työtehtävuokkaa. Niihin tilastoitujen merkintöjen jakautuminen on nähtävissä taulukossa 1.

Taulukko 1. Kaikki merkinnät luokittain

KAIKKI MERKINNÄT LUOKITTAIN	Kpl	%
Ohjaus, neuvonta, konsultointi	907	20.9
Sähköiset ls-ilmoitukset, fax, posti, sähköposti	787	18.1
Ensiarvioon liittyvä puhelintyö / muu työ	708	16.3
Ls-ilmoitukset ja shl-yht.otot puhelimitse	657	15.1
Avohuollon asiakkaisiin liittyvät tehtävät / yhteydenotot	487	11.2
Muu työ	356	8.2
Kaikki yhteydenotot klo 15 jälkeen	178	4.1
Päivystyksessä tehdyt selvitykset	89	2.1
Tapaamiset ja toimenpiteet toimistolla	69	1.6
Tapaamiset ja toimenpiteet muualla (esim. koululla)	64	1.5
Sijoitus	18	0.4
Siirto sosiaalipäivystykseen	13	0.3
Akuuttiperhetyö	4	0.1
YHTEENSÄ	4337	100

Yksittäisistä työluokista eniten tilastollisia merkintöjä sai “ohjaus, neuvonta ja konsultointi” (20,9%). Tämän perusteella konsultatiivinen työ vaikuttaa tärkeältä osalta virka-aikaisen päivystyksen toimenkuvaa.

Seuraavaksi eniten merkintöjä saivat kirjallisessa muodossa (fax, posti, sähköposti) tulleet lastensuojeluilmoitukset (18,1%), ensiarvioon liittyvä puhelintyö/muu työ (16,3%) sekä puhelimitse tulleet lastensuojeluilmoitukset ja sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot (15,1%). Yhdessä nämä kolme luokkaa muodostivat noin puolet (49,5%) kaikista merkinnöistä. Näihin luokkiin sisältyvä työ edellyttää kiireellisyyden arviointia, mikä korostaa kiireellisyyden arvioinnin merkitystä virka-aikaisen päivystäjän toimenkuvassa.

On myös huomioitava, että ilmoitusten vastaanottaminen oli jaettu aineistonkeruulomakkeessa kahteen eri sarakkeeseen (sähköiset kanavat / puhelimitse). Mikäli nämä kaksi luokkaa lasketaan yhteen, on ilmoitusten vastaanottamisen osuus kokonaistyöstä 33,2%, jolloin se nousee ohjauksen, konsultoinnin ja neuvonnan edelle suurimmaksi yksittäiseksi työluokaksi.

Valtaosa ilmoituksista ei kuitenkaan johtanut ensiarvioon liittyvien tehtävien jälkeen kiireellisiin toimenpiteisiin. Päivystykselliset tapaamiset joko koululla tai toimistossa muodostivat enää 3,1% kaikista merkinnöistä. Kiireellisiä lastensuojelun toimenpiteitä oli sitäkin vähemmän: niin sijoitusten, akuuttiperhetyön kuin sosiaalipäivystyksen hoidettavaksi siirrettävien tehtävien osuus oli alle prosentti työtehtävien kokonaismäärästä. On myös muistettava, etteivät luvut kerro sijoitusten tai siirtojen todellista määrää, vaan sen, kuinka monta kertaa sosiaalityöntekijä on tilastoinut päivystystehtäviinsä kyseiseen luokkaan sisältyviä tehtäviä. Sama päivystyksellisesti hoidettu sijoitus voi siten näkyä esimerkiksi kahden eri sosiaalityöntekijän lomakkeella. Samoin on muistettava, että vaikka näitä tehtäviä oli määrällisesti vähän, niiden osuus työajasta voi olla täysin toisenlainen. Tähän palaan tuonnempana.

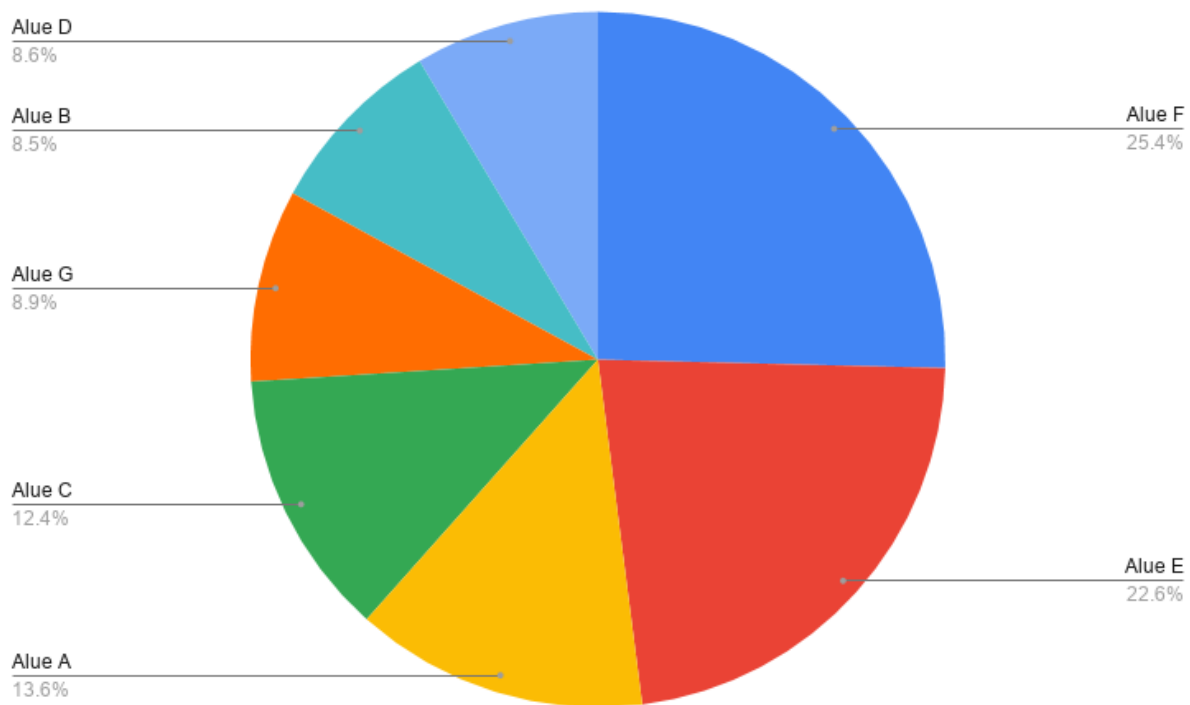
Avohuollon asiakkaisiin liittyvien tehtävien osuus oli aineistossa 11,2%. Ne poikkeavat muista tehtävistä siten, että ilmoitusten johdosta järjestettävät mahdolliset kiireelliset jatkotoimet järjestetään avohuollon, ei virka-aikaisen päivystyksen toimesta.

Muihin luokkiin kuulumattoman työn osuus oli 8,2%. Muu työ -sarakkeeseen tuli lomakkeen ohjeen mukaan kirjata *“muu päivystyksellinen työ, esim; siirrot sosiaaliohjaukseen, poissaolijoiden asiakastapaamisten peruutukset, henkilöiden luominen tietojärjestelmään, Jeesi-ilmoitukset, siirrot toiseen kuntaan ym.”*, ja lisäksi sarakkeen tehtäviä oli mahdollisuus tarkentaa kirjallisesti. Sarakkeelle osoitettuja tarkennuksia oli kirjoitettu yhteensä 18 kappaletta ja ne sisälsivät 28 tehtävää, joiden sisältö oli luokiteltavissa seuraaviin alalajeihin (suluissa mainintojen määrät): sisäinen työ (8), siirrot, tiedustelut ja selvitysten avaamiset (5), keskustelu ja konsultointi (4), tekniset ongelmat (3), tulkkaukseen liittyvät tehtävät (3), asiakirjapyynnöt (2), tekstiviestit (2), yhteenvetojen kirjoittaminen (1).

4.2 Yksittäisten tiimien osuus kokonaistehtävämäärästä

Seuraavaksi tarkastelin sitä, miten tilastoidut tehtävämäärät jakautuivat alueellisten tiimien välillä. Niiden perusteella tiimit oli jaettavissa kolmeen kokoluokkaan. Suurimmat tehtävämäärät oli tilastoitu alueilla F (25,4%) ja E (22,6%), joiden yhteenlaskettu osuus kaikista virka-aikaisessa päivystyksessä tilastoiduista merkinnöistä oli lähes puolet. Työmäärältään keskikokoisia olivat A (13,6%) ja C (12,4%). Näissä luvuissa on huomioitavaa, että alueen A ja alueen F vakanssimäärä on sama. Alueen G, alueen B ja alueen D tilastollinen osuus kaikista kaupungin merkinnöistä taas oli pienin, alle 10% kaikista merkinnöistä kussakin. Merkintöjen jakautuminen on nähtävissä kuviossa 1.

Kuvio 1. Kaikkien tilastoitujen merkintöjen jakautuminen tiimien kesken.

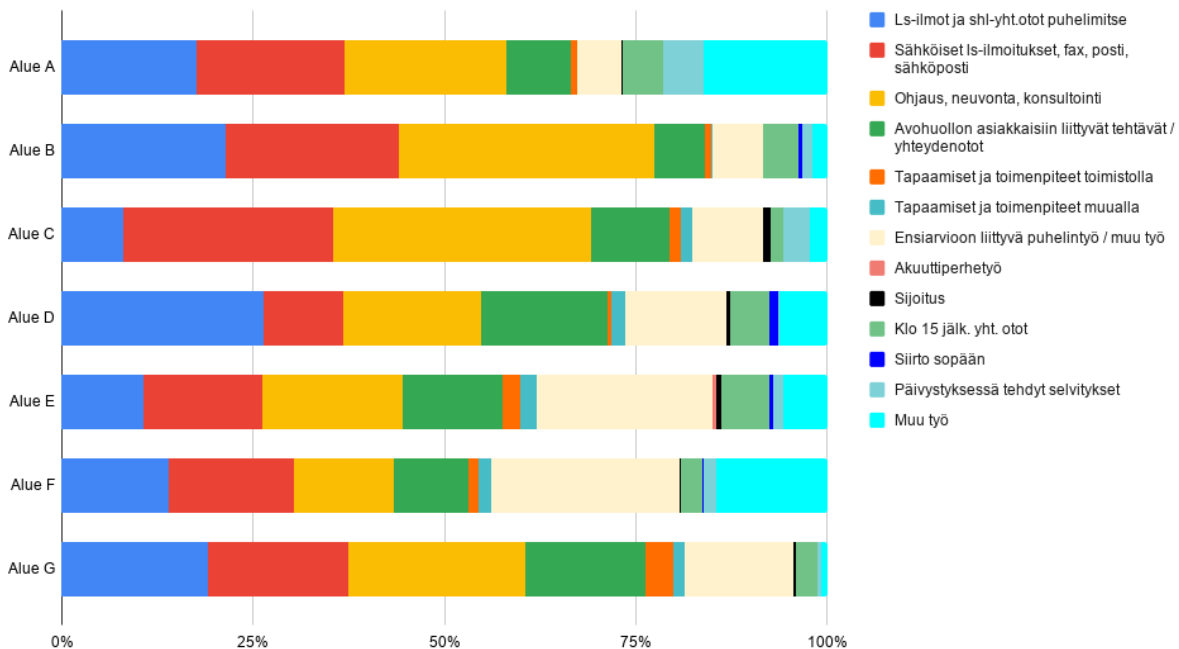


4.3 Tiimikohtaiset erot tehtävien sisällössä

Seuraavaksi tarkastelin sitä, mikä eri työtehtävien osuus kussakin tiimissä oli (kuvio 2). Esittelen tulokset seurantalomakkeeseen merkittyä kattoluokittelua (1) yhteydenotot, 2) tapaamiset ja toimenpiteet, 3) tehtävät klo 15 jälkeen tapahtuva työ, 4) päivystyksessä tehdyt selvitykset ja muu työ) noudattaen. Yksittäisten tiimien tehtäväjakauma prosenttiosuuksineen on nähtävissä tarkemmin tiimikohtaisissa kaavioissa liiteosiossa (liite 2).

Kuvio 2. Tiimikohtainen työn jakautuminen.

Eri tehtäväluokkien osuus tiimien kokonaistyöstä



4.3.1 Yhteydenotot

Yhteydenottoihin luokitelluista sarakeista kaksi ensimmäistä koostui sisällöllisesti pääosin lastensuojeluilmoitusten ja sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen vastaanottamisesta. Alueella E ilmoitusten vastaanottamista oli aineiston perusteella suhteessa vähemmän kuin

muissa tiimeissä. Tämä voi johtua siitä, että ilmoitukset aiheuttivat alueella E enemmän toimenpiteitä, jolloin itse ilmoitusten osuus tehtävien kokonaismäärästä jää pienemmäksi. Esimerkiksi ensiarvioon liittyvä puhelintyö olikin sekä alueella E että alueella F hieman muita suuremmassa roolissa.

Alueella C ja alueella E puhelimitse vastaanotettujen ilmoitusten ja yhteydenottojen osuus kokonaistoimenkuvasta oli hieman pienempi kuin muissa tiimeissä. Alueella B ja alueella D puhelimen kautta tulevia ilmoituksia taas oli hieman muita tiimejä enemmän. Tämä korostui erityisesti alueella D, jossa sähköisiä kanavia pitkin tulleiden ilmoitusten sekä faxin, postin ja sähköpostin määrä oli muita tiimejä vähäisempi.

Ohjausta, neuvontaa ja konsultointia tilastoitiin varsinkin alueella F muita vähemmän, ja alueella B ja alueella C vastaavasti enemmän. Vähäinen neuvonnan ja konsultoinnin määrä voi kertoa siitä, että alueen sidosryhmät tuntevat lastensuojelun päivystyksen tehtävät hyvin ja ottavat yhteyttä vasta ilmoituskynnyksen ylittyessä. Toisaalta konsultoivien yhteydenottojen määrä voi kertoa myös dialogisesta yhteistyöstä ja matalasta yhteydenottokynnyksestä lastensuojeluviranomaiseen.

Avohuoltoon liittyvien tehtävien osuus kaikista merkinnöistä korostui alueella D ja alueella G, jossa avohuoltoon liittyviä tehtäviä tilastoitiin 61 kpl kummassakin. Prosentuaalisesti tämä on alueen D osalta 16,4% ja alueen G osalta 15,7%. Muissa tiimeissä avohuoltoon liittyvien tehtävien osuus vaihteli välillä 6,5% (alue B) ja 13,1% (alue E).

4.3.2 Tapaamiset ja toimenpiteet

Ensiarvioon liittyvän työn osuus kaikista työtehtävistä (kuviossa 2 kermanvalkeana) korostui erityisesti alueella F (24,6%) ja alueella E (23%). Tähän voi olla useampia syitä. Ensinnäkin suurempi osa vastaanotetuista ilmoituksista voi olla sisällöllisesti sellaisia, että ne edellyttävät kiireellisuuden tarkempaa arviointia. Tällöin tilannetta on tarkennettava puhelimitse tai muilla keinoin. Toisekseen ilmoitus voi olla vaillinainen, jolloin tietoa on täsmennettävä joko

ilmoittajataholta tai esimerkiksi selvittämällä lapsen henkilöllisyys osoitetietojen perusteella. Kolmanneksi ilmoitusten huolia voidaan luokitella kiireellisemmäksi muita tiimejä herkemmin.

Sijoitus ja akuuttiperhetyö muodostivat kokonaistilastollisesti hyvin pienen osan virka-aikaisen päivystyksen tehtävistä. Sijoitukset korostuivat seurantajakson aikana alueella C ja alueella E, mutta sijoitusten pienestä kokonaismäärästä johtuen alueelliset osuudet voivat todennäköisesti heitellä kuukausittain. Keruutavasta johtuen aineisto ei kerro sijoitusten varsinaista määrää, vaan esimerkiksi kolmen lapsen sijoitus voi merkintätavoista riippuen näkyä esimerkiksi yhtenä sijoitusmerkintänä kahden sosiaalityöntekijän seurantalomakkeella. On lisäksi muistettava, että vaikka sijoitusten ja akuuttiperhetyön osuus virka-aikaisen päivystyksen tehtävistä on pieni, niiden osuus työajasta voi olla suurempi.

4.3.3 Kello 15 jälkeen tapahtuva työ

Kello 15 jälkeen tulevilla yhteydenotoilla ja niiden sisällöllä on vaikutusta siihen, onnistuuko virka-aikaisen päivystyksen tehtävien hoitaminen virka-ajan puitteissa. Kello 15 jälkeen ilmenevä kiireellisen lastensuojelutarpeen järjestäminen siirretään lähtökohtaisesti sosiaalipäivystyksen tehtäväksi, mutta työn delegoiminen vaatii myös aikaa ja järjestelyjä. Viimeiselle päivystystunnille jääneissä yhteydenotoissa korostui alue E. Vähiten loppupäivän yhteydenottoja oli alueella D, mutta siirtoja sosiaalipäivystykseen tehtiin sieltä toiseksi eniten (4 kpl). Koska alueen D tilastomerkintöjen kokonaismäärä oli tiimeistä pienin, sosiaalipäivystykseen siirrettyjen tehtävien osuus ylikorostui. Tätä ei voi katsoa kovin merkittäväksi tulokseksi, sillä siirtoja sosiaalipäivystykseen oli kirjattu koko aineistoon vain 13. Alueella A, alueella C ja alueella G niitä ei tehty aineiston mukaan kertaakaan seurantajakson aikana. Avoimissa kommentteissa oli myös yksi maininta siitä, että sosiaalipäivystys oli kieltäytynyt vastaanottamasta kiireellistä reagoimista vaativan tehtävän kello 16 jälkeen. Tämä edellytti virka-aikaisen päivystäjän jäämistä ylitöihin.

4.3.4 Päivystyksessä tehdyt selvitykset ja muu työ

Päivystyksessä tehdyillä selvityksillä tarkoitettiin lomakkeen (liite 1) mukaan päivystyksessä loppuun suoritettuja palvelutarpeen arviointeja, kuten puhelinselvityksiä, kirjallisia yhteenvetoja

ja kirjeiden lähettämisiä. Päivystyksessä tehtyjä selvityksiä kirjattiin eniten alueella A (31 kpl) ja alueella C (19 kpl), joissa niitä oli myös suhteellisesti eniten. Muissa tiimeissä luvut olivat seuraavat: alue F (18 kpl), alue E (13 kpl), alue B (5 kpl), alue G (2 kpl) ja alue D (1 kpl).

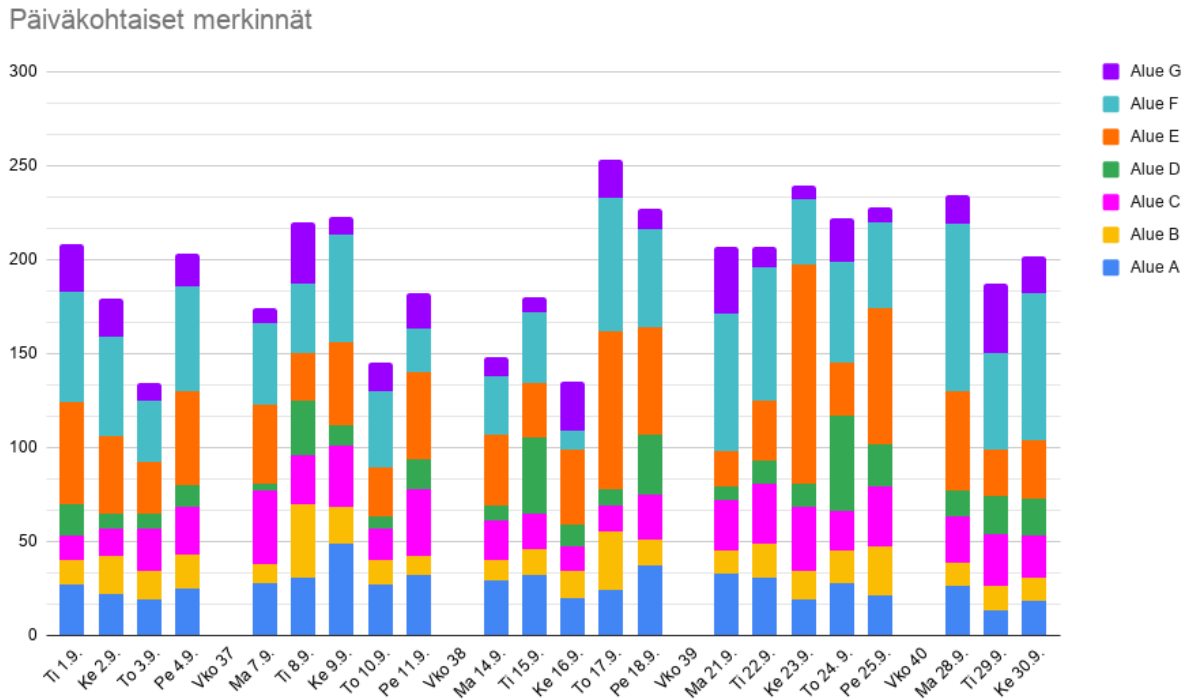
Päivystyksessä tehtyjen selvitysten määrää voi selittää vastaanotettujen lastensuojeluilmoitusten luonne. Lastensuojelun tarpeen selvittäminen tehdään siinä laajuudessa kuin tilanne vaatii (Lastensuojelun tarpeen selvittäminen, 2020). Jos lastensuojeluilmoituksessa kuvattu huoli on vähäinen, voi selvityksen ja yhteenvedon tekeminen olla mahdollista myös päivystyksessä. Esimerkiksi päihdehoidosta tehdään rutiininomaisia lastensuojeluilmoituksia silloin, jos hoitoon hakeutuneella on alaikäisiä lapsia. Jos ilmoituksessa mainitulla vanhemmalla ei kuitenkaan ole huoltajuutta eikä tämä tapaa lasta, ei ilmoitus välttämättä edellytä laajempaa selvitystä.

Palvelutarpeen arviointi voidaan sosiaalihuoltolain (1301/2014, 36 §) mukaisesti jättää tekemättä silloin, jos se on ilmeisen tarpeetonta. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi silloin, jos lastensuojeluilmoituksessa nimetyllä lapsella on sosiaalihuoltolain mukainen erityisen tuen sosiaalityön asiakkuus, jonka työskentely on aktiivista tai juuri alkamassa. Jos vastaanotetun lastensuojeluilmoituksen sisältö on huoleltaan vähäinen, voidaan tilanteessa konsultoida lapsen vastuusosiaalityöntekijää ja kartoittaa, ovatko jo käynnissä olevat tukitoimet riittäviä ilmoituksessa kuvattua huolta ajatellen. Tällöin uuden palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen voidaan katsoa olevan turhaa, ja virka-aikaisen päivystäjän tehtäväksi jää tämän päätöksen kirjaaminen sekä toimittaminen tiedoksi huoltajille.

4.4 Päiväkohtainen vaihtelu

Päivätasolla kaikkien tiimien yhteenlaskettujen tilastomerkintöjen määrä vaihteli välillä 134 - 253. Sekä vähiten että eniten merkintöjä saanut päivä oli torstai. Mikään viikonpäivästä ei sisältänyt systemaattisesti enemmän tai vähemmän merkintöjä (kuvio 3). Myöskään tiimikohtaisista päivittäismerkinnöistä ei löytynyt johdonmukaisuuksia (liite 3).

Kuvio 3. Päiväkohtaiset tilastomerkinnot yhteenlaskettuna.



4.5 Avoimet kommentit

Avointen kommenttien määrä vaihteli tiimeittäin seuraavasti: alue F (33), alue E (22), alue A (17), alue C (11), alue D (6), alue B (5), alue G (2). Järjestelin kommentit ensin tiimeittäin tutkimuksen kohdassa 3 kuvaamalla tavalla kahteen ryhmään - työtehtäviä kuvaaviin ja muihin kommentteihin. Työtehtävistä koottujen listojen tarkastelua varten yhdistin tiimikohtaiset listat. Muita kommentteja tarkastelin tiimikohtaisesti. Alueen B osalta muita kommentteja ei ollut lainkaan.

4.5.1 Työtehtävät

Poimin avoimista kommentteista kaikki työtehtäviä kuvaavat ilmaisut ja listasin ne pelkistettyinä. Kun lista oli valmis, poistin siitä ensin sellaiset ilmaukset, jotka eivät tarjonneet lisätietoa aineiston määrälliseen osioon nähden. Tällaisia ilmauksia olivat esimerkiksi *puhelu*, *selvittely*,

konsultointi, ilmoitus, tapaaminen ja kiireellinen sijoitus, sillä näiden voi ainakin lomakkeen täyttöohjeiden perusteella olettaa sisältyvän myös tilastoituihin tehtäviin. Lisäksi poistin sellaiset yleiset ilmaukset, joiden tarkempaa sisältöä ei voinut määrittää. Tällaisia olivat esimerkiksi *kirje, sähköposti, tekstiviesti ja tehtävä*. Näin valmistuneista tiimikohtaisista listoista ei ollut mahdollista tehdä relevantteja johtopäätöksiä, joten yhdistin listat.

Olenneisin havainto aineistosta syntyi jo listausta tehdessäni. Siinä, missä yksittäisiä työtehtäviä koskevat kommentit saattoivat olla ajoittain hyvin vähäsanaisia, kuvattiin kiireellisiä sijoituksia yleensä kokonaisuutena, johon niputettiin useampia tehtäviä. Nämä luokittelin sijoitukseen liittyväksi työksi (esim. *Sijoitukseen liittyvä työ: päätöksen valmistelu*). Tämä luokka paljasti sijoitukseen sisältyvän monenlaisia tehtäviä: arviointia, selvittelyä, kirjallisia töitä, päätöksen valmistelua, mielipiteiden kuulemista, sijoituspaikan hakua, yhteydenpitoa vanhempiin ja vastaanottoperheeseen sekä lapsen kuljettamista sijoituspaikkaan. Laadullisen aineiston perusteella sijoitusten osuus virka-aikaisesta päivystystyöstä onkin ajallisesti huomattavasti suurempi kuin mitä tilastollisen tarkastelun avulla voi päätellä.

Muilta osin aineisto ei ollut lyhytsanaisuutensa puolesta kovin abstrahointikelpoinen, eikä siitä ollut tehtävissä tutkimuskysymyksen kannalta olennaisia johtopäätöksiä.

4.5.2 Muut kommentit

Erottelin muuta kuin työtehtäviä koskevista kommentteista olennaiset ilmaisut ja kokosin ne luetteloksi. Luokittelin luettelon yhdistelemällä samankaltaiset ilmaisut yhteen, ja annoin samankaltaisille ilmaisuille yhteiset nimet. Mikäli ilmaisut sisälsivät jonkin kommenttia tarkentavan selityksen, kirjasin sen perään sulkuihin. (liite 4) Valitettavasti alueelta B ei tullut muita kommentteja lainkaan, ja alueelta G niitä tuli vain yksi, mikä heikentää tarkastelun luotettavuutta.

Aineisto toi kuitenkin esiin merkittäviä alueellisia eroja työn kuormittavuuden suhteen. Esiin nousi erityisesti alue E, josta kerätystä aineistosta sain listattua 21 ilmaisua. Niistä 14 kuvasi sitä, että päivystys oli työllistänyt useamman henkilön kuin piti. Näistä seitsemässä tilanteen syyksi oli kuvattu se, että päivään sisältyi useita päivystyksellisiä tehtäviä. Muista kommentteista kolme

kuvasi kiirettä ja kolme ylitöitä. Lisäksi mainittiin, että päivystys oli häirinnyt omaa perustyötä palvelutarpeen arvioinnissa. Kerran päivystys oli siirretty toiseen tiimiin.

Tilastollisesti alueen E osuus aineiston kaikista tilastoiduista tehtävistä oli 22,6% ja alueen F 25,4%. Alueen F avoimet kommentit poikkesivat kuitenkin alueen E aineistosta merkittävästi. Sain niistä kootuksi 13 ilmaisua, joista viisi kuvasi rauhallista työpäivää, neljä kiirettä ja kaksi sitä, että päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti.

Kiire tai rauhallisuus mainittiin myös alueen A kommenteissa (kiire 3, rauhallinen 1) ja alueen C kommenteissa (kiire 3, rauhallinen 4). Alueella A mainittiin lisäksi kuormitus ja päivystystyön organisoimisen haasteet sekä esitettiin toive lisäresurseista. Alueen D kommenteissa oli yksi maininta kuormituksesta ja yksi toive lisäresurseista, lisäksi siellä mainittiin yksin päivystäminen ja siitä johtuva tuen puute. Siitä, että päivystys työllisti myös muita kuin päivystäjiä, mainittiin alueella D kaksi kertaa ja alueella G kerran. Kaikissa näissä syynä oli kyseisenä päivänä tapahtunut sijoitus.

Tämän valossa vaikuttaisi siltä, että alueen E virka-aikaiseen päivystykseen saapuvat ilmoitukset vaativat muita tiimejä useammin kiireellistä reagointia, ja niihin liittyvät työtehtävät ovat poikkeuksellisen aikaavieviä. Alueen E tilastollisessa aineistossa korostuivat sijoitukset ja akuuttiperhetyön merkinnät, joita oli huomattavasti muita tiimejä enemmän. Esimerkiksi akuuttiperhetyöhön liittyviä merkintöjä ei ollut millään muulla tiimillä kuin alueella E. Myös sijoitusmerkintöjä oli muilla tiimeillä vain 0–2, paitsi alueella C, jossa niitä oli viisi. Alueen E kuormittuneisuutta voi selittää myös se, että sijoitusten ja akuuttiperhetyön lisäksi siellä tilastoitiin muita tiimejä enemmän tapaamisia toimistolla tai muualla (yht. 44 kpl). Seuraavaksi eniten tapaamisia oli alueella F (yht. 33 kpl), ja kaikista vähiten alueella B (yht. 4 kpl).

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Aineisto vahvistaa, että lastensuojelun virka-aikaisen päivystyksen työnkuva on moninainen ja vaihtelee päivittäin. Työhön sisältyy runsaasti lastensuojeluilmoitusten ja sosiaalihuoltolain

mukaisten yhteydenottojen vastaanottamista, joka edellyttää sosiaalihuoltolain 36 §:n ja lastensuojelulain 26 §:n mukaista kiireellisyyden arviointia. Suuri osa tästä hoituu puhelimitse, eikä vaadi esimerkiksi päivystyksellisiä tapaamisia. Mikäli tapaamisia järjestetään, ne eivät aina johda kiireellisesti järjestettäviin tukitoimenpiteisiin. Akuuttiperhetyön aloittaminen ja sijoitukset ovatkin melko harvinaisia. Toteutuessaan ne kuitenkin kuormittavat päivystystä huomattavasti, ja saattavat vaatia työpanosta myös niiltä työntekijöiltä, jotka eivät ole päivystysvuorossa. Tämä puolestaan vaikeuttaa ajoittain palvelutarpeen arviointi ja tuki -tiimin perustyötä. Ilmoitusten vastaanottamisen ja niihin reagoimisen lisäksi ohjauksella, neuvonnalla ja konsultoinnilla on merkittävä rooli virka-aikaisen päivystyksen työnkuvassa.

Aineiston perusteella tiimien tehtävämäärissä on jonkin verran eroja. Eniten tehtäviä tilastoitiin alueella E ja alueella F, joissa niitä oli jopa kolminkertainen määrä pienimpiin tiimeihin verrattuna. Tilastoitujen tehtävätyyppien osalta huomattavimmat tiimienväliset erot liittyivät konsultoivan työn sekä kiireellisyyden ensiarvioinnin vaatiman lisäselvityksen määrään. Jonkin verran eroja oli myös siinä, vastaanotetaanko ilmoituksia sähköisesti vai puhelimitse. Sähköisten ilmoitusten vastaanottaminen vie oletettavasti vähemmän aikaa kuin ilmoitusten vastaanottaminen puhelimesta, sillä sähköiset ilmoitukset on valmiiksi kirjoitettu. Pohdittavaa onkin, olisiko puhelimitse tehtävien ilmoitusten määrää mahdollista vähentää tiedottamalla ja kannustamalla aktiivisesti erityisesti sidosryhmiä (oppilashuolto, terveydenhuolto, poliisi) sähköisten ilmoitusten tekemiseen suojatun sähköpostin avulla.

Työtehtävien tilastollinen määrä vaihtelee päiväkohtaisesti, eikä mikään tietty viikonpäivä näyttäytynyt seurantajaksolla muita kuormittavampana tai kevyempänä. Ennakoinnin ja resursoinnin näkökulmasta olisikin tärkeä tarkastella tilastoitujen tehtävämäärien lisäksi sitä, kuinka paljon aikaa päivystykseen liittyvät eri työtehtävätyypit keskimäärin vievät. Siihen tämä aineisto ei pysty. Avoimista kommentteista saadun tiedon perusteella kiireellinen sijoitus tai sen tarpeellisuuden selvittäminen näyttää kuitenkin sitovan päivystykseen varattujen henkilöiden työaikaa useiksi tunneiksi, jolloin virka-aikaisen päivystysvastuun hoitamiseksi tulee löytää lisäresursseja tiimin sisältä. Lisäresurssien hankkiminen ei yleensä ole erityisen organisoitua, vaan päivystyksen avuksi tulee tiimin työntekijöistä se, jolla ei ole sillä hetkellä omaan asiakastyöhön liittyviä sovittuja tapaamisia.

Johtavilta sosiaalityöntekijöiltä saadun tiedon perusteella päiväystyksen järjestämisessä on jonkin verran tiimikohtaisia eroja. Lähtökohtaisesti päiväystysvuorot jaetaan Palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksikön sosiaalityöntekijöiden kesken siten, että jokainen päiväystää vuorollaan, eikä päiväystyspäivälle sovita omia asiakastapaamisia. Päiväystykseen varautuu joka päivä kaksi henkilöä. Joissain tiimeissä päiväystäjien roolit on jaettu esimerkiksi siten, että ns. ykköspäiväystäjä vastaa puhelimeen ja kakkospäiväystäjä hoitaa sähköiset ilmoitukset ja toimii taustatukena. Päiväystyksessä voidaan tiimistä riippuen käyttää myös osa-aikaisia työntekijöitä, jotka työskentelevät muutamana päivänä viikossa nimenomaan päiväystäjinä, mikä vapauttaa muiden työntekijöiden aikaa perustyölle. Muista tiimeistä poikkeava järjestely on alueella F, jossa päiväystyspuhelinta ja ilmoitusten vastaanottoa toimistolla hoitavien ykkös- ja kakkospäiväystäjän lisäksi jokaiselle päivälle varataan myös kolmos- ja nelospäiväystäjä, jotka lähtevät tarvittaessa hoitamaan kiireellisiä tapaamisia tai sijoituksia. Alueella F ykköspäiväystäjä on myös pysyvä eli päiväystää joka päivä. Nämä järjestelyt voivat osin selittää myös sitä, miksi päiväystys koettiin alueella F vähemmän kiireiseksi kuin esimerkiksi alueella E, vaikka tiimien kokoluokka oli tehtävämääriltään suurin piirtein sama. Tosin alueella E aikaa vieviä työtehtäviä oli enemmän. Lisäksi alueella E on kokeiltu kolmannen henkilön nimeämistä päiväystykseen varalle, mutta tämän koettiin vaikeuttavan työparien muodostamista ja hidastavan siten tiimin perustyötä palvelutarpeen arviointia. Päiväystysvuorojen organisointia pohtiessa olisikin hyvä muistaa myös se, millainen resursointi tukisi palvelutarpeen arvioinnin sujuvuutta. Ratkaisuja tähän voisivat olla esimerkiksi se, että kiertäviä päiväystysvuoroja tehtäisiin kiinteillä päiväystyspareilla, tai yksi päiväystäjistä olisi pysyvästi päiväystäjä alueen F tapaan. Kartoittamalla tarkemmin päiväystyksellisiin tapaamisiin ja sijoituksiin kuluva työaika olisi mahdollista tarkastella myös muunlaisten päiväystyksen organisoimisen tapojen tarkoituksenmukaisuutta ja tehokkuutta. Alueelliset tiimit voisivat esimerkiksi vastata toimistolla tapahtuvasta ilmoitusten vastaanottamisesta ja niiden kiireellisyyden arvioinnista. Kiireettömät ilmoitukset jäisivät kullekin alueelle palvelutarpeen arviointiin jaettaviksi, mutta kiireellisistä tapaamisista ja sijoituksista huolehtisi kaikkia alueellisia tiimejä palveleva akuuttiryhmä. Ryhmän ”kotipesä” voisi olla liikkuva, tai se voisi toimia esimerkiksi sosiaalipäiväystyksen alaisuudessa. Kuten sanottu, tällaisten vaihtoehtojen arviointi edellyttää kuitenkin sellaista ymmärrystä päiväystyksellisiin tapaamisiin ja sijoituksiin kuluvaan työajasta, jota tämä tutkimus ei voi tarjota.

Ajallisen ulottuvuuden puutteen lisäksi tutkimuksen heikkoudeksi voidaan katsoa aineiston osittainen epätarkkuus. Lomakkeen täyttöohjeissa oli jonkin verran tulkinnanvaraisuutta, ja aineistoa digitoidessa havaitsinkin lomakkeissa paitsi erilaisia kirjaamistyyplejä, myös ohjeiden noudattamatta jättämistä. Ohjeissa muun muassa kehoitettiin jokaista päivystyspäivään osallistuvaa sosiaalityöntekijää täyttämään oma lomakkeensa, mutta avoimiin kommentteihin kirjattu päivystykseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden määrä ei aina vastannut palautuneiden lomakkeiden määrää. Yhteen lomakkeeseen oli myös kirjoitettu, että ensimmäisen viikon merkinnät olivat menneet osittain väärin sarakkeisiin. Kirjoittaja arvioi prosentuaalisesti, kuinka merkinnät olisi pitänyt tilastoida. Tämän pystyin kirjoittajan antamien tietojen ja arvion perusteella huomioimaan korjaamalla merkintöjen määrää laskennallisesti, ja ero oli lopulta marginaalisen pieni suhteessa kokonaisuuteen. Avoimissa kommentteissa oli kuitenkin mainintoja myös siitä, ettei kaikkia työtehtäviä oltu ehditty tilastoida lomakkeeseen, eikä tätä pystynyt jälkikäteen korjaamaan. Kaikki tällaiset seikat heikentävät aineiston reliabiliteettia. Kokonaisuutena aineisto oli kuitenkin käsittäkseni poikkeuksellisen laaja käytäntötutkimuksen aineistoksi.

Mielenkiintoista on mielestäni se, että vaikka kiireellisyyden arviointi on käytännössä läsnä hyvin suuressa osassa virka-aikaisen päivystyksen tehtäviä, se jää tässäkin tutkimuksessa varsin näkymättömään rooliin. Työn organisoimisen ja priorisoinnin helpottamiseksi myös kiireellisyyden arviointia olisikin hyvä tarkastella jatkossa jäsennellysti. Terveydenhuollon puolella lasten hoidon tarpeen arviointia tehdään esimerkiksi ABCDE-menetelmällä, joka on 2000-luvulla kehitetty viisiportainen arviointijärjestelmä yhteispäivystyksissä tehtävään hoidon tarpeen arviointiin. Järjestelmää on sovellettu eri toimintaympäristöihin ja hoidon kiireellisyyden lisäksi sen avulla voidaan arvioida esimerkiksi sitä, missä yksikössä jatkohoito suoritetaan ja kenen toimesta (Janhunen, Kvist & Kankkunen, 2016).

Sosiaalialalla ilmoitusten vastaanottoa ja niiden priorisointia on lähestytty pääasiassa arvioinnin aloittamista nopeuttavien toimintamallien kautta (esim. Espoon lastensuojelun toimintamalli Ahma), mutta kiireellisyyden arvioinnin kriteereistä on vaikea löytää jäsennellyttä tietoa. Hyvin suunniteltuun kiireellisyyden arviointikriteeristöön pohjautuva toimintamalli helpottaisi ja

yhdennukaistaisi työtehtävien priorisointia jättäen tiimeille mahdollisuuden vaikuttaa oman työnsä organisoimiseen, mikä parhaimmillaan lisäisi myös työhyvinvointia.

Lastensuojeluilmoitusten sisällöt ovat usein moniulotteisia ja haastavia, jonka vuoksi tarkkojen kiireellisyyden arviointikriteerien luominen voi nopeasti tuntua mahdottomalta tai jopa tarkoituksenvastaiselta. Kiireellisyyden arviointia kuitenkin tapahtuu käytännön työssä jatkuvasti. Tarkastelemalla järjestelmällisemmin sitä, millaisin kriteerein lastensuojeluilmoitusten kiireellisyyttä lastensuojelun virka-aikaisessa päivystyksessä arvioidaan, olisi kuitenkin mahdollista paitsi löytää uusia työn organisoimisen tapoja, myös ymmärtää paremmin lastensuojelun virka-aikaisen päivystyksen kohdeilmiöitä.

Lähteet

Araneva, M. (2017). *Lapsen suojelu: toteuttaminen ja päätöksenteko: käsikirja lapsen asioista päättävälle*. Talentum Pro. E-aineisto.

Epstein, I. (2020). Whence and whither clinical data mining? Teoksessa Joubert, W. & Webber, M. (toim.) *The Routledge Handbook of Social Work Practice Research*. Taylor and Francis.
<https://doi.org/10.4324/9780429199486>

Espoon lastensuojelun toimintamalli Ahma palkittiin. (2017). Uutinen Espoon sosiaali- ja terveystieteiden verkkosivuilla. Viitattu 1.2.2021. [https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Espoon_lastensuojelun_toimintamalli_Ahma\(115872\)](https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Espoon_lastensuojelun_toimintamalli_Ahma(115872))

Janhunen, K., Kvist, T. & Kankkunen P. (2016). Lasten hoidon tarpeen arviointi päivystyspoliklinikalla. *Hoitotiede* 2016, 28 (3), 182–192.

Joubert, L., Collins, M., Braddy, L., Turner, K., Hocking, A., Beovich, D., Blaschke, S., Wiseman, F. & Steiner, V. (2020). Clinical data mining. A practice research methodology of choice for health social workers. Teoksessa Joubert, W. & Webber, M. (toim.) *The Routledge*

Handbook of Social Work Practice Research. Taylor and Francis.

<https://doi.org/10.4324/9780429199486>

Kuusikko-työryhmä (2020). Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelut ja kustannukset vuonna 2019. Haettu osoitteesta

https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/20_06_11_Kuusikko_Lastensuojelu_2019.pdf

Lastensuojelulaki (417/2007). Haettu osoitteesta

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki#L5P25a>

Lastensuojelun tarpeen selvittäminen. (2021). Artikkelit Lastensuojelun käsikirjassa.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. E-aineisto. Viitattu 11.1.2021.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojeluilmoitus>

Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. ja Muurinen, H. (2016).

Johdanto – Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H. (toim.) *Käytäntötutkimuksen taito*. Heikki Waris -instituutti. E-aineisto.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos.

Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Haettu osoitteesta

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki#L2P9>

Väänänen, A., Koskinen, A., Joensuu, M., Kivimäki, M., Vahtera, J., Kouvonen, A. & Jäppinen, P. (2008). Lack of Predictability at Work and Risk of Acute Myocardial Infarction:

An 18-Year Prospective Study of Industrial Employees. American Journal of Public Health 98,
2264_2271. <https://ajph.aphapublications.org/doi/full/10.2105/AJPH.2007.122382>

Päivystysseuranta

Seurannan tarkoituksena on kerätä tietoa lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin lastensuojelun päivystyspäivistä ja tehdä näkyväksi päivystyksen sisältöä.

Lomakkeen tilasto-osuus on tarkoitus täyttää x-merkinnöillä tai tukkimiehen kirjanpidolla. Lomakkeeseen tehdään merkinnät perhekohtaisesti (case-kohtaisesti). Eli yhden perheen lapsista tulee merkitä oma rivinsä, ei jokaiselle lapselle erikseen. Koska seurannassa taulukko-osiossa ei kerätä tietoa yksittäisten asiakastapausten sisällöstä, voivat samaan asiakastapaukseen liittyvät yhteydenotot ja toimenpiteet olla myös eri riveillä, mikäli ei ole mahdollista kerätä tietoa samalle riville (tapauksen hoitamisen katkokset, työntekijävaihdokset ym.).

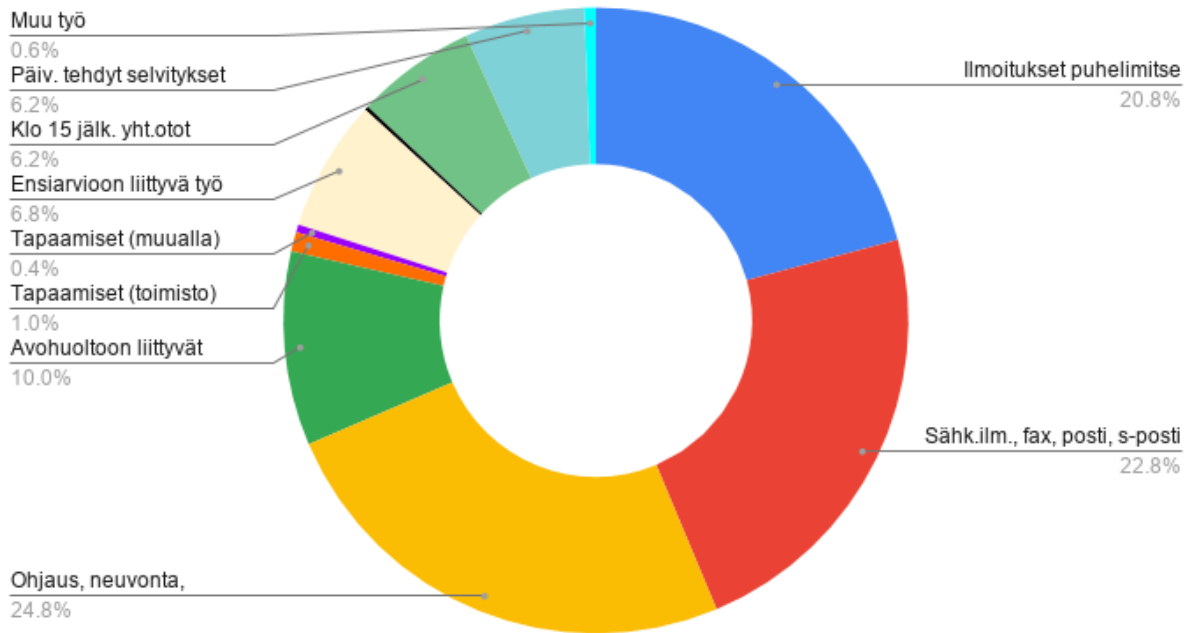
Jokainen päivystyspäivään osallistuva sosiaalityöntekijä täyttää oman lomakkeen. Näin saadaan tieto päivystykseen osallistuvien sosiaalityöntekijöiden määrästä ja tiedot päivystyspäivistä kootaan myöhemmin yhteen. Lomakkeen voi täyttää myös sähköisesti, mikäli niin haluaa. Täytetyt lomakkeet palautetaan johtavalle sosiaalityöntekijälle.

Täyttöohjeet:

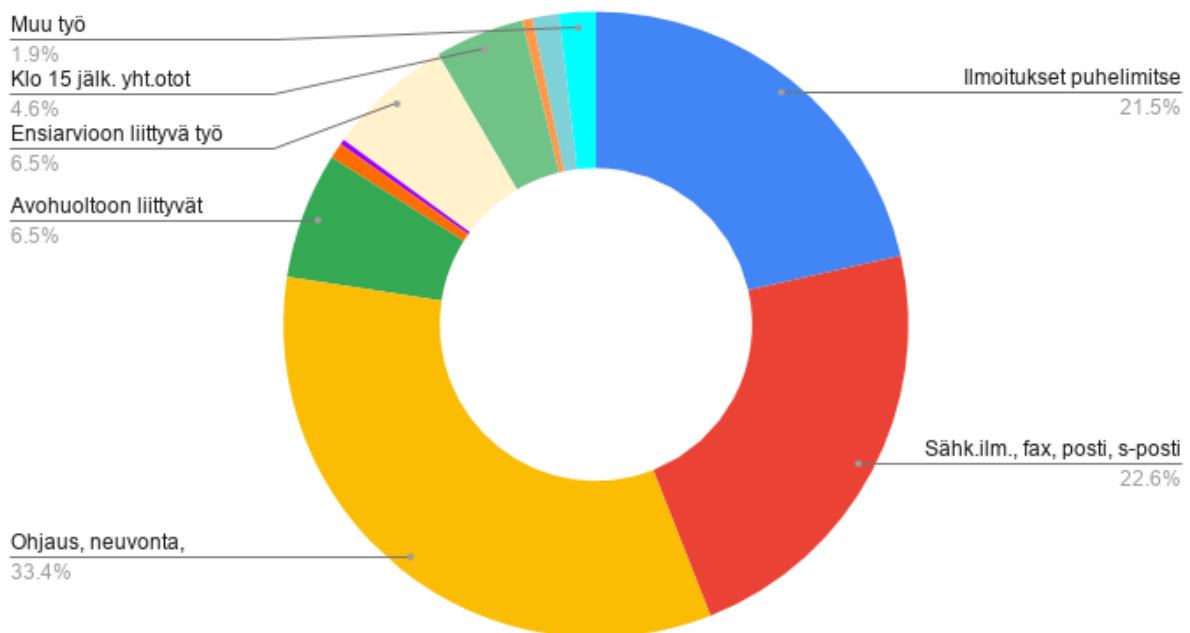
1. puhelimitse tulevat yhteydenotot ja lastensuojeluilmoitukset.
2. sähköisesti, sähköpostitse, postitse, faksilla tulleet yhteydenotot ja lastensuojeluilmoitukset
3. puhelimitse annettu ohjaus, neuvonta, konsultaatio niin asiakkaalle kuin yhteistyökumppaneillekin.
4. avohuollon asiakkaisiin liittyvät yhteydenotot
5. asiakkaiden tapaamiset toimistolla, sovitut päivystystapaamiset sekä päivystykseen hakeutuvat asiakkaat, myös paikan päälle hakeutuvien yhteistyökumppaneiden konsultaatiot
6. kaikki päivystyksestä tehdyt käynnit toimiston ulkopuolelle
7. kaikki puhelimitse tehty päivystyksellinen selvittelytyö, taustatietojen kerääminen ym.
8. akuuttiperhetyön käynnistäminen, varaukset, puhelut ym.
9. päivystyksellisesti tehdyt sijoitukset (avohuollon ja kiireelliset sijoitukset) ja siihen liittyvä selvittelytyö
10. kaikki yhteydenotot klo 15 jälkeen
11. sosiaalipäivystykseen tehtävät pyynnöt (työtehtävien siirrot ja ilmoitusten käsittelyt)
12. päivystyksessä loppuun suoritettut palvelutarpeen arvioinnin (esim. puhelinselvitykset, kirjalliset yhteenvedot, kirjeiden lähettämiset)
13. muu päivystyksellinen työ, esim.: siirrot sosiaaliohjaukseen, poissaolijoiden asiakastapaamisten peruutukset, henkilöiden luominen tietojärjestelmään, leesi-ilmoitukset, siirrot toiseen kuntaan ym.)
14. vapaata kuvausta päivystyspäivästä ja mikäli haluaa tarkentaa kohdan 13 työtä, siitä voi kirjoittaa tähän osioon.

Liite 2. Tiimikohtainen työn jakautuminen.

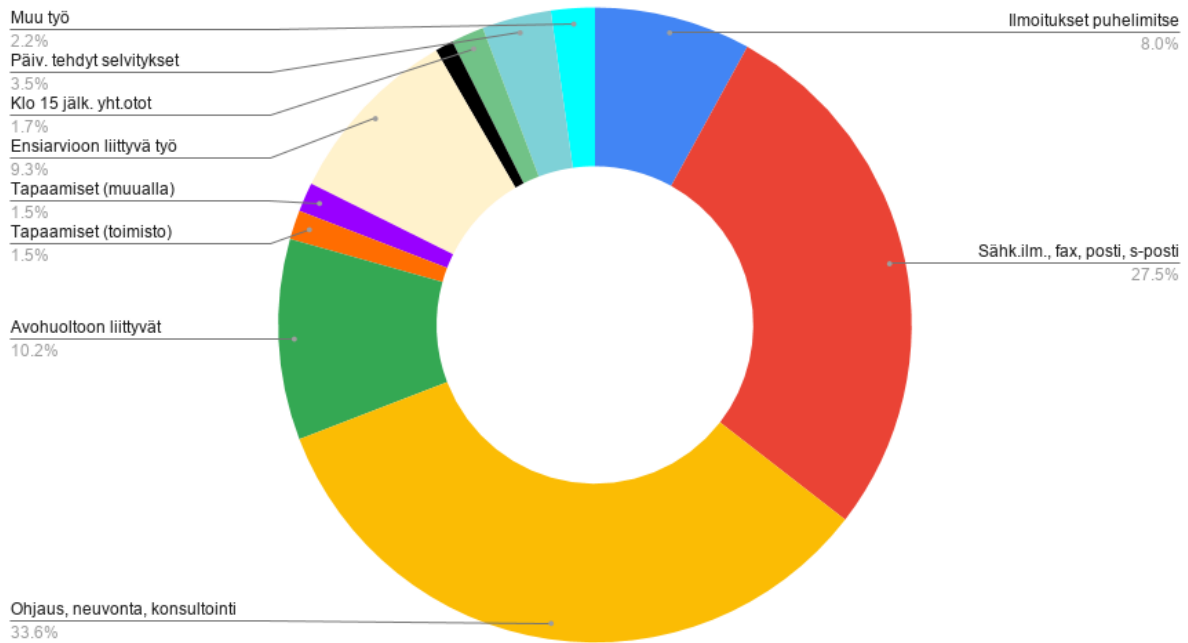
Alue A



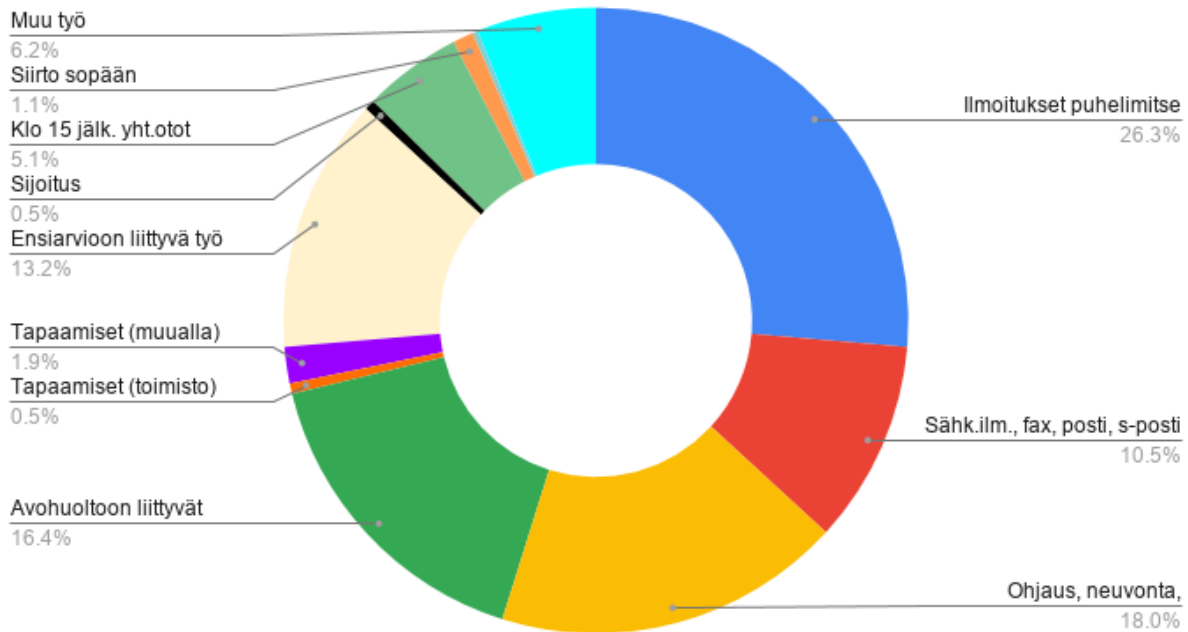
Alue B



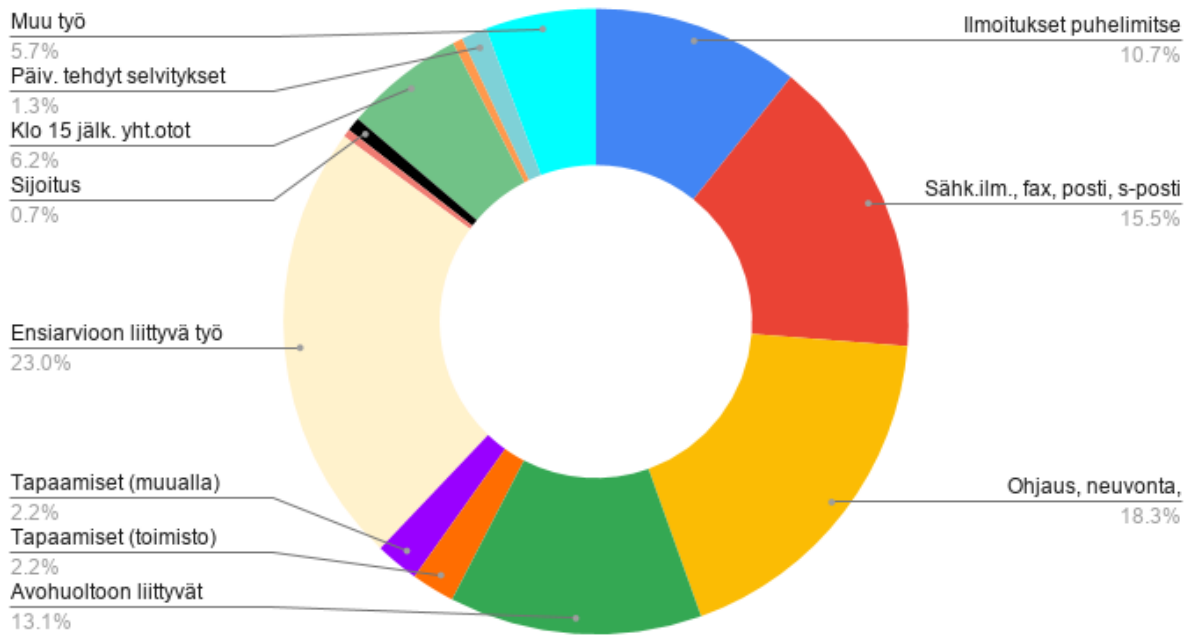
Alue C



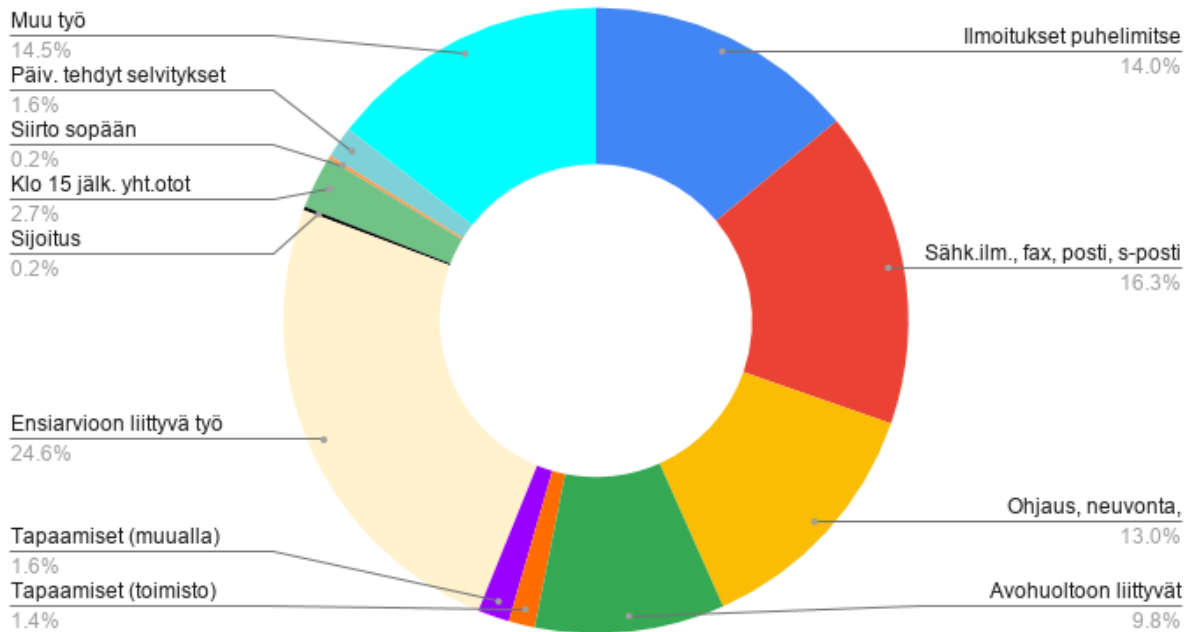
Alue D



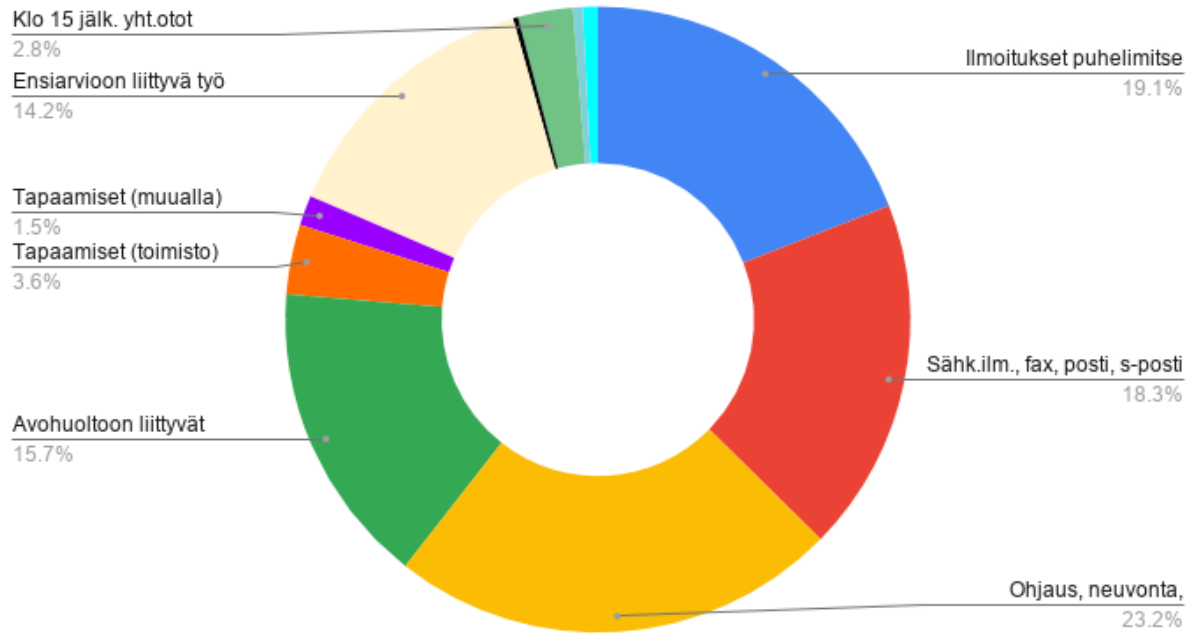
Alue E



Alue F

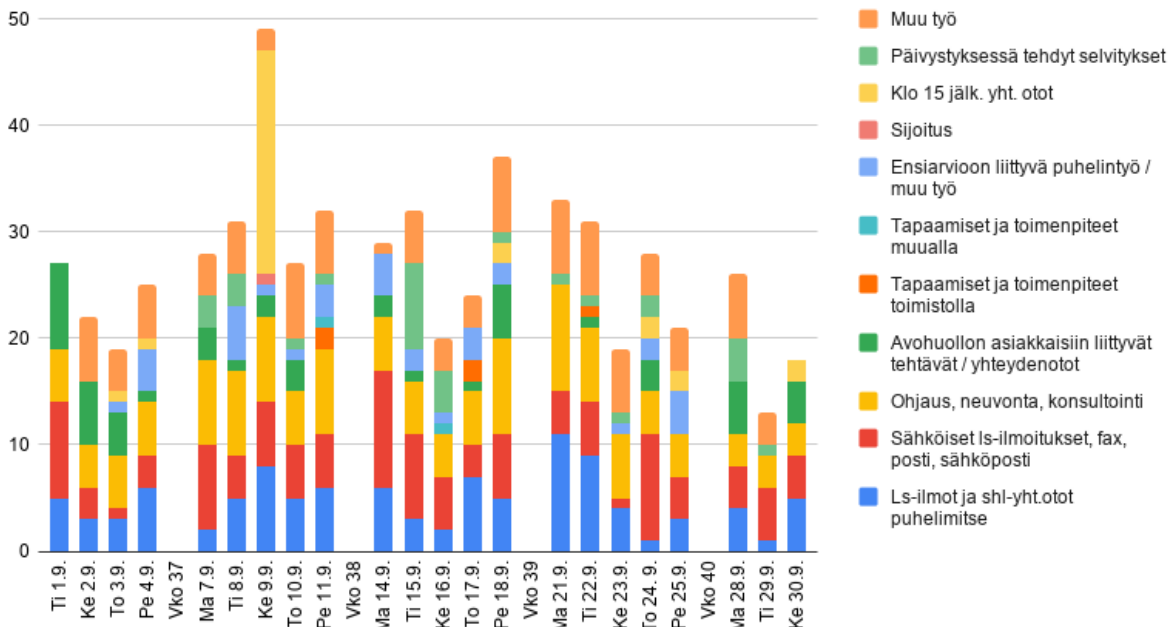


Alue G

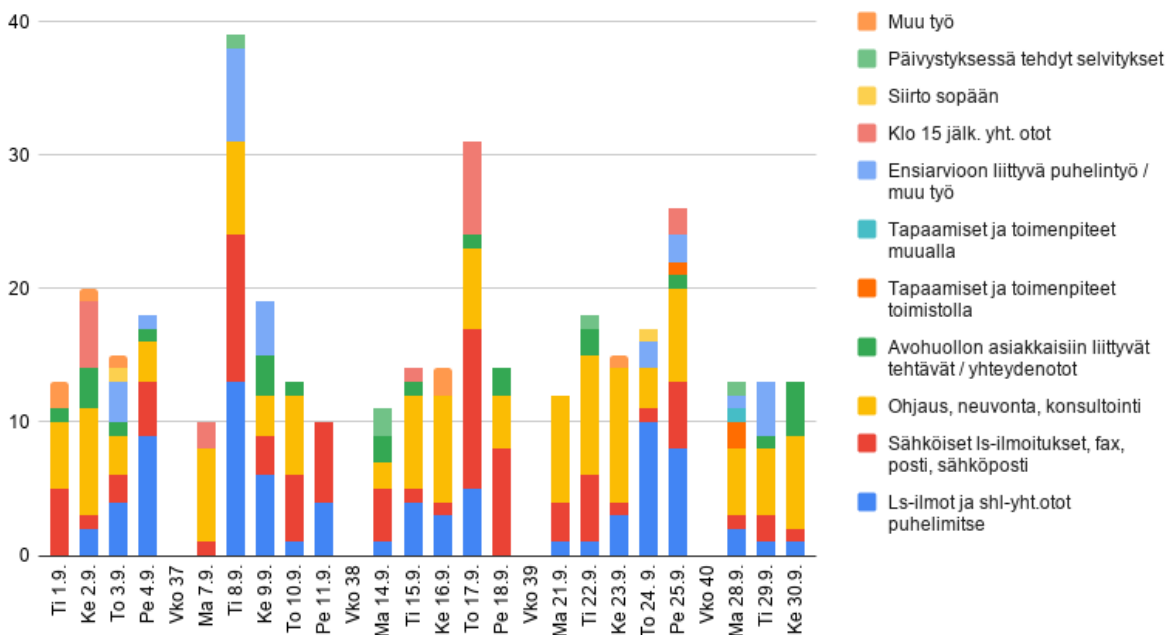


Liite 3. Tiimikohtaiset päivittäismerkinnyt.

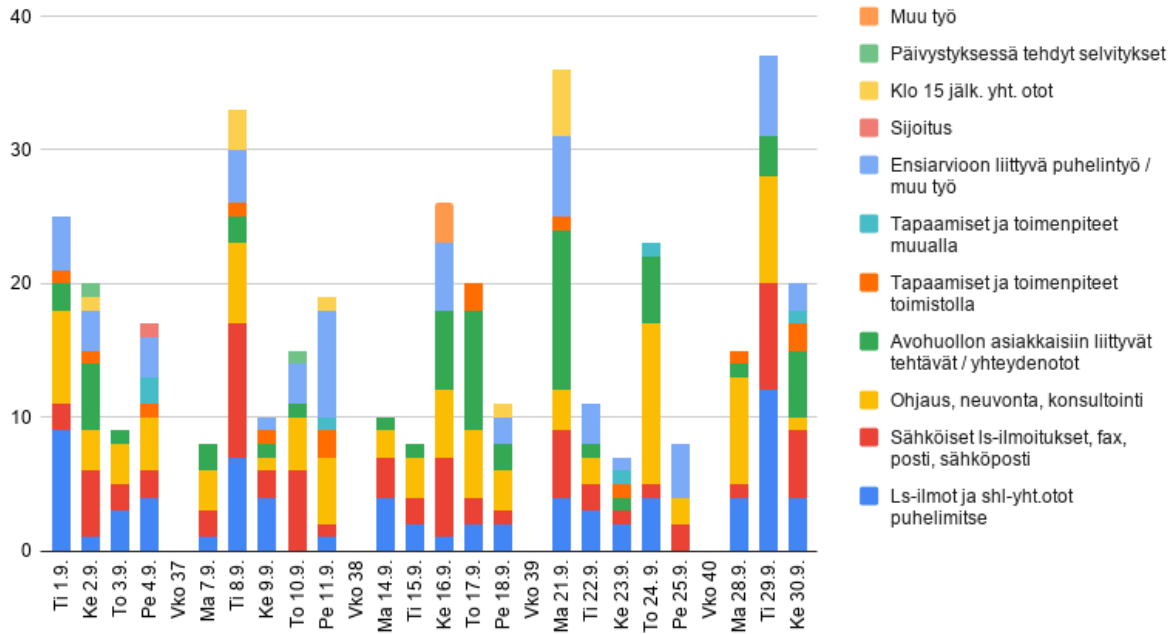
Alue A



Alue B



Alue G



Liite 4. Avoimista kommenteista poimitut, muuta kuin yksin työtehtäviä koskevat ilmaisut pelkistettyinä

Alue A

Aikaa vievä työtehtävä (asiakasjako)
Aikaa vievä työtehtävä (pitkät puhelut)
Kiireinen päivä
Kiireinen päivä (kiireellinen sijoitus)
Kiireinen päivä (paljon uusia ilmoituksia)
Kuormitus
Päivystys vaikuttaa negatiivisesti perustyöhön
Rauhallinen päivä
Ylityö
Toive (työn organisoiminen toisin)
Toive (yksi päivystäjä lisää)
Yhdessä pohtiminen
Yksin päivystäminen

Alue B (Ei kommentteja)

Alue C

Aikaa vievä työtehtävä (asiakasta ei saa kiinni)
Aikaa vievä työtehtävä (puhelimitse tehty ennakkollinen ls-ilmoitus)
Rauhallinen päivä
Rauhallinen päivä
Rauhallinen päivä
Rauhallinen päivä
Kiireinen päivä
Kiireinen päivä
Kiireinen päivä (edelliseltä päivältä jääneet hoidettavat)
Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (sijoitus)
Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (useita päivystyksellisiä tapauksia)
Oppiminen

Alue D

Aikaa vievä työtehtävä (sosiaaliohjausta ei tavoita)
Tehtävien priorisointi (jätetty ilmoituksia myöhemmin hoidettavaksi)
Kuormitus (työnjaon epäselvyys)
Näkymättömäksi koettu työ (asiakirjapyyntöt)

Toive (lisäresurssi)

Tuen puute (yksin päivystäminen)

Alue E

Kiireinen päivä

Kiireinen päivä (työntekijöiden poissaolot, sijoitus)

Kiireinen päivä (useampia päivystyksellisiä ilmoituksia, aikaa vievät päivystykselliset tehtävät, työntekijöiden poissaolot)

Päivystyksen siirto toiseen tiimiin

Päivystys häiritsi omaa perustyötä

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (kiireelliset sijoitukset, useita päivystyksellisiä tehtäviä)

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (lapseen kohdistuvan väkivallan epäily)

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (työntekijän poissaolo)

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (useat päivystykselliset ja kiireelliset ilmoitukset, tapaamiset)

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (useat päivystykselliset selvitykset)

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (useita akuutteja päivystystehtäviä)

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (useita päivystyksellisiä tehtäviä, sijoitus)

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (useita päivystyksellisiä tehtäviä)

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (useita päivystyksellisiä tehtäviä)

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (useita päivystyksellisiä tehtäviä)

Ylityö

Ylityö

Ylityö (sosiaalipäivystys kieltäytyi vastaanottamasta)

Alue F

Ehdotus seurantaan liittyen (asiakaspuhelut erilliseksi kohdaksi)

Kiireinen päivä

Kiireinen päivä

Kiireinen päivä (useita päivystyksellisiä tapauksia)

Kiireinen päivä (useita päivystyksellisiä tapauksia)

Kommentti lomakkeen täyttämisestä

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (lapseen kohdistuva väkivaltaepäily, lapsen seksuaalinen ahdistelu)

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (lapseen kohdistuva väkivaltaepäily)

Rauhallinen päivä

Rauhallinen päivä

Rauhallinen päivä

Rauhallinen päivä

Rauhallinen päivä

Alue G

Päivystys työllisti useamman työntekijän kuin piti (kiireellinen sijoitus)