

”Ne on vähän kuin lastensuojelun ambulanssikuskeja”

Asiakaskokemuksia ja käsityksiä sosiaalipäivystyksestä

Sosiaalityö
pro gradu -tutkielma

Laatija:
Heidi Hankiala

Ohjaaja:
Professori Merja Anis

25.3.2025

Turku

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu
Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä.

Pro gradu -tutkielma

Oppiaine: Sosiaalityö

Tekijä: Heidi Hankiala

Otsikko: ”Ne on vähän kuin lastensuojelun ambulanssikuskeja” Asiakaskokemuksia ja käsityksiä sosiaalipäivystyksestä

Ohjaaja: Professori Merja Anis

Sivumäärä: 62 sivua

Päivämäärä: 25.3.2025

Abstract

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelen asiakaskokemuksia ja käsityksiä sosiaalipäivystyksestä. Tutkimusaineistona ovat Sanoma Oy:n anonyymillä Vauva.fi -keskustelupalstalla vuosina 2011–2022 käydyt keskustelut aiheesta. Tutkimuskysymyksenä on, miten sosiaalipäivystyksen asiakaslähtöisyys näyttäytyy aineistossa, ja millaisia asiakaskokemuksia ja yleisiä käsityksiä palstan keskustelijoilla on sosiaalipäivystyksestä. Näitä kysymyksiä on ollut vaikeaa selvittää aiheen arkaluontoisuuden vuoksi esimerkiksi haastattelemalla, ja tällä kertaa anonyymi keskusteluaineisto osoittautui sellaiseksi, josta ylipäänsä oli mahdollista saada selville asiakaskokemuksia.

Tutkimus on kvalitatiivinen ja analyysi toteutettiin sisällönanalyysillä. Teoreettisena viitekehyksenä on postmoderni teoria, joka kytkee asiakaslähtöisyyden yhteiskunnalliseen muutokseen, jossa yksilöiden ja yhteiskunnan ongelmien monimutkaistuu ja ihmisten elämän yksilöllistyessä myös asiakaslähtöisen työskentelyn merkitys korostuu. Tieteenfilosofinen näkemys on fenomenologia, joka keskittyy yksilön kokemuksiin ja havaintoihin pohjautuvan tiedon tuottamiseen.

Tuloksissa näyttöä se, ettei sosiaalipäivystys usein asiakkaiden näkökulmasta tee mitään ja pohdittiin sitä, miten sosiaalipäivystyksestä saa akuutisti apua. Sosiaalipäivystyksen toteuttamat toimenpiteet voitiin kuitenkin kokea häpeällisinä ja leimaavina. Toisaalta aineistossa tuotiin esille käsitystä siitä, että sosiaalipäivystys pystyy hoitamaan vain akuuteimmat tehtävät. Myös sosiaalihuollon resurssien vähyys nousi esiin. Keskustelu aineistossa näyttöä lastensuojelupainotteisena, vaikka sosiaalipäivystys palvelee kaikenikäisiä asiakasryhmiä. Palvelujärjestelmä näyttöä keskusteluissa pirstaleisena, mikä kuvaa postmodernin teorian mukaista yhteiskunnan monimutkaistumista. Postmodernissa yhteiskunnassa ei ole kaiken kattavaa turvaverkkoa, vaan palveluilla pystytään usein estämään vain pahimman tapahtuminen, mikä osaltaan kuvaa sitä, että sosiaalipäivystyksen oletettiin pitkälti hoitavan ainoastaan kiireelliset, välitöntä reagointia vaativat tilanteet.

Asiakkaiden näkökulma tuo arvokasta tietoa sosiaalipäivystystyön kehittämiseen ja toteuttamiseen. Jatkotutkimusta aiheesta olisi tarkoituksenmukaista toteuttaa kohdennetuilla asiakaskyselyillä tai haastatteluilla, mahdollisuuden mukaan myös eettiset näkökulmat huomioonottaen.

Avainsanat: sosiaalipäivystys, asiakaslähtöisyys

Sisällys

1 Johdanto.....	4
2 Sosiaalipäivystys Suomessa	6
2.1 Sosiaalipäivystyksen tehtävät.....	6
2.2 Sosiaalipäivystyksen kehittäminen ja järjestäminen.....	8
2.3 Lastensuojelu	9
3 Aiemmat tutkimukset sosiaalipäivystyksestä	13
4 Postmoderni asiakaslähtöisyys	17
4.1 Postmodernismi	17
4.2 Postmodernismi sosiaalityössä	20
4.2 Asiakaslähtöisyys ja moniammatillisuus postmodernissa sosiaalityössä ja sosiaalipäivystyksessä.....	22
5 Metodologiset valinnat ja tutkimuksen toteutus.....	25
5.1 Tutkimuskysymys	25
5.2 Kokemuksellisuus.....	25
5.3 Aineiston kuvaus	27
5.4 Eettiset kysymykset ja verkkotutkimuksen haasteet	29
5.5 Analyysimenetelmä.....	32
6 Tutkimustulokset.....	34
6.1 Sosiaalipäivystyksen tehtävät	35
6.2 Palstaa tiedonhakuun käyttäneet	39
6.3 Kokemukset tahdonvastaisista toimenpiteistä	40
6.4 Yleinen keskustelu sosiaalipäivystyksestä	44
7 Tulosten tulkinta ja johtopäätökset	46
8 Pohdinta	51
Lähteet.....	54
Liite 1. Tutkimuslupa	62

1 Johdanto

Sosiaalipäivystyksestä säädetään sosiaalihuoltolaissa, ja sosiaalipäivystys vastaa kiireellisten ja välttämättömien sosiaalipalveluiden ja tukitoimien järjestämisestä erilaisissa sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa ympäri vuorokauden. Sosiaalipäivystystyötä leimaavat erityisesti viimesijaisuus sekä tahdonvastaiset toimenpiteet. Työtä ohjaavat muun muassa sosiaalihuolto, päihdehuolto-, lastensuojelu- ja hallintolait sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta sekä laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta. (Sosiaalihuoltolaki 29§ 2014, STM 2024.)

Sosiaalipäivystyksestä en tutkielmaa varten suorittamassani tiedonhaussa löytänyt paljoakaan aiempia tutkimuksia. Vaikuttaakin siltä, että aihetta on tieteellisesti tutkittu melko vähän. Asiakasnäkökulmaa ei aiemmissa sosiaalipäivystystä koskevissa tutkimuksissa ole myöskään otettu huomioon juuri lainkaan. Asiakkaiden kokemuksia sosiaalipäivystyksestä on todennäköisesti ollut vaikeaa selvittää tehtävien arkaluontoisuuden ja akuutin luonteen vuoksi. Työn ja palveluiden kehittämiseksi olisi myös asiakkaiden näkökulmaa hyvä selvittää ja tuoda esiin. Sosiaalipäivystys lakisääteisenä palveluna on kuitenkin olemassa asiakkaita varten.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista todetaan, että lain tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä (Sosiaalihuoltolaki 1 §). Asiakaslähtöisyydestä puhutaan sosiaalialalla usein itsestäänselvytenä. Postmodernissa näkökulmassa asiakaslähtöisyys on usein liittynyt yksittäisen asiakkaan ja järjestelmän väliseen valtasuhteseen ja epätasa-arvoon. Asiakaslähtöisyyden käsite on sosiaalityössä yleisesti liitetty ainakin palveluiden saavutettavuuteen, asiakkaan kuulemiseen ja osallistumiseen sekä vuorovaikutukseen. (Norlamo-Sahlama 2009, 41–43.)

Asiakaskokemuksina tarkastelen tässä tutkielmassa sekä sosiaalipäivystykseen ilmoituksen tehneiden että sosiaalipäivystyksen asiakastehtävien kohteiden kokemuksia.

Aiheen valintaa ohjasi vahvasti oma mielenkiinto, sekä vuosien työkokemus sosiaalipäivystyksessä. Elävästi muistan vielä vuosia sitten meille silloisen Turun seudun sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijöille jaetut asiakastytyväisyyslomakkeet, jotka oli laadittu pitkälti siten, että tavallinen sosiaalihuollon asiakas voisi täyttää lomakkeen

toimistossa etukäteen varatun ajan jälkeen ja palauttaa sen nimettömänä lomakkeille tarkoitettuun postilaatikkoon. Tuolloin kollegoideni kanssa pohdimme, mitä tapahtuisi, jos olisimme ottaneet lomakkeita mukaan, kun lähdimme virka-ajan ulkopuolella tehtäville akuuteille kotikäynneille, joissa voisi esimerkiksi olla tarkoitus arvioida lapsen kiireellistä sijoitusta päihtyneiden vanhempien luota. Muistaakseni mitään vastaavanlaisia lomakkeita ei olisi asiakkaille jaettu, mutta tämä ei tarkoita sitä, etteikö sosiaalipäivystyksen asiakkaiden kokemuksia olisi tarpeellista selvittää eikä sitä, että myös sosiaalipäivystystyötä tulisi tehdä asiakaslähtöisesti. Käytännössä akuuteissa tahdonvastaisissakin tilanteissa, kuten esimerkiksi lapsen kiireellisen sijoituksen yhteydessä, voidaan usein asiakkaan kanssa yhdessä pohtia ratkaisuja ja vaihtoehtoja ja näin toteuttaa asiakaslähtöisyyttä.

Tässä tutkielmassa tarkastelen laadullista sisällönanalyysin avulla, miten sosiaalipäivystyksestä on keskusteltu ja millaisina asiakaskokemukset sosiaalipäivystyksestä näyttäytyvät Sanoma Oy:n Vauva.fi-keskustelupalstalla vuosina 2011–2022 käydyissä keskusteluissa. Teoreettisena viitekehyksenä tutkielmassani on postmoderni teoria.

2. Sosiaalipäivystys Suomessa

2.1. Sosiaalipäivystyksen tehtävät

Sosiaalipäivystyksellä tarkoitetaan välttämättömien ja kiireellisten sosiaalipalvelujen sekä tukitoimien järjestämistä vuorokauden ympäri. Sosiaalipäivystyksen tarkoituksena on pyrkiä vastaamaan välittömään avun tarpeeseen, ja se sisältää kaikki kiireellisen sosiaalipalvelun ominaisuudet koskien lapsia, aikuisia ja vanhuksia. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalipäivystys on järjestettävä kaikkina vuorokauden aikoina kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi kaiken ikäisille asiakkaille. (Sosiaalihuoltolaki 29§. 2014) Päivystävissä yksiköissä on oltava riittävät voimavarat ja osaamista palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden toteuttamiseen lain mukaan. Moniviranomaisyhteistyö on keskeinen osa sosiaalipäivystystyötä. Se tarkoittaa sitä, että sosiaalipäivystys toimii yhteistyössä ensihoidon, terveydenhuollon päivystyksen, pelastustoimen, poliisin, hätäkeskuksen ja tarpeen mukaan myös muiden toimijoiden kanssa. (STM 2024.)

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalipäivystystä on myös järjestettävä terveydenhuoltolain 50 §:n 3. momentissa tarkoitetun laajan ympärivuorokautisen päivystysyksikön yhteydessä ja 4. momentissa tarkoitetun perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteispäivystyksen yhteydessä. Sosiaalipäivystyksen järjestämisestä vastaavat ne hyvinvointialueet, joiden alueella tässä momentissa tarkoitetut terveydenhuollon toimintayksiköt sijaitsevat (Sosiaalihuoltolaki 29 a §, 2014). Joillakin hyvinvointialueilla koko sosiaalipäivystys sijaitsee terveydenhuollon yhteispäivystyksen yhteydessä ja toisilla yhteispäivystyksessä työskentelee erillinen sosiaalipäivystyksen työntekijä.

Sosiaalipäivystykseen ohjautuvista viranomaistehtävistä suuri osa on liittynyt lastensuojeluun. (STM 2012, 5, 116–117.) Kuitenkin ikääntyvä väestö sekä esimerkiksi aikuisten päihteisiin liittyvät ongelmat ovat laajentaneet päivystystyön tehtäväkenttää. Tyypilliset sosiaalipäivystykseen tulevat tehtävät voivat liittyä esimerkiksi perheväkivaltaan, alaikäiseen rikoksentekijään, ilman aikuista hoitajaa tai huoltajaa jääneeseen lapseen, karanneeseen tai kadonneeseen nuoreen tai huoleen yksin asuvan vanhuksen selviytymisestä. Samoin esimerkiksi tulipalot, liikenneonnettomuudet ja äkilliset kuolemantapaukset ovat tilanteita,

joihin voi usein liittyä sosiaalipäivystyksen palveluiden ja toimenpiteiden tarve. (Reissel ym. 2012, 5).

Sosiaalipäivystyksen tehtäviin kuuluu myös psykososiaalisen tuen järjestäminen ja koordinoiminen suuronnettomuustilanteissa (STM 2019,10). Tällöin sosiaalipäivystyksen antama akuutti kriisityö on osa psykososiaalista tukea, joka on Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 29 §:n mukaan säädetty sosiaalipäivystykselle kuuluvaksi.

Kriisityön tarjoama psykososiaalinen tuki sosiaalityössä pohjautuu sosiaalityön psykoanalyysiin perustuvaan psykodynaamiseen teoriaan, joka on historiallisesti ohjannut yksilökohtaisen sosiaalityön kehittämistä (Payne 2008). Keskeistä siinä on asiakkaan tukeminen kuormittavassa elämäntilanteessa. (Coultshe 1988, 63.) Psykodynaamista teoriaa on kritisoitu siitä, ettei psykologiseen teoriaan pohjautuva malli sovi yhteen sosiaalityön teoreettisen ideaalin kanssa, koska se voi estää ongelmien yhteisöllisyyden havaitsemisen ja niihin puuttumisen. Psykodynaaminen teoria soveltuu kuitenkin hyvin kriisityöhön, jossa työskentely on hyvin yksilökeskeistä (Payne 2008).

Psykososiaalinen tuki kohdistuu siis asiakkaan kokonaisvaltaiseen psyykkiseen ja sosiaaliseen tilanteeseen (Raunio 1999, 207). Sosiaalipäivystyksen tarjoama psykososiaalinen tuki on kriisitilanteissa välitöntä esimerkiksi onnettomuuspaikalla annettavaa kriisiapua, josta asiakas ohjataan jatkotuen, varsinaisen akuutin kriisityön piiriin esimerkiksi kriisikeskukseen. Myös sosiaalipäivystyksessä toimii terveydenhuollon ammattihenkilöitä kriisityöntekijöinä, ja hekin saattavat jatkaa akuutissa kriisityössä pidempään asiakkaan kanssa tapahtuman jälkeen. Varsinaisten kriisityöntekijöiden lisäksi myös sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijät hoitavat kriisitehtäviä. Akuuttia kriisiapua tarjoavat näin ollen monet tahot. (STM 2019, 19–20.)

Kriisityön käsite ja näkökulma eroavat muusta sosiaalipäivystystyöstä siten, että se on pitkäkestoisempaa, jolloin asiakkaan kokonaistilannetta on enemmän aikaa käydä läpi psykososiaalisen tuen keinoin. Vaikka akuutti kriisityökin on luonteeltaan lyhytkestoista, on tapaamisia tai yhteydenottoja aina useampia, ja työn luonne on asiakasta kannattelevaa. (Payne 2020, 120–126.) Kriisityö on aina asiakkaalle vapaaehtoista toisin kuin monet muut sosiaalipäivystyksen toimenpiteet.

Sosiaalipäivystyksen akuuteissa lastensuojeluun liittyvissä toimenpiteissä tai ikäihmisten akuuteissa huolenpitotilanteissa sosiaalipäivystyksen työskentelyn näkökulma on puolestaan

erilainen kuin kriisityössä. Näissä työskentelytapa on akuutin vaaratilanteen sekä riskien arviointiin perustuva. Tällöin on keskeistä arvioida asiakkaan akuutti turvaaminen tilanteessa sekä lakien tuntemus ja arvioitava tarvittavat toimenpiteet näiden perusteella. (Payne 2020,48–59.) Näissä jatkotyöskentely siirretään myös nopeasti, yleensä heti seuraavana arkipäivänä, omalle sosiaalityöntekijälle tai muulle asiaa hoitavalle taholle.

Sosiaalipäivystyksessä tehtävä kriisityö eroaa siis näkökulmaltaan muusta sosiaalipäivystystyöstä. Tässä tutkielmassa rajaan tarkastelun pääasiassa muuhun sosiaalipäivystystyöhön, koska kriisityö ei juurikaan noussut aineistossa esiin. Sosiaalipäivystyksen asiakastehtävistä suurin osa on puhelimitse hoidettavia. Päivystävällä työntekijällä tulee kuitenkin aina olla myös valmius jalkautua paikan päälle selvittämään tilannetta. Työntekijän arvioinnin perusteella järjestetään tarvittava tuki asiakkaalle. Sosiaalipäivystyksessä tulee olla mahdollisuudet viranomaispäätösten tekemiseen kaikkina vuorokauden aikoina, mikä edellyttää muodollisesti pätevän työntekijän jatkuvaa läsnäoloa. Sosiaalipäivystyksen tulee myös huolehtia asiakkaalle annettavan hoidon ja tuen jatkuvuudesta (STM 2019, 13). Sosiaalipäivystystyössä korostuu myös tehtävien akuutti tilannearviointi ja priorisointi. Sosiaalipäivystyksen kiireelliset ja akuutit asiakastehtävät tulevat useimmiten yllättäen, jolloin tarvittavat palvelut ja toimenpiteet on järjestettävä välittömästi (Hujala 2017, 333).

2.2 Sosiaalipäivystyksen kehittäminen ja järjestäminen

Suomessa sosiaalipäivystyksen juuret ulottuvat 1960-luvun alkuun, jolloin Helsingin kasvavat lähiöt lisäsivät nuorten ja lasten auttamistarvetta etenkin viikonloppuisin. Aluksi kyseessä oli kokeiluluontoinen lapsiin ja nuoriin kohdistuva ensihuolloksi kutsuttu toiminta.

Sosiaalipäivystys-nimikkeellä työ alkoi vuonna 1985 Lahdessa, Helsingissä, Tampereella ja Porvoossa, jolloin työ samalla laajeni kaiken ikäisiin asiakkaisiin (Karjalainen ym. 2002, 258).

Sosiaalipäivystys kuului alkuvaiheessa isoissa kaupungeissa poliisilaitoksen sosiaalityöntekijän toimenkuvaan. Myös Ensi- ja Turvakotien mukanaolo koettiin tärkeäksi. (Soine-Rajanummi & Konttinen 2005, 7–9).

Keskitalon (1991, 5) mukaan sosiaalipäivystyksen kehittäminen alkoi Suomessa 1980-luvulla, jolloin havaittiin virka-ajan ulkopuolisen akuutin sosiaalityön tarvetta. Laajempaa ja koko

Suomen kattavaa sosiaalipäivystysjärjestelmää alettiin kehittää vasta 2000-luvulla, ja tällöin osana sosiaalialan kehittämishanketta luotiin koko maata kattava sosiaalipäivystys (STM 2005, 8–9). Valtioneuvoston periaatepäätöksessä 2.10.2003 päätettiin koko maan kattavan sosiaalipäivystyksen rakentamisesta vuoteen 2007 mennessä. Jo ennen tätä oli etenkin suuremmissa kunnissa sosiaalipäivystystä järjestetty jo pidempään, mutta osassa kuntia toiminta aloitettiin vasta vuonna 2007 (STM 2005, 8–9.).

Vuonna 2019 laaditun sosiaali- ja terveysministeriön raportin mukaan sosiaalipäivystystoiminta kattoi koko Suomen, mutta järjestämistapa vaihteli alueittain, mikä vaikeutti valtakunnallisen kokonaiskuvan muodostamista sekä kokonaistilanteen arvioimista. Päivystystoiminnan alueellista ja laadullista vertailua vaikeuttivat myös alueiden erilaiset kirjaamiskäytännöt. Sosiaalipäivystysten toiminnan havaittiin kuitenkin raportissa olevan lainmukaista (STM 2019, 3).

Sote-uudistuksen myötä sosiaalipäivystyksen järjestämisvastuu siirtyi kunnilta hyvinvointialueille 1.1.2023. Samalla myös sosiaalipäivystys siirtyi osaksi hyvinvointialueen valmiussuunnittelua (STM 2024).

2.3 Lastensuojelu

Sosiaalipäivystyksen lastensuojelulliset tehtävät ovat usein yhteyksissä koko perheen avun tarpeeseen. Tyypillisiä lastensuojelutehtäviä ovat esimerkiksi nuorten tekemät rikokset tai päihteidenkäyttö, riidat kotona, vanhempien runsas päihteidenkäyttö sekä lapsen tai nuoren karkailu tai itsetuhoisuus (THL 2024).

Koska tutkielmani aineisto näyttäytyi melko lastensuojelupainotteisena, avaan tässä alaluvussa lastensuojeluun liittyviä keskeisiä käsitteitä ja toimintatapoja lyhyesti. Lastensuojelu on lakisääteistä toimintaa, joka perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen. Lastensuojelulaissa on lastensuojelun tehtäväksi määritelty sekä ongelmien ehkäisy että niiden korjaaminen. (Bardy 2013, 71.) Lastensuojelulaissa pidetään lapsen alle 18-vuotiaista ja nuorena 18–22-vuotiaista (LSL 6 § 2007).

Lastensuojeluasias voi tulla vireille ennakkollisena lastensuojeluilmoituksena, joka tehdään jo ennen lapsen syntymää syntymättömän lapsen ja perheen turvaamiseksi.

Lastensuojeluilmoitus on tehtävä viipymättä, jos lapsesta on herännyt huoli.

Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, mutta eräillä ammattikunnilla ja

luottamustoimessa toimivilla tahoilla on siihen lakisääteinen velvollisuus (kts. Lastensuojelulaki 25 § 2007). Mikäli epäillään lapseen kohdistuneen rikoksen, on näillä ammattikunnilla myös ilmoitusvelvollisuus poliisille. Myös lapsi itse tai vanhemmat voivat hakea lastensuojelun tukitoimia, jolloin kyseessä on yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi tai hakemus lastensuojeluun. Lastensuojeluasian vireille tullessa sosiaalityöntekijä arvioi ensin kiireellisten toimenpiteiden tarpeen. Sen jälkeen sosiaalityöntekijä tekee palvelutarpeen arvion, jos se ei ole tarpeetonta, ja arvioi lastensuojelun tarpeen. Lastensuojelun asiakkuus ei ala vielä palvelutarpeen arvion tai lastensuojelutarpeen arvioinnin aikana. Asiakkuus alkaa, jos vireilletulon jälkeen ryhdytään kiireellisiin lastensuojelun tukitoimiin, lapselle annetaan muita lastensuojelun palveluita ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista tai jos arvioinnin perusteella todetaan, että lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluita ja tukitoimia. (THL 2024.)

Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jos ei lapsen etu muuta vaadi. Vastuu lapsen hyvinvoinnista on aina ensisijaisesti vanhemmilla ja muilla huoltajilla. Euroopan ihmisoikeussopimuksen 8. artiklan mukaan jokaisella on oikeus nauttia yksityis- ja perhe-elämäänsä kohdistuvaa kunnioitusta, eivätkä viranomaiset saa puuttua siihen muutoin kuin lain nojalla. Lastensuojelua on siis toteutettava pienimmän puuttumisen keinoin, ja viranomaisten on tuettava ja pyrittävä tarjoamaan apua riittävän varhain (LSL 2§. 2007).

Avohuollon tukitoimilla lastensuojelussa tarkoitetaan vapaaehtoisuuteen perustuvia palveluita kotona asuvalle lapselle. Lastensuojelun avohuollon tukitoimia ovat esimerkiksi tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen, taloudellinen tukeminen esimerkiksi lapsen harrastuksissa, tukihenkilön tai perheen järjestäminen, lapsen kuntoutumista tukevat terapiapalvelut, perhetyö, lapsen lyhytaikainen avohuollon sijoitus, koko perheen sijoitus perhe- tai laitoshuoltoon, vertaisryhmätoiminta sekä loma- ja virkistystoiminta. Lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalityön palvelut on järjestettävä sen mukaisesti kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on arvioinut ne tarpeellisiksi lapsen asiakassuunnitelmassa. Mikäli sosiaalityöntekijä ja lapsi tai hänen huoltajansa ovat erimielisiä näistä välttämättömistä palveluista, kirjataan nämä näkemyserot asiakassuunnitelmaan (LSL 36 § 2007).

Sijaishuolto

Lapsen kodin ulkopuolelle sijoittamisen perusteena voivat olla sellaiset puutteet lapsen huolenpidossa tai kasvuolosuhteissa, jotka uhkaavat vaarantaa lapsen terveyttä ja kehitystä (esimerkiksi vanhempien päihde- ja mielenterveysongelmat tai lapsen hoidon laiminlyönti). Huostaanoton perusteet täyttyvät myös, jos lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisen rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään. Lisäksi edellytetään, etteivät avohuollon tukitoimet olisi sopivia tai mahdollisia tai ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi ja sijaishuolto arvioidaan lapsen edun mukaiseksi. (LSL 40 § 2007.) Kun sijaishuolto on lapsen edun kannalta tarpeen, se on järjestettävä viivytyksettä. Huostaanotetun lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshoitona tai muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla. Sijaishuoltoa toteutettaessa on otettava lapsen edun mukaisella tavalla huomioon myös perheen yhdistämisen tavoite. (LSL 2 § 2007.) Huostaanoton valmistelee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhteistyössä toisen sosiaalityöntekijän kanssa (LSL 41 § 2007).

Jos huoltaja tai 12-vuotta täyttänyt lapsi ei vastusta huostaanottoa, tekee huostaanottoa ja siihen liittyvän sijaishuoltoa koskevan päätöksen johtava sosiaalityöntekijä. Jos lapsen huoltaja tai 12-vuotta täyttänyt lapsi vastustaa, asian ratkaisee hallinto-oikeus. (LSL 3§.2007.) Huostaanotto on voimassa toistaiseksi. Kun tarvetta sille ei enää ole, johtava sosiaalityöntekijä tekee päätöksen huostassapidon lopettamisesta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valmisteltua asian. Lapsi tai huoltaja voi vaatia huostassapidon lopettamista, mistä päätöksen tekee johtava sosiaalityöntekijä ja päätöksessä on valitusoikeus hallinto-oikeuteen. Huostassapidon jatkamisen edellytyksiä ja tarvetta arvioidaan asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä. Huostassapito lakkaa, kun lapsi täyttää 18-vuotta (LSL 47 § 2007).

Kiireellinen sijoitus

Mikäli lapsi on välittömässä vaarassa, voidaan hänelle järjestää kiireellisesti sijaishuoltona hänen tarvitsemansa hoito ja huolto. Myös kiireellinen sijoitus voidaan järjestää perhehoitona, laitoshoitona tai muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla esimerkiksi sukulaisen tai toisen vanhemman luo. Kiireellisestä sijoituksesta päättää Lastensuojelulain 13 §:n 1 momentin mukaan määräytyvä viranhaltija, jonka päätöksen perusteella kiireellinen sijoitus voi kestää korkeintaan 30 päivää. Päätöksen aikana tulee kartoittaa mahdollinen tukitoimien

tai huostaanoton tarve, mikäli 30 päivää ei ole riittävän tähän, tai lapsen etu sitä vaatii, voidaan päätöstä jatkaa vielä 30 päivällä (LSL 38§.2007).

Jälkihuolto

Hyvinvointialueen on järjestettävä yli puoli vuotta yksin sijoitettuna olleen nuoren jälkihuolto hänen asiakassuunnitelmassansa arvioitujen tarpeidensa mukaan, siihen saakka, kunnes nuori täyttää 23 vuotta. Jälkihuolto on vapaaehtoista. (LSL 75&76§.2007)

Sosiaalipäivystyksen toimenkuvassa korostuvat edellä mainituista lakisääteisistä lastensuojelun toimenpiteistä erityisesti erilaisten akuuttien avohuollon tukitoimien, kuten esimerkiksi akuutin avohuollon sijoituksen tai akuutin perhetyön järjestäminen sekä lapsen kiireellisen sijoituksen arviointi.

Lastensuojelussa viranomaisen ja yksityisen asiakkaan suhde ei ole koskaan tasa-arvoinen, mutta perustuslain 21 §:n mukaan lastensuojelun asiakasta on aina kuultava ja hänellä on oikeus saada valituskelpoinen päätös. Julkisessa vallassa on aina toteutettava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen (Perustuslaki 22§ 1999). Lastensuojelua on siis toteuttava asiakaslähtöisesti.

3 Aiemmat tutkimukset sosiaalipäivystyksestä

Sosiaalipäivystystä koskeva tutkimus on Suomessa jäänyt melko vähäiseksi (Reissell ym. 2012, 116). Pro gradu -tutkielmia sosiaalipäivystyksestä on kirjoitettu useita, mutta jatkotutkimus on jäänyt hyvin suppeaksi. Tämän tutkielman tekoa aloittaessani perehdyin useisiin sosiaalipäivystystä käsitteleviin suomalaisten yliopistojen opinnäytetöihin saadakseni alkukäsitystä aiemmasta tutkimuksesta sekä aihetta käsittelevästä kirjallisuudesta.

Tutkielmaani varten suoritin myös hakuja erilaisilla yhdistelmillä hakusanoista:

“sosiaalipäivystys”, “sosiaali- ja kriisipäivystys”, “sosiaalipäivystys Suomessa ja ulkomailla”, “social emergency services”, “crisis emergency services”, “crisis social work” “24 hour social emergency services-2”, “socialjouren” ja “socialjouren forskning Sverige”, Google ja Google Scholar -hakukoneilla tammikuussa 2024 sekä lokakuussa 2024. Samoina ajankohtina syötin samoja hakusanoja Turun yliopiston Volter-tietokantaan. Pyrin rajaamaan tuloksia 2000-luvulle ja käyttämään vertaisarvioituja lähteitä. Hakutulokset olivat melko niukkoja ja suuri osa niistä oli yliopistojen opinnäytetöitä. Hakujen edetessä havaitsin myös, ettei sosiaalipäivystystoiminnalla ole suoraa englanninkielistä vastinetta.

Sosiaalipäivystystoimintaa Suomen mallin kaltaisesti järjestettynä vaikuttaisi löytyvän lähinnä muista pohjoismaista ja näiden sisälläkin sosiaalipäivystyksen toimintatavoissa on eroja (Rapeli ym. 2018). Muualla vastaavaa toimintaa toteuttavat pitkälti esimerkiksi vapaaehtoisjärjestöt (Rapeli ym. 2018) tai yksittäisissä sairaaloissa (Maher & Maidment 2013), palo- tai poliisiasemilla työskentelevät sosiaalityöntekijät (Cacciatore 2011). Henna Haravuori ym. (2019) tutkivat kriisityön vaikuttavuutta ja kattavuutta Kauhajoen ampumissurmille altistuneiden opiskelijoiden keskuudessa. Kyseinen tutkimus sijoittuu psykiatrisen, ei sosiaalityön, tieteenalaan.

THL:n artikkelissa (9/2020) Kivipelto ym. ovat tutkineet sosiaalipäivystysten työvaiheiden lisääntymistä koronapandemian ensimmäisessä vaiheessa. Reilu kolmannes kyselyyn vastanneista sosiaalipäivystyksistä ilmoitti työmäärän lisääntyneen huhtikuussa tammikuuhun verrattuna. Kolmanneksen mukaan työmäärä oli ennallaan ja noin lopun kolmanneksen mukaan työmäärä oli puolestaan vähentynyt. Yhteydenottoyistä turvattomuuden tunteeseen, ihmissuhteisiin ja iäkkäiden tarpeisiin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät pandemiaa edeltävästä ajasta. Henkilökohtaiset tapaamiset vähenivät ja etäpalvelut lisääntyivät.

THL:n artikkelissa 8/2021 Knop, Hiilamo, Ilmarinen, Karjalainen ja Kivipelto tutkivat sosiaalipäivystyksen kiireen jatkumista koronapandemian pitkittyessä. Asiakkaiden yhteydenotot ja sosiaalipäivystysten työmäärä lisääntyivät sekä koronaepidemiaa edeltäneeseen tilanteeseen että kevääseen 2020 verrattuna. Lapsiin, nuoriin ja perheisiin liittyvät yhteydenotot ja työtehtävät lisääntyivät keväällä 2020. Henkilökohtaisia asiakastapaamisia oli kyseessä olevana aikana vähemmän ja sosiaalipäivystysten yhteistyö muiden viranomaisten kanssa koettiin pääosin toimivaksi.

Hynninen ja Upanne (2006) ovat tutkineet akuutin kriisityön vaikuttavuutta, toimintaa ja järjestämistä. Tutkimuksessa haasteiksi nousivat virka-ajan ulkopuolisen kriisiavun lisääminen, interventioiden kattavuuden kehittäminen sekä kansallisen suuronnettomuustilanteita koskevan psykososiaalisen tuen ja palveluiden kehittäminen sekä kriisityön resurssien ja toimintaympäristön kehittäminen (Hynninen, Upanne 2006, 4).

Räsänen on väitöskirjassaan 2014 tutkinut tietotekniikkaan pohjautuvaa asiakastiedon käyttöä sosiaalipäivystyksissä. Räsänen tutkimuksessa todetaan, että ammattilaisten välisiä tiedonsiirron järjestelmiä suunniteltaessa on huomioitava, että kyse on hyvin moniulotteisesta kokonaisuudesta. (Räsänen 2014,143) Sosiaalipäivystyksen tekee Räsänen (2014, 143) mukaan erityiseksi se, että kyse on sosiaalihuollon kiireellisten ja usein akuuttien ja äkillisten tehtävien hoitamisesta, tallentamisesta ja tiedon välittämisestä sekä vastuun siirtämisestä asiaa seuraavaksi käsittelevälle taholle.

Rapeli (2017) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalityön roolia ja valmistautumista katastrofi- ja suuronnettomuustilanteisiin Suomessa suhteessa kansainvälisiin keskusteluihin aiheesta. Tutkimuksen mukaan pyrkimys sosiaalisen pääoman ja resilienssin lisäämiseen asiakastyössä, oikea-aikaisuus sekä sosiaalitoimen oman organisaation ja moniammatillisen yhteistyön kehittäminen ovat keskeisiä kehityskohteita katastrofi- ja suuronnettomuustilanteiden sosiaalityössä.

Kiuru (2018) on käsitellyt kriisityötä itsemurhan tehneiden nuorten vanhempien näkökulmasta. Kiurun artikkelissa tulee esille muista tutkimuksista poiketen myös asiakaskokemuksia.

Sosiaalipäivystystä koskevissa aiemmissa suomalaisissa tutkimuksissa on siis tutkittu eri näkökulmista psykososiaalista tukea kriisi- ja suuronnettomuustehtävissä, koronapandemian

vaikutusta sosiaalipäivystyksen tehtäviin sekä asiakastiedon käyttöä sosiaalipäivystyksissä. Aiempi tutkimus näyttöä kriisityöpainotteisena. Asiakasnäkökulmaa esille tuovassa Kiurun (2018) artikkelissakin kootaan kokemuksia kriisityöstä, mikä luonteeltaan poikkeaa esimerkiksi sosiaalipäivystyksen kiireellisestä tahdonvastaisesta lastensuojelutyöstä.

Kansainvälistä tutkimusta sosiaalipäivystyksen kaltaisesta toiminnasta löytyi niukasti. Rapeli ym. (2018) ovat artikkelissaan selvittäneet yhtäläisyyksiä Pohjoismaiden sosiaalityön varautumisessa ja toiminnassa katastrofitilanteissa. Tutkimuksessa johtopäätöksessä todettiin, ettei yhtäläistä pohjoismaista mallia ole, vaan jokaisella maalla on omat toimintatapansa. Yhteistä Pohjoismaille on kuitenkin vankka sosiaaliturvalainsäädäntö, turvallisuus ja yleisesti hyvä varautumisaste. Yhteispohjoismaisella yhteistyöllä sosiaalityötä olisi myös mahdollisuus kehittää edelleen. Lisäksi artikkelissa korostettiin sujuvan moniviranomaisyhteistyön merkitystä katastrofitilanteissa.

Cacciatore ym. (2011) ovat tutkineet artikkelissaan sosiaalityöntekijän toimenkuvaa ja roolia arizonalaisella paloasemalla, missä perinteinen pelastustoimen toimenkuva oli muuttunut siten, että hälytystehtävinä oli tulipaloja enemmän erilaisia liikenneonnettomuuksia, ampumisia, itsemurhiin ja mielenterveysongelmiin liittyviä tehtäviä. Alkujaan sosiaalityöntekijän tehtävänkuvaa kuului kriisiavun antaminen paloaseman työntekijöille, mutta toimenkuva laajeni myös kriisiavun tarjoamiseen pelastustoimen asiakkaille. Malli todettiin artikkelissa toimivaksi ja sen laajentamista suositeltiin.

Davis (2012) on perehtynyt artikkelissaan kriisituen haasteisiin Isossa-Britanniassa. Artikkelissa todettiin sosiaalityöntekijöiden valmistautumisen ja työn jatkuvuuden merkityksen tärkeys kriisitilanteissa. Näiden haasteeksi todettiin maan sosiaalityön byrokraattisuus ja toiminnan pirstaleisuus.

Maher ja Maidment (2013) ovat artikkelissaan tutkineet sairaalan sosiaalityöntekijän roolia Uudessa-Seelannissa 2010 ja 2011 tapahtuneiden maanjäristysten yhteydessä. Artikkelissa todettiin, että vaikka katastrofitilanteita varten oli varauduttu ja valmistauduttu, niin todellisessa tilanteessa sosiaalityöntekijän toimenkuva muuttui ja laajeni myös sellaisiin tehtäviin, mitkä olisivat normaalisti kuuluneet muulle sairaalahenkilökunnalle. Artikkelissa todettiin, että sairaalan sosiaalityöntekijän jokapäiväisissä työtehtävissä käyttämät taidot olivat siirrettävissä onnettomuustilanteisiin.

Miller (2003) on artikkelissaan puolestaan tutkinut debriefingin, eli kriisitilanteen jälkeisen ryhmässä tapahtuvan strukturoidun purkukeskustelun ja -tapaamisen toimivuutta sosiaalityössä. Artikkelissa korostetaan ihmisten luonnollisten verkostojen ja moniviranomaisyhteistyön tärkeyttä debriefing-tilanteissa.

Eriksson ja Wolter (2023) ovat tutkineet Tukholman sosiaalipäivystyksen ja Marie Cederschiöld Högskolanin yhdessä kehittämää iRisk-pilottiprojektia, jolla pyritään väkivallan riskien arviointiin lapsiperheissä. Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla mallia käyttäneitä Tukholman sosiaalipäivystyksen työntekijöitä. Kyseisessä iRisk-mallissa sosiaalipäivystys kävi akuutissa tilanteessa läpi perheväkivaltaa kokeneiden puolisoiden ja lasten tai seksuaalista tai fyysistä väkivaltaa kokeneiden lasten kanssa läpi iRisk-arviomittarin. Tutkimuksen tuloksissa todettiin, ettei mallin käyttöön ja kaikkien osa-alueiden läpikäymiseen aina todellisissa tilanteissa ollut aikaa tai mahdollisuutta, mutta haastatellut sosiaalityöntekijät totesivat, että kyseisen mallin avulla lapsi tuli työskentelyssä näkyvämmäksi ja työskentely mallin avulla koettiin lapsikeskeisemmäksi, standardisoidummaksi ja mitattavammaksi.

Sekä kansainvälinen että suomalainen aiheen tutkimus osoittautui melko vähäiseksi, ja se vähä, mitä sitä on tehty, vaikuttaisi keskittyneen pitkälti kriisityöhön. Koska sosiaalipäivystystä on suorittamani tiedonhaun perusteella tutkittu sangen vähän, ei asiakkaiden kokemuksista ja käsityksistä sosiaalipäivystyksen toiminnasta juurikaan ollut saatavilla tietoa.

4 Postmoderni asiakaslähtöisyys

Tarkastelen tässä luvussa postmodernia teoriaa, joka kytkee asiakaslähtöisyyden yhteiskunnan kehitykseen ja samalla kiinnittää asiakaslähtöisyyttä sosiaalityössä yhteiskuntatieteelliseen kontekstiin.

4.1 Postmodernismi

Mitä postmodernilla teorialla tarkoitetaan, ja mistä puhutaan, kun puhutaan postmodernista käänteestä yhteiskuntatieteissä? Postmodernismi oli alkujaan filosofista ja kulttuurintutkimuksellista pohdintaa. Vähitellen postmodernin käsitettä alettiin käyttää myös kuvaamaan tieto- ja yhteiskuntateoreettista muutosta tai käännettä. (Karvinen 2009, 131–132).

Toisen maailmansodan jälkimainingeissa modernista alkoi irtautua uusi yhteiskunnallisiin haasteisiin vastaava ajattelutapa, jota on kutsuttu postmoderniksi murrokseksi; murros alkoi ensin vaikuttaa taiteessa ja filosofisessa ajattelussa, josta se levisi vähitellen koko yhteiskuntaa koskettavaksi muutospaineeeksi (Sutinen 2009; Parton ym. 1998, 242). Modernien yhteiskuntien toimintaympäristöä, arvomaailmaa ja käytäntöjä alettiin tällöin kyseenalaistaa kaikilla yhteiskuntaelämän osa-alueilla: huomattiin, että modernin yhteiskunnan on voitava muokkautua ja sen on tultava tietoiseksi myös omista ristiriidoistaan (Sutinen 2009, 7). Laajaa yhteiskunnallista ilmiötä onkin kuvattu eri näkökulmista katsoen niin tietoiseksi itsestään tulosta kuin reflektiivisyydeksi eli omia näkökulmiaan haastavaksi ja keinovalikoimiaan entistä monialaisemmin ja monitahoisemmin tarkastelevammaksi ja sekä myös modernin yhteiskunnan kritiikiksi.

Postmodernilla tarkoitetaan yleisesti siirtymistä modernin jälkeiseen aikakauteen. Modernissa ajattelussa yhteiskunnan ilmiöt on nähty säännönmukaisina, ja niitä on pyritty selittämään teorioiden avulla. Postmodernissa taas todellisuuden ilmiöiden ja tapahtumien taustalla ei nähdä säännönmukaisuutta. Ei ole johdonmukaisesti etenevää historiaa tai edistystä, eivätkä säännönmukaisuuksiin perustuvat teoriat voi selittää tai tehdä ymmärrettäväksi todellisuutta (Raunio 2000, 66–67). Postmoderni yhteiskunta on ikään kuin jatkuvassa muutoksessa, mikä vaikuttaa ihmisten elämään. Tätä yhteiskunnan muutosta on vaikea hallita, ohjata ja suunnitella suoraviivaiseen kehitysjatteluuun ja yksisuuntaisiin vaikutusyhteyksiin perustuvalla modernistisella politiikalla ja asiantuntemuksella (Raunio 2000, 66–67).

Modernin aikakauden lopusta ja postmoderniin aikakauteen siirtymisestä on keskusteltu eri aloilla 1950-luvulta nykypäivään saakka (Lyotard, 1985, 7–10). Esimerkiksi sosiologi Zygmunt Bauman (1996, 191–195; 1992, 187–188) on kuvannut nyky-yhteiskuntaa postmodernin ja notkean modernin käsitteillä. Termi postmoderni kuvaa hänen mukaansa yhteiskunnallista tilannetta, joka on muotoutunut 1900-luvun jälkipuoliskolla. Kun moderni yhteiskunta kamppaili universaalisuuden, yhdenmukaisuuden, monotonisuuden ja selkeyden puolesta, ilmensi postmoderni institutionalisoitunutta pluralismia, moninaisuutta ja ambivalenssia. Nykyistä, notkean modernia yhteiskuntaa Bauman (2002, 8–9; 2008, 66, 73) vertaa juokseviin aineisiin, jotka eivät pysty säilyttämään muotoaan. Elämämme ja arvomme ovat jatkuvassa muutoksen tilassa, mikä vaatii joustavuutta sekä nopeaa uusiutumisen- ja muuttumiskykyä: se, minkä tiedämme ja osaamme tänään, voi jo huomenna näyttäytyä käyttökelvottomana (Beck & Beck-Gernsheim 2002, 4).

Beck (1995) on kuvannut nyky-yhteiskuntaa toisen modernin, refleksiivisen modernin ja riskiyhteiskunnan käsitteillä. Riskiyhteiskunnassa yksilöllistyminen johtaa siihen, että sekä henkilökohtaiset että globaalit riskit kohdataan yksilöllisemmin ilman yhteiskunnan turvaverkkoja. Pulkkinen on kiteyttänyt postmodernin ja modernin perustavanlaatuisen eron siten, että moderni perustaa etsiessään riisuu kerroksia ja postmoderni on kiinnostunut itse kerrostumisesta. Postmoderniin liittyy tietoisuus siitä, ettei ole olemassa perustaa tai pohjaa, jonka voisi paljastaa kerrosten alta (Pulkkinen 1998, 46).

Modernin ja postmodernin suhdetta on tarkasteltu lukuisista eri perspektiiveistä, eikä postmodernin määrittely ole mitenkään yhtenäistä tai selkeää. Postmodernismi onkin hyvin laaja tulkintakehys. (Piiroinen 2005, 158–159.) Postmodernin käsitteeseen ei ole kiistaton, vaan sen rinnalla on käytetty myös esimerkiksi myöhäismodernin, refleksiivisen modernin, toisen modernin ja Baumanin juoksevan modernin käsitteitä. Postmodernismi oli siis alkujaan filosofista ja kulttuuritutkimuksellista pohdintaa. Vähitellen postmodernismin käsitettä alettiin käyttää myös kuvaamaan tieto- ja yhteiskuntateoreettista muutosta tai käännettä. (Karvinen 2009, 131–132).

Itse käytän tutkielmassani postmodernin käsitettä, koska kyseessä on tarkastelemisiani sosiaalityön tutkimuksissa (Esim. Karvinen 2009, Raitakari 2002, Raunio 2000, Piiroinen

2005, Satka 1997) yleisesti käytetty käsite ja postmoderni viitekehys sopii sosiaalityön asiakasprosessin tarkasteluun, vaikkei kysymys olekaan kiistattomasta käsitteestä.

Postmoderni on Karvisen (2009, 131–135) mukaan pitkälti modernin kritiikkiä. Modernisuus on 1900-luvun alusta alkaen edustanut tiedon ja teknologian sekä tieteellisen rationalismin mukaista perinteistä ideaa kehityksestä kohti parempaa. Käsitettä modernisuus on myös käytetty kuvaamaan yhteiskunnan kulttuurista muutosta, työnjaollista monimuotoistumista ja valtarakenteiden muutosta

Postmodernilla tarkoitetaan yleisesti siirtymistä modernin jälkeiseen aikakauteen. Modernissa ajattelussa yhteiskunnan ilmiöt on nähty säännönmukaisina, ja niitä on pyritty selittämään teorioiden avulla. Postmodernissa taas todellisuuden ilmiöiden ja tapahtumien taustalla ei nähdä säännönmukaisuutta. Ei ole johdonmukaisesti etenevää historiaa tai edistystä, eivätkä säännönmukaisuuksiin perustuvat teoriat voi selittää tai tehdä ymmärrettäväksi todellisuutta (Raunio 2000, 66–67). Postmoderni yhteiskunta on jatkuvassa muutoksessa, mikä vaikuttaa ihmisten elämään. Tätä yhteiskunnan muutosta on vaikea hallita, ohjata ja suunnitella suoraviivaiseen kehitysajatteluun ja yksisuuntaisiin vaikutusyhteyksiin perustuvalla modernistisella politiikalla ja asiantuntemuksella (Raunio 2000, 66–67).

Postmodernissa puhettavassa todellisuus selitetään Karvisen (1996, 39) mukaan ristiriitaiseksi, elämä ja tieto epävarmaksi. Elämän valinnoille ja asioille hyväksytään erilaisia merkityksiä. Ihmisten elämä muodostuu siis omakohtaisissa prosesseissa perinteisten normien sijaan. Elämä on täynnä epäjärjestystä eikä postmodernissa yhteiskunnassa ole auktoriteettien määrittelemää hyvän elämän mallia tai ohjeistusta.

Keskeisenä merkinä postmoderniin aikakauteen siirtymisestä voidaan Raunion (2000, 67) mukaan pitää ennustettavuuden vähenemistä ja elämäntilanteiden epävakautumista. Tämä näkyy muun muassa muutoksina työmarkkinoilla, sosiaalisten siteiden löyhtymisenä sekä perherakenteiden moninaistumisena. Kyse ei kuitenkaan ole yksinomaan epävakauden lisääntymisestä vaan myös yksilön valinnanmahdollisuuksien laajenemisesta. Postmoderni yhteiskunta voidaan Raunion (2000, 67) mukaan nähdä myös riskiyhteiskuntana. Modernissa yhteiskunnassa keskeisenä kiinnostuksen kohteena olivat sosiaalisen muutoksen positiiviset tavoitteet. Riskiyhteiskunnassa taas estetään pahimman tapahtuminen. Postmodernia elämää

taas luonnehtii voimistuva yksilöllisyys. Modernissa maailmassa uhkiin ja riskeihin varauduttiin yhteiskunnallisin järjestelyin. Postmodernissa maailmassa ihmiset kohtaavat uhat ja riskit yksilöllisemmin (Raunio, 2000, 72).

4.2 Postmodernismi sosiaalityössä

1990-luvulta alkaen on etenkin anglosaksisissa maissa pyritty ymmärtämään sosiaalityön muutosta postmodernin ajattelun tarjoamassa viitekehyksessä (Raunio, 2000, 66).

Sosiaalityön teoriat perustuvat kuitenkin moderniin professiokäsitykseen (Raunio 2000, 70).

Sosiaalityön koulutusta muotoiltaessa tavoitteena oli professionaalisuus, jossa tiedettä sovelletaan käytännön ongelmien ratkaisemiseen. Postmodernissa maailmassa tämä ei kuitenkaan enää toimi. Valmiiden tieteesen ja koulutukseen perustuvien vastausten ja työmallien aika on Satkan (1997) mukaan ohi. Postmodernissa sosiaalityössä ei ole yhdenmukaisia metodologisia toimintatapoja vaan työssä korostuu tilannekohtaisuus, ongelmien tulkinta- ja ratkaisukyky. Postmodernissa lähestymistavassa suhde tietoon ja teorioihin kyseenalaistetaan (Lyotard, 1985, 63) ja sosiaalityössä haetaan uutta ymmärrystä tiedon ja teorian sekä ammatillisen ja inhimillisen toimijuuden merkitykselle. Samalla muodostuu uusia työskentelyvälineitä ja käytänteitä. (Karvinen, 2009, 134.) Postmodernissa sosiaalityössä työntekijältä edellytetään reflektiivistä ammattikäytäntöä eli jatkuvaa valmiutta oman toiminnan kyseenalaistamiseen ja kokemuksista oppimiseen.

Työntekijän tulee jatkuvasti kriittisesti reflektoida omaa toimintaansa, eikä tietoa, teorioita tai metodeja ei voida enää soveltaa työssä valmiiksi annettuina tai yleispätevinä. Itseään refleктоivan sosiaalityöntekijän tulisi kyetä auttamaan asiakasta refleктоimaan omaa elämäänsä ja ongelmiaan pirstoutuneessa maailmassa (Karvinen 1996; Raunio 2000).

Toisaalta postmodernissa sosiaalityössä on Raunion mukaan (2000, 75–80) riskinä se, että reflektiivisyyden sijasta sosiaalityön sisältö tyhjenee, jolloin asiakkaan ongelmia työstetään lyhytjänteisesti ja pintapuolisesti. Tämän riskin aiheuttaa se, että postmodernissa yhteiskunnassa myös sosiaalityö joutuu sopeutumaan markkinamekanismeihin luottavan yhteiskunnan rajoituksiin, jolloin käytännön asiakastyöhön vaikuttavat yhä enemmän ylhäältä käsin säädetyt aikarajat ja resurssit. (Raunio 2000, 75–80.)

Piironen (2005, 166) kyseenalaistaa osaltaan postmodernia ajattelua sosiaalityössä ja päätyy siihen, ettei anglosaksisissa maissa käyty keskustelu postmodernista muutoksesta ole suoraan siirrettävissä suomalaiseen sosiaalityökeskusteluun, koska maiden sosiaalipoliittiset järjestelmät ja sosiaalityön käytännöt eroavat niin paljon toisistaan. Piironen (2005, 167–169) toteaa, että suomalaisessa sosiaalityössä voitaisiinkin puhua epävarman modernisuuden, horjuvan modernisuuden, joustavan modernisuuden ja jännitteisen modernisuuden käsitteistä. Nämä käsitteet kuvaavat Piironen (2005) mukaan muutoksen eri puolia ja tarjoavat vaihtoehtoisen jäsenystävän postmodernin käsitteelle sosiaalityössä. Epävarmalla modernisuudella Piironen tarkoittaa sitä, että sosiaalityön käytännön toimintatavat ja työn olosuhteet muuttuvat epävarmemmiksi samalla kun yhteiskunnalliset olot epävakaistuvat. Horjuvalla modernisuudella Piironen kuvaa sitä tilaa, että muuttuvassa hyvinvointiyhteiskunnassa sosiaalityö on jatkuvassa muutoksessa, eikä sosiaalityö voi puutteellisessa toimintaympäristössä koskaan täysin saavuttaa kaikkia niitä ammatillisia tavoitteita, joita sosiaalityöntekijät itse ja poliittiset päätöksentekijät työlle asettavat. Joustavalla modernisuudella Piironen tarkoittaa sitä tilaa, jossa sosiaalityössä joudutaan sopeutumaan jatkuvaan liikkeeseen ja mukauttamaan ammatti-identiteettiään vaihtelevissa tilanteissa. Jännitteisellä modernisuudella taas sitä, miten sosiaalityöntekijöiden keskinäiset eriävät näkemykset sekä ristiriidat muiden ammattikuntien kanssa vaikuttavat työn sisältöön. (Piironen 2005, 167–169.)

Postmoderni sosiaalityö ei Karvisen (2009, 134–141) mukaan ole mikään yhtenäinen teoria, mutta postmodernin lähestymistavan sisällä teoreettinen jäsentäminen ja sen mukainen ammattikäytäntöjen sekä ammattiteorioiden kehittäminen on tiivistynyt siten, että jossain määrin voidaan nykyisin jopa puhua postmodernista sosiaalityön teoriasta. Paynen (2005, 15–23) mukaan postmodernismi sosiaalityössä merkitsee ennen kaikkea vaihtoehtoisten toimintamallien tunnustamisesta ja sitä, ettei mitään sosiaalista tietoa tai teoriaa voi hyväksyä itsestään selvänä. Sosiaalityössä on Karvisen (1996, 40) mukaan perinteisesti koettu ja tunnustettu elämän epävarmuus ja muuttuvuus, ihmisten välisten verkostojen ja vuorovaikutuksen monimuotoisuus, työn vaikea rajattavuus sekä tiedon tulkinnallisuus. Kirjoittajan mukaan postmodernin keskustelun tulo sosiaalityöhön tuntuukin tässä valossa tavallaan helpottavalta, vaikka yhteiskunnallinen kehitys muuttaa työn professionaalista kenttää ja asemaa.

4.3 Asiakslähtöisyys ja moniammatillisuus postmodernissa sosiaalityössä ja sosiaalipäivystyksessä

Asiakas on noussut uudella tavalla voimakkaasti sosiaalityön keskustelujen kohteeksi tavoiteltaessa asiakaslähtöiseksi kutsuttua työkuultuuria. Suomalaisessa järjestelmäkeskeisessä käytännössä asiakasnäkökulma on historiallisesti ollut varsin näkymätön. Kärjistäen voisi sanoa, että asiakasta erikseen analysoitavana toimijana ei ole edes kovin pitkään ollut, sillä tarkastelujen keskiössä ovat olleet etuudet, palvelut, säädökset ja järjestelmän rakenne sekä työntekijöiden toiminta. Asiakkaan käsite ja asiakaslähtöisyys ovat kehittyneet vähitellen, ja tähän kehityskulkuun kietoutuu sitkeästi myös edelleen aikaisempina aikakausina asiakkaaseen liitettyjä näkökulmia (Pohjola 2010, 19). Asiakkaan nostaminen tarkastelun keskiöön auttaa samalla tarkastelemaan uudesta näkökulmasta sosiaalityöhön liittyviä valtasuhteita.

Asiakkaan osallisuuden käsite kuvaa asiakkaan kokemusta ja aitoa osallistumista, ja asiakaslähtöisyys vastaavasti organisaatioiden tai työntekijöiden toimintatapaa. Jotta pystyttäisiin kehittämään asiakkaan osallisuutta, on tärkeää tarkastella käsityksiä sekä asiakkaan osallisuudesta että asiakaslähtöisyydestä (Närhi, Kokkonen & Matthies 2017, 118–119). Asiakasretoriikassa palveluiden käyttäjään kohdistuukin ristiriitaisia odotuksia: asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen toimija ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan, vaikka samaan aikaan hänen odotetaan mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja -toimenpiteisiin (Laitila 2001; Kokko 2003; Pohjola 2010; Pohjola 1994; Kemppainen ym. 1998).

Postmodernissa yhteiskunnassa sosiaalityötä tehdään yhä enemmän verkostoissa ja ryhmissä. Asiakkaiden ongelmat ovat monimutkaistuneet ja niiden käsittelyyn vaaditaan usein asiantuntijuuden rajojen ylittämistä tai useamman alan asiantuntijan yhteistoimintaa (Parviainen, 2006, 157).

Postmodernissa sosiaalityössä myös asiakkaan näkökulma ja asiakaslähtöisyys korostuu. Asiakas on itsekin oman tilanteensa asiantuntija. Asiakkaan ja asiantuntijan suhde on täten muuttunut horisontaalisemmaksi (Karvinen 2009, 146). Eräsaari (2002) tulkitsee postmodernin asiantuntijuuden avoimeksi asiantuntijuudeksi, jolloin ei ole

mahdollista kiinnittyä ainoastaan tieteen sisäisiin periaatteisiin. Tällöin myös asiakkaan näkökulma ja kokemusasiantuntijuus korostuu. Paynen (2005, 3) mukaan

sosiaalityössä on kyse kehämäisestä prosessista, jossa toimintapuitteet, sosiaalityöntekijä, asiakas sekä mahdolliset muut toimijat vaikuttavat toisiinsa.

Postmoderni asiantuntijatieto on Karvisen (1996, 63) mukaan toisaalta sellaista, mitä kaikki tietävät ja toisaalta sellaista, mitä kukaan ei tiedä. Asiantuntijoiden ja asiakkaiden suhde on postmodernissa yhteiskunnassa muuttumassa. Asiakkaallakin nähdään olevan asiantuntemusta. Myös tietoa on tarjolla ja asiakas kykenee sitä itse hankkimaan. Toisaalta myös asiantuntijoiden keskinäinen suhde muuttuu, vastauksia joudutaan hakemaan yhä enemmän yhteistyössä, mutta samalla myös keskinäinen kilpailu voi kiristyä. Muutoksen ja epävarmuuden leimaamassa postmodernissa kehityksessä on tarkoituksenmukaista luoda uudenlaisia työkäytäntöjä ja ottaa myös asiakas uudella tavalla huomioon. (Karvinen 1996, 63.) Postmodernismi lisää Karvisen (2009, 153) mukaan sosiaalityön ihmiskasvoisuutta; sosiaalityöntekijä ei enää ole tieteellisyyteen verhoutunut professionalisti vaan lähempänä asiakasta.

Sosiaalityön vuorovaikutuksessa ovat Juhilan (2016) mukaan aina läsnä tuki ja kontrolli. Sosiaalityöntekijän roolina ja tehtävänä on nähty asiakkaiden liittäminen valtakulttuuriin ja toisaalta myös kontrolloida niitä, joiden liittämisessä tähän on vaikeuksia. Tulevaisuudessa sosiaalityön asiakasrooleja, luonnehtii Juhilan (2006) mukaan neuvoteltavuus kontrollin sijaan. Postmodernin asiakaskäsityksen mukaan asiakas on itse oman elämäntilanteensa asiantuntija (Raitakari, 2002, 51.)

Juhilan (2006) mukaan sosiaalityön ydintä on asiakkaiden kohtaaminen. Sosiaalityö ei ole yksin työntekijän tekemää auttamistyötä, vaan sosiaalityö muodostuu kohtaamisissa. Sosiaalityön sisältö määrittyy siitä, miten osapuolten kohtaaminen tapahtuu ja millaiset roolit työntekijällä ja asiakkaalla kohtaamisessa muodostuu. Kohtaamiset tapahtuvat tiettyssä yhteiskunnallisessa tilanteessa mikä määrittää sosiaalityön tehtäviä. (Juhila 2006, 11–12.)

Sosiaalipäivystyksen asiakkuutta ei voida valita, koska kyse on lakisääteisestä toiminnasta. Toki osa asiakkaista ottaa itse yhteyttä ja toivoo apua, mutta myös tällöin toimintaa ja sitä, mitä voidaan päivystyksellisesti tarjota, ohjaa lakisääteisyys. Postmodernia asiakaslähtöisyyttä ei näin ollen voi suoraan soveltaa sosiaalipäivystyksen toimintaan, mutta myös sosiaalihuoltolain 4§:ssä on säädetty, että asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat mahdollisuuden

osallistumiseen ja vaikuttamiseen omista asioistaan sekä tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen.

Sosiaalipäivystyksen asiakastilanteet ovat usein haastavia ja monimutkaisia. Valmiita toimintamalleja ei ole, vaan jokainen asiakastilanne vaatii aina uutta arviointia tietyssä hetkessä ja kohtaamisessa. (Juhila 2006, 243–246.) Tasavertaista suhdetta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä ei sosiaalipäivystyksen asiakastilanteissa yleensä synny, mutta asiakaslähtöisyys tulisi ottaa huomioon. Sosiaalipäivystyksen akuuteissa tehtävissäkin pyritään yhdessä asiakkaan kanssa pohtimaan mahdollisia ratkaisuja tilanteessa.

Sosiaalipäivystyksessä moniammatillinen yhteistyö muiden viranomaisten kanssa on välttämätöntä. Asiakkaiden akuutit ongelmat ovat usein monimutkaisia ja vaativat usean tahon sujuvaa yhteistoimintaa (Parviainen, 2006, 157). Parhaimmillaan moniammatillisuus on eri yhteistyötahojen asiantuntemuksen lisäämistä. Sosiaalipäivystystyössä sosiaalityöntekijä toimii siis oman alansa asiantuntijana moniammatillisessa moniviranomaisyhteistyössä. Sosiaalipäivystyksen voi toiminnassaan nähdä pienenä osana postmodernia riskiyhteiskuntaa. Sosiaalipäivystyksen tehtävissä ja toiminnassa näyttäytyvät myös muussa yhteiskunnallisessa kontekstissa näkyvät pirstoutuminen, yksilöllistyminen ja monimutkaistuminen (Beck 1995).

5 Metodologiset valinnat ja tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimuskysymys

Tutkielmani tarkoituksena on tutkia laadullisen sisällönanalyysin avulla, miten sosiaalipäivystyksestä on keskusteltu ja millaisina asiakaskokemukset sosiaalipäivystyksestä näyttäytyvät Sanoma Oy:n Vauva.fi -keskustelupalstalla vuosien 2011–2022 välillä käydyissä keskusteluissa. Asiakaskokemuksina tarkastelen sekä sosiaalipäivystyksen asiakkaiden että sosiaalipäivystykseen yhteydenoton sivullisesta tehneiden kokemuksia.

Tutkielmani viitekehyksenä on postmoderni teoria, jossa yksilöiden ja yhteiskunnan ongelmien monimutkaistuesssa ja ihmisten elämän yksilöllistyessä myös asiakaslähtöisyyden merkitys korostuu.

5.2 Kokemuksellisuus

Ihmisen kokemusmaailmaa käsittelevä tutkimus on tieteelliseltä metodiltaan fenomenologis-hermeneuttista tutkimusta, jossa keskeistä ovat kokemuksen, merkityksen ja yhteisöllisyyden käsitteet. Fenomenologis-hermeneuttisen tradition mukaan ihmisen toimintaa ohjaa intentionaalisuus eli tarkoituksenmukaisuus, jolloin toimintaan suuntaudutaan sen merkityksen perusteella. Toiminnasta saadut kokemukset ovat merkityksellisiä, vaikka emme sitä aktiivisesti tiedostaisikaan. Samoin elämäkokemukset muovaavat ihmisen käsityksiä ja kokemuksia ympäröivästä maailmasta. Nämä yksilöiden jakamat kokemukset koostuvat merkityksistä, joita tutkielmaa laativa tutkija vuorostaan lähestyy ymmärtämällä ja tulkitsemalla. Tällöin tutkija pyrkii eläytymään tutkimuksensa tekstilähteiden tarjoamaan merkityssisältöön, niissä esiintyviin näkemyksiin, käsityksiin ja mahdollisiin motiiveihin. Olennaista tässä on myös tutkijan omien ennakkokäsitysten sulkeistaminen, ymmärtäminen ja tulkinta. (Laine 2018, 29–35.)

Tutkielmassani pyrin sekä tuomaan esiin että tulkitsemaan ja tekemään ymmärrettäviksi keskusteluketjujen kommentoijien kokemuksia. Tiedostan myös, että omat ennakkokäsitykseni saattavat ohjata tulkintaani. Tutkielmani toteutus on laadullinen, koska kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tiettyä ilmiötä, jonka kautta osaltaan havainnoidaan ympäröivää maailmaa. Juuri laadullinen tutkimus tarkastelee yksilöiden subjektiivisia näkemyksiä ja kokemuksia.

Tieteenfilosofisena suuntauksena tutkielmani taustalla toimii näin ollen fenomenologia, jonka keskiössä on ihmisen havaintoihin ja kokemuksiin pohjautuvan tiedon tuottaminen. Fenomenologiassa yksilöllisyys ja subjektiiviset kokemukset nähdään merkityksellisinä, sillä tieto maailmasta välittyy viimekädessä aistimisen ja kokemusten kautta (Tökkäri, 2018, s. 64–65.).

Fenomenologisen tutkimuksen haasteena on useimmiten pidetty sen liiallista yksilöön keskittymistä. Kokemuksellisuuden tutkimuksessa ja sen ymmärrettäväksi tekemisessä on kuitenkin keskeistä myös yhteisöllisyyden merkitys. Ihminen on yhteisönsä ja kulttuurinsa edustaja, mikä vuorostaan vaikuttaa yhteisön jaettuun kokemukseen, sillä yhteisön ja kulttuurin jäsenet antavat kokemuksilleen samankaltaisia merkityssisältöjä. Tällöin merkitykset ovat yksilöitä yhdistäviä eli intersubjektivisia merkityksiä, joita yhteisön jäsenet jakavat keskenään. Jaetut merkitykset ja käsitykset kokemuksista ja uskomuksista yhdistävät yhteisöjä. Vaikka fenomenologis-hermeneuttinen traditio korostaa yksilön ainutlaatuista kokemusmaailmaa, ei yhteisöllisyyden vaikutusta yksilön kokemuksiin voida mitenkään ohittaa (Laine 2018, 31–32.). Yhteisöt koostuvat itsenäisistä ja erillisistä individualiaaleista, mutta yksilöitä muovaavat myös yhteisöt. Yksilöiden kokemuksia ei voida kuitenkaan yleistää koskemaan suurempaa joukkoa. Riittävä samankaltaisuus, jonka tutkija nostaa esille kontekstualisoimalla ja teemoittelun ja tutkimusta rajaavan aikajänteen avulla voi tuottaa uutta tietoa ryhmiin jaoteltujen yksilöiden kokemusten eroista ja yhteneväisyyksistä. Tässä tutkielmassa tarkastelen vauva.fi:n kommentointiketjuissa esiin tuotuja käsityksiä sosiaalipäivystyksestä lastensuojelupainotteisesti. On syytä huomioida, että tutkielman aineistossa esiintyvät kommentoijat tuovat esiin omia subjektiivisia kokemuksiaan, jotka eivät ole yleistettävissä. Tutkijan tehtävänä on tehdä kokemuksista välittyvä tieto näkyväksi ja analysoida sitä.

Tutkielmaa laatiessa tutkijaa ohjaa laadullisessa tutkimuksessa esiymmärrys, jota voidaan kuvailla kahden tason kautta, jossa ensimmäinen taso koostuu tutkimuksen kohteena olevan tekstilähteen kuvaamasta tilanteesta sellaisena kuin se tutkijalle ilmenee. Toinen taso liitetään ensimmäiseen, kun tutkija pyrkii tematisoimaan ja käsitteellistämään aineistosta lähtöisin olevia merkityksiä. Tällöin tasot kietoutuvat yhteen, jolloin esiymmärryksen voi sanoa toimivan merkitysten ymmärtämisen edellytyksenä. Laineen mukaan fenomenologis-hermeneuttisen tutkimuksen ydin on lopulta siinä, että se pyrkii tekemään tunnettua tiedetyksi. (Laine 2018, 34–35).

5.3 Aineiston kuvaus

Tutkielman aineistona toimii Sanoma Media Finland Oy:n omistaman Vauva.fi -sivuston keskustelupalsta, jossa ihmiset voivat aloittaa sekä keskusteluja että vastata niihin anonyymisti. Jokaisen kommentoijan nimimerkki on alustalla vierailija, joten eri kirjoittajia ei pysty tunnistamaan tai erottamaan toisistaan. Vauva.fi on suosittu ja aktiivinen keskustelufoorumi, jossa nimettömästi keskustellaan arkaluontoisistakin aiheista.

Keskusteluketjujen keskiössä on usein kiistanalaisia aiheita, joista halutaan kuulla toisten mielipiteitä. Kirjoittajan anonymiteetti antaa myös mahdollisuuden kertoa mielipiteitä, jotka eivät ole välttämättä sosiaalisesti niin hyväksytyjä kuin toiset.

Sain Vauva.fi -sivustolta sähköpostitse vastauksen 25.2.2024, jossa sain luvan tutkia ja käyttää tutkimusaineistona sitä, mitä näkee Vauva.fi -verkkosivuston keskusteluissa käyttäjänä, eli kaikkia palstan keskusteluja ja kommentteja, kunhan merkitsee lähteen. (Kts. Liite 1.)

Vauva.fi sivusto ei toimita dataa tutkimuksiin. Kaupallinen tutkimus ei myöskään ole sallittu. Tutkimusluvassa mainittiin, että sivusto pidättää oikeuden vauva.fi sisällön julkaisun muutoksiin, eikä siis vastaa onko tietty keskustelu tai viesti siellä esimerkiksi vuoden päästä julkisesti saatavilla.

Tutkimusluvan saatuani, aloitin aineistonhaun hakemalla Vauva.fi -sivustolla keskusteluketjuja hakusanalla "sosiaalipäivystys". Vauva.fi-verkkosivun hakukone ei näytä erillisten hakutulosten määrää, mutta hakusanalla "sosiaalipäivystys" löytyi 10 sivua aiheeseen liittyviä julkisia keskusteluja. Luin keskusteluketjut ja kopion osia kolmestatoista eri keskustelusta, yhteensä 95 kommenttia erilliseen Word-tiedostoon päivämäärineen ja tallensin ne yliopiston tietosuojattuun OneDrive-pilvipalveluun. Osassa keskusteluista oli sosiaalipäivystys mainittu ainoastaan muutamassa kohdassa, enkä tällöin katsonut tarpeelliseksi kopioida koko keskusteluketjua Word-tiedostolle.

Kaikkiaan vain kahden keskusteluketjun pääaiheena oli sosiaalipäivystys. Muissa keskusteluissa sosiaalipäivystys mainittiin sosiaalihuollosta, vanhuksista, lastensuojelusta tai kriisitilanteista keskustellessa. Näissä kuitenkin tuotiin esille käsityksiä ja kokemuksia

sosiaalipäivystyksen toiminnasta, joten päädyin käyttämään näitä keskustelujen sosiaalipäivystystä käsitteleviä kommentteja aineistona.

Aineistoon valikoimani kommentit olivat aikajaksolta 2011–2022.

Kommentit jakautuivat vuosittain seuraavasti:

2011 4

2012 15

2014 1

2017 27

2018 36

2019 6

2022 1

Aineisto valikoitui tutkimuskysymyksen mukaan: miten sosiaalipäivystyksestä on keskusteltu ja miten asiakkaiden kokemukset näkyvät keskusteluissa. Vaikka sosiaalipäivystyksestä löytyi melko runsaasti keskusteluja Vauva.fi-foorumilta, ei aihe kuitenkaan ole sellainen, mistä jatkuvasti käydään palstalla keskusteluja. Sosiaalipäivystys ei oletettavasti kosketa tavallisen Vauva.fi-kommentoijan elämää siten, että siitä käytäisiin samassa määrin keskusteluja kuin muista jokapäiväisemmistä aiheista. Kommenteissa ei ole suoraan näkyvissä aikakausi vaan samoja teemoja on näkyvissä keskusteluissa koko tarkasteltuna ajanjaksona.

5.4 Eettiset kysymykset ja verkkotutkimuksen haasteet

Sanoma Mediaan kuuluva Vauva.fi on sosiaaliseen median alusta, jolla anonyymit keskustelijat voivat kommentoida toisten keskustelijoiden vapaasti tuottamia keskustelunaloituksia itseään kiinnostavista tai koskettavista aiheista. Sosiaalisen median eri alustojen keskusteluketjuissa on kyse paljolti käyttäjien välisestä yhteisöllisyydestä ja vuorovaikutuksesta. Ketjujen aloitus ja kommentointi on erityisesti anonyymeillä alustoilla vapaata ja pidäkkeetöntä: kuka tahansa voi aloittaa keskustelun itseään kiinnostavasta aiheesta, johon anonyymit kommentoijat tuottavat lisää sisältöä oman mielenkiintonsa mukaisesti. Keskustelijoiden anonyymiteetin vuoksi vuorovaikutus voi usein olla estotonta ja harkitsematonta. (Pesonen 2013.)

Sosiaalisen mediaan kuuluvat keskustelupalstat avaavat mahdollisuuden vapaalle vuorovaikutukselle, jossa on kuitenkin omat haasteensa. Keskustelun alustalla voi esimerkiksi koska tahansa päättää kuka tahansa, ja toinen kommentoija voi osallistua ketjuun milloin tahansa, mikä väistämättä ohjaa keskustelun rakentumista ja luonnetta. Verkkokeskusteluja onkin verrattu verkossa toteutettuun torikokoukseen, johon osa kommentoijista osallistuu tosissaan, toiset huutelevat välistä ja osa yrittää saada aikaan riidan keskustelijoiden välille (Pesonen 2013). Kaikilla internetin sosiaalisen median alustoilla sisällön jakaminen, kommentointi ja levittäminen saattaa muuttaa informaation alkuperäismerkityksen, kun se esitetään uudessa, käyttäjäprofiilista irrotetussa yhteydessä. (Pesonen 2013, 39.)

Sosiaalisen median käyttö aineistona on haasteellista. Tiedon jakaminen ja hankkiminen on sosiaalisessa mediassa helppoa, mikä mahdollistaa myös asiattoman ja virheellisen tiedon levittämisen, mikä voi osaltaan sekoittaa ja vääristää näkemyksiä yhteiskunnallisista ilmiöistä (Mokka & Neuvonen 2006, 97; Pesonen 2013, 39–40). Ongelmia voi aiheuttaa myös se, että palvelun käyttö on avointa, mikä antaa jokaiselle käyttäjälle mahdollisuuden uutisten, huhujen ja juorujen levittämiseen (Pesonen 2013, 39.).

Tieteellisessä keskustelussa sosiaalisen median suosioista ja motiiveista käytön perusteeksi ovat nousseet ennen kaikkea vuorovaikutus ja yhteisöllisyys toisten netin käyttäjien kanssa. Nämä tekijät on nähty sosiaalisen median käytön motivaattoreina, joihin perustuvat ihmisten sosiaalisesta mediasta saama arvo, hyöty ja ilo. (Carr & Hayes 2015, 51–52.) Pesosen mukaan sosiaalisen median suosio liittyykin yhteisöllisyyden muutokseen: yhteisöllisyydestä on tullut yksilöllistä, valintoihin perustuvaa ja ihmisten keskinäisiä siteitä muuttavaa. Ihmiset, ajatukset ja tiedot liikkuvat sosiaalisen median verkostoissa samoin kuin palvelut, tavarat ja raha. Kohtaamiset ovat lyhyitä ja ihmissuhteet jatkuvasti muuttuvia (Pesonen 2013, 20.). Internetissä yhteisiä mielenkiinnon kohteita omaavat ihmiset kokoontuvat usein yhteen keskustelemaan, jolloin mielipiteet voivat kärjistyä, kaventua tai yhdenmukaistua.

Toisaalta nettikeskustelut voivat tarjota tutkimuksen tekijälle suodattamatonta tietoa ihmisten arjesta, mitä ei saada paikannettua haastatteluilla, kyselylomakkeilla tai asiakaskohtaamisilla. Tutkija ei myöskään ole itse vaikuttanut aineiston syntyyn tai sisältöön eikä esittänyt ketjussa kommentoijille tarkentavia kysymyksiä kuten haastatteluissa on mahdollisuuksia tehdä. Näin ollen verkkokeskusteluista koostuvassa aineistossa on hyvien puoliensa lisäksi myös haasteita. Koska tarkentavien kysymysten teko on mahdotonta, voi olla vaikeaa selvittää sitä, mistä keskustelussa esiintyvät näkökannat ovat lähtöisin. Verkkokeskusteluista syntyviä

mielikuvia ja näkökantoja tutkittaessa on myös syytä muistaa, että kyseessä ovat myös todennäköisesti hyvin pienen joukon mielipiteet.

Arja Kuulan (2006, 124) mukaan yksityisyyden suojan kunnioittaminen on yksi tärkeimpiä tutkimuseettisiä normeja. Tutkimuseetiikan lisäksi myös Euroopan unionin tietosuojalaki (General Data Protection Regulation 2016/679) ja Suomen tietosuojalaki (5.12.2018/1050) velvoittavat sen noudattamiseen. Yksityisyyden rajojen määrittäminen ei välttämättä ole mutkatonta, sillä myös yksilö itse asettaa omat yksityisyytensä rajat (Kuula 2006, 124).

Vauva.fi on anonyymi keskustelufoorumi, jossa kuka tahansa voi kommentoida nimettömänä, eivätkä kommentoijan tunnistetiedot ole näkyvissä. Epäsuorat tunnistetiedot kuten päivämäärät ja kellonajat ovat alkuperäisessä aineistossa nähtävillä, mutta olen jättänyt ne pois tästä tutkielmasta suojellakseni kirjoittajien anonymiteettia. Kellonajat ja päivämäärät eivät myöskään tuo tutkielmaan merkittävää lisäarvoa. Vauva.fi sivuston keskustelupalstalle voi siis kirjoittaa anonyymisti ja kirjautumatta. Oletuksena kuitenkin on, että foorumille kirjoittanut tietää kommenttinsa olevan kaikkien luettavissa.

Kuitenkaan palstalle kirjoittaneet eivät ole itse antaneet suostumustaan tähän tutkielmaan, vaikka Vauva.fi-keskustelufoorumille kirjoittaneet henkilöt ovat hyväksyneet käyttöehdoissa, että Sanoma Media Finland Oy saa oikeuden heidän julkaisemiinsa kommentteihin. Arvioin kuitenkin, että Vauva.fi-keskustelufoorumin keskustelujen julkisen luonteen, sekä kirjoittajien anonymiteetin vuoksi, kommenttien käyttö tutkimustarkoitukseen on tutkimuseettisesti hyväksyttävää.

Laaksosen ym. (2013) mukaan verkko voi olla tutkimuksen väline, lähde, paikka tai kohde. Perinteisesti yhteiskuntatieteissä on käytetty manuaalisia tiedonkeruumenetelmiä kuten kyselyitä, haastatteluja, lomakkeita, ja tietotekniikkaa käytetty vasta analyysivaiheessa. Verkko on tutkimuksen lähde, kun tarkastellaan jotain verkon kautta tapahtuvaa ilmiötä tai vuorovaikutusta, kuten tässä tutkielmassa verkkokeskusteluja. Verkkolähteissä tutkimusympäristö poikkeaa totutusta, ja aineistojen luonne voi olla uudenlainen. (Laaksonen & Matikainen 2013.) Verkkokeskusteluissa vuorovaikutus muistuttaa myös enemmän puhetta tekstimuodosta huolimatta eli se ei asetu perinteisen vuorovaikutuksen muotoihin tutkimuskohteena (Laaksonen & Matikainen 2013).

Verkkokeskustelujen käyttäminen tutkimuksen aineistona asettaa omat haasteensa.

Keskustelut voivat olla polveilevia ja rönsyileviä, eikä niiden verkkoalustalla säilyminen ole varmaa. (Laaksonen & Matikainen 2013.)

Verkkomateriaalista tutkimusta tehdään usein kontekstissa, jossa tutkimuksen kohteena olevan aineiston kirjoittajilta voi olla mahdotonta saada jälkikäteen suostumusta. Esimerkiksi anonyymien verkkoaineistojen kohdalla ei ole keinoja tavoittaa yli kymmenen vuotta sitten mielipiteensä keskustelupalstalle kirjoittanutta henkilöä. Jos henkilöllisyyttä ei pystytä selvittämään, on toisaalta tunnistamisen mahdollisuus ja näin ollen myös kyseiselle henkilölle aiheutuvan haitan riski myös pieni. (Kosonen, Laaksonen, Terkamo-Moisio & Rydenfelt 2018.) Pyrin tässä tutkielmassa myös käsittelemään kommentointia siten, ettei niistä voi tunnistaa kirjoittajaa sekä käsittelemään kommentteja neutraalisti ja kunnioittavasti. Kuten edellä mainittu, kommentteista suuri osa on jo useita vuosia vanhoja, jolloin tunnistamisen mahdollisuus on hyvin pieni.

Laaksonen ja Matikainen (2013) toteavat, ettei verkkokeskustelujen pohjalta voi vetää suoria johtopäätöksiä keskustelijoiden identiteetistä, kokemuksista ja motiiveista vaan näiden selvittämiseen tarvittaisiin haastatteluja tai kyselylomakkeita. Verkkokeskusteluista ei myöskään saada selville keskustelijan ikää, sukupuolta tai koulutusta, eikä edes sitä kuinka monta keskustelijaa todellisuudessa keskusteluun osallistuu. Vaikka kävijämäärät esimerkiksi Vauva.fi sivustolla ovat suuret, eivät kaikki kävijät välttämättä osallistu keskusteluun. (Hakala & Vesa 2013.) Aineistoni keskusteluissa voi siis todellisuudessa olla vain muutama kirjoittaja kommentoimassa toisilleen, eikä asiakaskokemusten aitoudesta voi tällaisesta aineistosta saada todellista varmuutta. Verkkokeskusteluaineistoon tulee näin ollen aina suhtautua kriittisemmin kuin muilla perinteisemmillä menetelmillä kerättyihin aineistoihin.

Verkkokeskusteluissa tutkimusaineistona on siis eettiset ja metodologiset erityispiirteensä ja haasteensa, mutta koska tämän tutkimuksen aihetta olisi sen arkaluontoisuuden vuoksi vaikea tutkia esimerkiksi kyselylomakkeilla tai haastatteluilla, katson tämän aineiston puutteistaan huolimatta soveltuvan tähän tutkielmaan. Tutkimusaineistoni erityispiirteeksi osoittautui lastensuojelupainoitteisuus, minkä voi olettaa johtuvan siitä, että keskustelua on käyty lapsi- ja perhepainoitteisella vauva.fi- palstalla.

5.5 Analyysimenetelmä

Kuten Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi ovat huomauttaneet (2017, luku 4), sisällönanalyysin tavoite on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus ilmiöstä, jota tutkitaan. Samalla aineisto tarjoaa näkymän tähän ilmiöön. Analyysissa aineisto järjestetään selkeään ja tiiviiseen muotoon tavalla, jossa ei kadoteta sen tarjoamaa informaatiota. Heille tämä tarkoittaa asteittaista siirtymää aineiston tarjoamista konkreettisista ilmauksista yhä abstraktimpiin käsitteisiin. Lopulta voidaan päätyä tulkintaan, jossa koko aineistoa kuvaa yksi yhteinen käsitteellinen ilmaus. (Vuori 2021.)

Jaana Vuoren mukaan sisällönanalyysi on hyvin lähellä teemoittelua, ja usein näitä termejä käytetään vaihtoehtoisina nimityksinä toisilleen. Sisällönanalyysissa keskitytään siihen, mistä asioista, aiheista tai teemoista aineisto kertoo. (Vuori 2021). Sen tavoite on ikään kuin kohdistaa valokeila tutkimuksen kohteena olevaan aineistoon, jota jäsennetään edelleen sisältöä teemoittelemalla ja esiin nousseita eroja ja yhtäläisyyksiä analysoimalla. Yhtä hyvin voisinkin kaiketi sanoa, että työni analyysimenetelmänä käytän teemoittelua, jota voidaan pitää yhtenä sisällönanalyysin muotona (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Laadulliseen sisällönanalyysiin läheisesti liittyvässä teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin tutkimustehtävän kannalta olennaisia asiakokonaisuuksia ja usein toistuvia piirteitä (Juhila 2021), ja aineistosta paikannetaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet eli teemat (Eskola & Suoranta 2008, 174–180). Työssäni tämä näkyy siten, että jaoin tutkimani aineiston temaattisesti alalukuihin sisällössä ilmenneiden yhtäläisyyksien ja erojen avulla.

Sekä sisällönanalyysi että teemoittelu ovat analyysimenetelmiä, jotka keskittyvät siihen, mistä aiheista ja teemoista aineisto välittää tietoa (Vuori 2021). Sisällönanalyysin yhteydessä puhutaan aiheista ja teemoittelussa teemoista. Näiden vivahde-erona on se, että aiheet nousevat esille suoraan tekstistä, kun taas teemat sisältävät jo tutkijan tulkintaa siitä, mikä on tutkimusongelman kannalta oleellista (Vuori 2021). Itse käytän tässä tutkielmassa termiä teemoittelu, koska sisällönanalyysia ja teemoittelua käytetään toistensa synonyymeinä ja on myös makukysymys tai omalle tieteenalalle juurtunut tapa, kumpaa termiä käyttää. Teen näin myös siksi, koska katson, että tutkimusaineistossa esille nostetuissa teemoissa on jo mukana edellä kuvattua tutkijan omaa tulkintaa, jota väistämättä käytetään aineiston temaattisessa

jaottelussa ja aineiston keräämisvaiheessa, vaikka tällöin valikointiprosessia ohjaisi vasta kysymys siitä, mikä on tutkielman kannalta relevanttia.

Aloitin Vauva.fi- sivustolta keräämäni aineiston analyysin koodaamalla eli toisin sanoen luokittelemalla kaikki kommentit erikseen: jaottelin kommentit sisällöllisten erojen ja yhtäläisyyksien mukaan manuaalisesti Word-tiedostoon. Edellä kuvattua koodaamista voisi jo pitää sisällönanalyysin esityövaiheena, toisaalta se on myös työvaihe, jolla kaikki laadullinen tutkimus alkaa. Luokittelemalla monipolveilevää aineistoa on mahdollista saada se hallittavaan muotoon. (Juhila 2021.)

Selkeiden teemojen löytäminen polveilevasta verkkokeskustelusta voi olla haastavaa, minkä vuoksi selkeästi tutkimuskysymyksiin pohjautuvat teemarungot voivat olla toimiva lähtökohta. (Laaksonen & Matikainen 2013.) Tässä tutkielmassa koodatusta aineistosta nousi kohtuullisen selkeästi esille erilaisia teemoja, kuten se mitä ja milloin sosiaalipäivystys tekee sekä lapsen kiireellinen sijoitus.

Teemat syntyvät analyysin tuloksena – eivät niin, että tutkijalla on ennakolta mielessään teemat, joihin hän sitten sijoittaa aineistonsa palasia. Teemat ovat aineistossa toistuvia asioita. Ne eivät eriydy myöskään niin, että yhdestä aineistoyksiköstä, esimerkiksi yhdestä haastattelusta, paikantuu tämä teema, ja toisesta yksiköstä taas toisenlainen teema. (Juhila 2021.) Toisaalta jo aineiston keruu- ja valikointivaiheessa tutkija käyttää omaa harkintaansa aiheesta jo olemassa olevien ennakkokäsitystensä ohjaamana.

Tutkimusraportissa esitetään teemojen käsittelyn yhteydessä sitaatteja eli suoria lainauksia aineistosta. Niiden tarkoituksena on havainnollistaa ja selkeyttää teemoittelua ja tehdä lukijalle ymmärrettäväksi sitä, mihin tutkija teemoittelunsa pohjaa. Kuten Vuori on huomauttanut, sisällönanalyysia voi kuitenkin tehdä myös tavalla, jossa pysytään läpi analyysiprosessin lähellä sitä, miten haastateltavat puhuvat, miten uutistekstissä käsitelty asia sanallistetaan tai miten valokuva kohdettaan esittää. Tällöin analyysissa ei tavoitella abstraktia kuvausta tutkitusta ilmiöstä, vaan pikemminkin kartoitetaan niitä erilaisia tapoja, joilla jotakin asiaa kuvataan. (Vuori 2021.) Näin teen myös tässä tutkielmassa. Aineistosta esille nousseita teemoja käsittelen tarkemmin seuraavassa luvussa tutkimusten tulosten yhteydessä.

6. Tutkimustulokset

Suurin osa sosiaalipäivystystä koskevista keskusteluista käsitteli lastensuojelua. Aineistosta vain neljä keskusteluketjua oli kirjoitettu aikuisista: kaksi kriisiapua, yksi huolta vanhuksesta ja yksi psykoottista sukulaista koskien. Vauva.fi -sivuston vierailijoista suurin osa lieneekin perheellisiä naisia tai äitejä, mikä saattaisi selittää aineiston lastensuojelupainoitteisuutta. Aineistosta erottui myös keskustelijoita, jotka kertoivat kommentissaan työskentelevänsä sosiaalialalla, sekä kommentteja, joiden kirjoittajat ovat selkeästi perillä lastensuojelun prosesseista.

Keskustelu näyttäytyi yllättävänkin asiallisena. Osa kommentoijista kertoi asiakaskokemuksistaan ja osa taas kokemuksistaan työskentelystä sosiaalialalla. Sosiaalipäivystystyön raskautta ja akuuttiluontoisuutta tuotiin myös esiin.

Lastensuojelun avohuolto ja sosiaalipäivystys menivät ehkä osittain sekaisin keskusteluissa, eikä kaikista kommenteista selvinnyt koskiko asiakaskokemus sosiaalipäivystystä vai lastensuojelun sosiaalityötä. Kriisityö ei juurikaan noussut keskusteluissa esiin muutoin kuin siten, että sosiaalipäivystyksen kriisityöntekijöiltä on mahdollista saada apua.

Esille aineistosta nousivat seuraavat teemat:

1. Sosiaalipäivystyksen tehtävät: keskusteluissa koettiin, ettei apua oltu saatu eikä sosiaalipäivystys tee mitään. Tähän liittyen keskusteluissa pohdittiin myös mitä pitäisi sanoa, jotta apua saada akuutisti. Toisaalta keskusteltiin myös siitä, että sosiaalipäivystyksen toimenkuvaan kuuluvat vain akuutit ja kiireelliset tehtävät.
 2. Palstaa tiedonhakuun käyttäneet: Keskusteluissa kysyttiin esimerkiksi siitä, mihin ilmoittaa aikuisesta mielenterveysongelmaisesta. Useassa keskusteluketjussa esiintyi myös pohdintaa ja kyselyä siitä, minkälaisessa tilanteessa tehdä lastensuojeluilmoitus, ja millaisia toimenpiteitä ilmoituksesta seuraa.
 3. Kokemukset tahdonvastaisista toimenpiteistä kuten kiireellisestä sijoituksesta sekä sosiaalipäivystyksen yllätyskotikäynneistä.
 4. Yleinen keskustelu sosiaalipäivystystyöstä ja sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijöistä.
- Näissä keskusteluissa käsiteltiin muun muassa työntekijöiden epäempaattisuutta, resurssipulaa, työn vaativuutta ja sitä, että sosiaalipäivystykselle kuuluvat viimesijaiset ja

kiireelliset “ambulanssikuskin” tehtävät silloin kun yhteiskunnan muut turvaverkot ovat pettäneet. Seuraavaksi tarkastelen näitä esille nousseita teemoja tarkemmin.

6.1 Sosiaalipäivystyksen tehtävät

“Ei tehdä mitään”

Aineistossa nousi yhdeksi keskeiseksi teemaksi kokemus siitä, ettei sosiaalipäivystys tee asiakkaiden mielestä mitään. Keskusteluketjuissa tuli ilmi, että asiakasta oli esimerkiksi ohjattu palaamaan asiaan virka-aikana tai naapurin lapsista oli tehty lukuisia lastensuojeluilmoituksia, mutta lapset olivat edelleen kotona päihkeitä käyttävien vanhempien kanssa. Näitä kokemuksia jakoivat erityisesti ne, jotka olivat olleet yhteydessä sosiaalipäivystykseen halutessaan tehdä ilmoituksen jostain muusta henkilöstä, eivätkä olleet hakeneet apua itselleen. Näin saatettiin kokea myös silloin, kun asiakas oli ollut omissa asioissaan yhteydessä sosiaalipäivystykseen viikonloppuna toivoen saavansa apua, mutta asiakasta oli sen sijaan ohjeistettu odottamaan alkuviikoksi sovittuun tapaamiseen oman sosiaalityöntekijän kanssa.

Tilanteissa, joissa asiakas kokee, ettei mitään tehdä, on tullut usein vastaan se, mitä sosiaalipäivystys lakisääteisesti pystyy tekemään, ja ongelmalliseksi on usein asiakkaiden puolelta koettu se, mikä on sosiaalipäivystyksen mielestä akuutti tilanne. Kokemukseen siitä, ettei sosiaalipäivystys ole tehnyt mitään on voinut liittyä myös se, ettei asiakasta ole riittävästi kuunneltu tai uskottu:

Näinkin voi Suomessa käydä. En epäile hetkeäkään. Meidän perheessä oli väkivaltaa ja alkoholismia, silti jouduin itse pyytämään pois pääsyä ja laitoksessakaan kukaan ei edes uskonut, mitä kotona tapahtui. Lastensuojelu ei edes tiennyt isän alkoholismista, vaikka siitä tiesi sukulaiset, naapurit, kaikki. Eivät edes selvittäneet ja kun yritin asiasta kertoa, tietoa ei kirjattu mihinkään. Eihän reipas yrittäjä voi olla alkoholisti ja väkivaltainen huono vanhempi. Lapsissahan se vika on oltava...olisin toivonut, ettei näitä tällaisia tarinoita olisi enää Suomessa, mutta olen kuullut muistakin päihdevanhemmista, joilla lapset on vaikka vanhemmista ei ole huoltajiksi.

Anonyymi kommentoija purki yllä kokemustaan siitä, ettei sosiaalipäivystys ollut puuttunut asiaan ajoissa, koska isän alkoholismi ei ole näkynyt ulkopuolisille eikä sitä olla erikseen lähdetty selvittämään. Kommentoijan mukaan viranomaiset ja laitoksen työntekijät eivät myöskään olleet kirjanneet ylös lapsen tekemiä huomautuksia asiasta.

Usein yhden tai useamman perheenjäsenen päihdeongelma voi vaikuttaa koko perheeseen. Jotta työskentely päihdeperheen ongelmien kanssa onnistuu, tarvitaan ymmärrystä päihdeongelmaista niin käyttäjän kuin muiden perheenjäsenten näkökulmasta (Perälä ym. 2014, 81–82; Pitkänen ym. 2014, 282). Yli 12-vuotiaiden lasten mielipiteitä pitää lain mukaan aina kuunnella sijoitusta suunniteltaessa (LSL 39 a §).

“Mitä pitää sanoa, jotta saa akuutisti apua”

Liittyen pitkälti myös edelliseen teemaan. Kommentoijat ovat käyneet keskustelua siitä, kuinka he ovat pyytäneet omaan tilanteeseensa apua, mutta sitä ei useista yrityksistä huolimatta kuitenkaan olla saatu. Sen jälkeen keskustelua on jatkettu pohtimalla sitä, mitä pitäisi sanoa ja mihin osapuoleen ottaa yhteyttä, jotta apua hankalaksi koettuun tilanteeseen sittenkin viranomaisilta saisi:

Kirjoittelinkin jo aikaisemmin teinin ongelmista. Mennyt viikonloppu on ollut aivan hirveä. Teini paljasti käyttävänsä huumeita ja alkoholia. Ja se on kyllä huomattu, on ollut viime maanantaista asti aivan sekaisin. Pelkästään menneeltä viikolta on tehty ainakin 3 lasua. On tutkittu päivystyksessä, mielenterveyspäivystyksessä, nuorten talolla. Aika saatiin huomiselle. Teini on itse soitellut sosiaalipäivystykseen, samoin me vanhemmat. Mutta mitään ei ole tehty, koska "kotiin voi tulla". Ja "teillähän on se aika maanantaina, koittakaa vaan kestää siihen asti.

Kommentoija on kokenut, ettei apua oltu saatu riittävän nopeasti, koska teini-ikäinen ja päihdeongelmainen lapsi on saanut palata missä tahansa kunnossa kotiinsa. Apua sama kommentoija kertoi hakeneensa monelta eri suunnalta, ja hänelle oli kerrottu, ettei lapsi täytä kriteerejä, koska [...] *Mihinkään hoitoon ei ole päässyt, koska ei ole itsetuhoinen eikä vaaraksi muille.* Muualtakin avun saantia oli jo etsitty, mutta [...] *tällä seudulla ole minkäänlaista päivystystä nuorille, nuorten talo auttaa vaan virka-aikana (ei auta).* Asiakkaan toiveet taikasanoista, joilla hän saisi tarvitsemaansa kiireellistä apua, tulevat ilmi aivan kommentin lopussa: *Mitä mä huomenna sanon siellä, että varmasti ottavat hoitoon jonnekin? Olen valmis jo antamaan lapsen huostaan, en jaksa enää, kun koko ajan saa pelätä, missä kunnossa tulee kotiin.* Asiakas perusteli tilanteen akuuttia luonnetta teinin päihteiden käytöllä ja aggressiivisuudella, mitkä olivat aiheuttaneet hänelle pelkoa ja stressiä:

Eilen oli onneksi "vaan" juonut, eikä alkanut haastaa riitaa. Nyt pelottaa, mitä tapahtuu, kun hän herää. Yhden yön jouduin jo nukkumaan lukkojen takana, kun

teinin käytös oli niin aggressiivista. En ymmärrä, miten tämä ei ole kiireellinen tapaus! Auttakaa, olen loppu 😊”

Tässä teinin vanhempi toi ilmi oman pelkonsa ja toiveensa teinin huostaanotosta saadakseen lapsensa väkisin hoitoon tai päästäkseen itse pois kriisiytyneestä tilanteesta. Asiaa ei olla kuitenkaan sosiaalipäivystyksessä pidetty kiireellisenä, koska teini-ikäisellä pojalla on äidinkin mukaan ollut päihdeongelmia jo pidempään, ja hän on ollut hoidon piirissä ja aika avohuollon virkailijalle on ollut hänelle varattuna seuraavaksi maanantaiksi. Siten sosiaalipäivystyksen mielestä ollut tilanne ei ole ollut akuutti, vaan pitkään jatkunut ja siitä edelleen kriisiytynyt, joten tehtävä ei ole kuulunut sosiaalipäivystykselle, vaan asiaan paremmin perehtyneelle avohuollon sosiaalityöntekijälle, jonka vastuulla pojan tilanteen kartoittaminen on. Siksi kommentoijaa on pyydetty odottamaan, jotta apua osattaisiin kohdentaa paremmin.

Tilanne on varmastikin asiakkaan mielestä ollut akuutti, vaikka halutunlaista apua ei ole ollut saatavilla niin nopeasti kuin äiti ja teini olisivat toivoneet. Huolestunut äiti jatkoi edelleen:

Ei ole kuin sosiaalipäivystys, jonne on soitettu ainakin 3 kertaa nyt perjantaista lähtien. Eivät tee mitään. Sukulaisia kyllä on, muttei sellaisia, jotka voisivat auttaa. Kaikilla pieniä lapsia, en todellakaan edes ehdota, että teini menisi sellaiseen paikkaan. Isovanhemmat vanhoja, ei käy. Ap.

Tilanne on asiakkaan mielestä koettu akuutiksi teinin päihteiden käytön ja väkivallan uhan sekä äidin omien pelkojen vuoksi, vaikka viranomaiset ovat arvioineet tilanteen luonteen toisin. Koska muuta välitöntä apua ei ole ollut saatavilla, äiti on ollut kolmesti puhelimitse yhteydessä sosiaalipäivystykseen viikonlopun aikana.

Sosiaalipäivystys ei ketjuun osallistuneiden kommentoijien mielestä “tee mitään”, jos akuutiksi koetun tilanteen kriteerit eivät sosiaalipäivystyksen lainsäädännöllisen tulkinnan mukaan kuitenkaan täyty. Hieman vastaavalla tavalla terveydenhuollon parissa voidaan potilasta neuvoa odottamaan seuraavaa lääkäriä, eikä ambulanssia lähetetä viemään pitkäaikaissairaudesta kärsivää potilasta päivystykseen, mikäli välitöntä vaaraa potilaan hengelle tai terveydelle ei kuitenkaan ole.

Ketjun kommentoijien käsityksissä tulee ilmi se, että heidän mielikuvansa sosiaalipäivystykselle kuuluvista tehtävistä eivät ole mitenkään selkeästi määriteltyjä.

Sosiaalipäivystykseen soitosta pitäisikin seurata yhtä ripeitä toimia kuin yleiseen hätänumeroon soitosta, vaikka tilanteet eivät olisikaan samalla tavalla akuutteja.

Samassa ketjussa eräs kommentoija neuvoa teinin äitiä seuraavasti:

Soitat ihan joka paikkaan. Kaikille sosiaalipuolen ihmisille ja esimiehille. Lastensuojeluun, kuraattoreille, kunnan eri virastoihin ja uhkaat erilaisilla valituksilla. Apua saavat vain ne jotka heittäytyvät hankaliksi.

Kommentoija näyttäisi uskovan, että toistamalla pikaista avuntarvetta mahdollisimman monen eri viranomaistahon suuntaan apua kuitenkin olisi jostain saatavilla. Teinin äiti on palautteen tarpeesta samaa mieltä, mutta priorisoi lapsensa hoitoon pääsyä:

Palautetta kyllä lähtee useaankin eri paikkaan, kunhan saan lapsen hoitoon ensin. On järkyttävää, ettei päivystysaikana ole tarjolla mitään apua, ellet ole täysi-ikäinen. Teini itsekin kysyi, miksi aikuiset pääsee hoitoon mutta lapset ei? En osannut vastata. Ap.

Eräs ketjuun osallistuneista kommentoijista neuvoo äitiä sanoutumaan hankalasta tilanteesta irti seuraavasti:

No sano että kotiin ei saa enää tulla. Eivät voi sitten vedota siihen että "kun kotona kuitenkin voi olla". Mutta varaudu siihen että pahimmillaan lapsi laitetaan aikuisten kanssa suljetulle osastolle, tai johonkin vastaavaan paikkaan - oikeaa apua kun ei välttämättä oikeasti ole saatavilla."

Kommentoija oli oikeassa, sillä kieltäytymällä kokonaan lapsensa hoidosta äiti saisi sosiaalipäivystyksen puuttumaan kiireellisesti asiaan.

Pojastaan huolissaan oleva asiakas ei ole kokenut tullessa kohdatuksi vertikaalisesti oman tilanteensa asiantuntijana vaan hänelle on ikään kuin ylhäältä päin kieltäydytty tarjoamasta apua akuutisti ja häntä on kehoitettu odottamaan arkipäivää. Myös päivystävän sosiaalityöntekijän pitäisi huomioida asiakkaan etu ja toimia ikään kuin asiakkaan asioiden ajajana. Akuutissa kriisitilanteessa sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu asiakkaan ohjaaminen terveydenhuollon palveluiden piiriin sekä neuvottelu hänen hoidostaan terveydenhuollon edustajien kanssa.

Juhilan mukaan voidaan puhua asioiden ajamisen käsitteestä, joka sosiaalityössä kytkeytyy asiakkaan oikeuksiin ja niiden toteamiseen (Juhila 2006, 181.). Erityisesti tätä tarvitaan silloin, kun asiakas ei saa apua ja tukea, joka hänelle kuuluu (Juhila 2006, 181). Sekä sosiaalipäivystyksen asiakkailla että yhteistyökumppaneilla, kuten terveydenhuollolla, voi olla virheellistä tietoa sosiaalipäivystyksen työnkuvasta. Eli on tärkeää, että sekä asiakkaan, että yhteistyökumppanien kanssa käydään dialogia kokonaistilanteesta.

Tässä tilanteessa dialogi ei kuitenkaan ole toiminut, ja asiakas on lähtenyt pohtimaan taikasanoja ja keinoja, joiden avulla hän saisi heti kaipaamaansa apua. Sosiaalipäivystystyössä tilanteet elävät ja muuttuvat, ja samaa asiakasasiaa voidaan arvioida uudelleen useita kertoja lyhyenkin ajan sisällä. Asiakas saa kuitenkin akuutisti apua esimerkiksi kieltäytymällä pitämästä enää huolta lapsestaan.

6.2 Palstaa tiedonhakuun käyttäneet

“Mihin ilmoittaa psykoottisesta aikuisesta”

Aineistossa nousi esiin pitkäkö keskusteluketju, jossa aloittaja oli huolissaan mielenterveysongelmaisesta ja Facebookissa psykoottiselta vaikuttavasta, yksin asuvasta sukulaisestaan. Keskustelussa pohdittiin, ilmoitetaanko sukulaisesta terveydenhuoltoon vaiko sosiaalitoimeen. Tilanne ei aloittajan mukaan ollut niin akuutti, että hätäkeskus olisi lähettänyt ensihoitoa paikalle:

“Soita kyseisen henkilön alueen sosiaalipäivystykseen ja tee hänestä ns huoli-ilmoitus. Voi päätyä tuon kautta tahdonvastaiseen hoitoon, koska tekevät tiivistä yhteistyötä ensihoidon ja poliisin kanssa.”

Kuka tahansa voi tehdä huoli-ilmoituksen henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan (Sosiaalihuoltolaki 35§). Esimerkiksi Varhan sivuilla neuvotaan kiireellisissä tapauksessa asiakkaita ottamaan yhteyttä sosiaalipäivystykseen. Aikuisen mielenterveysongelmaisen tuen tarpeen arvioiminen toteutetaan aina yhteistyössä muiden terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.

Sosiaalipäivystys toimii yhteistyössä ensihoitopalvelun, terveydenhuollon päivystyksen, pelastustoimen, poliisin, hätäkeskuksen sekä tarpeen mukaan muiden toimijoiden kanssa. Päivystystyön piiriin kuuluu asiakkaan jatkopalveluihin ohjaaminen ja näiden palvelujen saatavuuden varmistaminen. (Sosiaalihuoltolaki 29§.) Tahdosta riippumattomasta hoidosta päättää kuitenkin aina useampi lääkäri. Etenkin aikuisten ongelmia ratkomaan tarvitaan usein viranomaisten yhteistyötä eikä selkeitä toimintamalleja tai -ohjeista monimutkaistuvissa tilanteissa ole saatavilla, vaan tilanteet elävät ja on vaihtoehtoisia keinoja hakea apua.

“Milloin tehdä lastensuojeluilmoitus ja mitä sosiaalipäivystys tekee, kun sinne tekee ilmoituksen?”

*“Lapsen toinen vanhempi kännissä. Tekeekö ne oikeasti mitään?
Jos ilmoitan, niin tuleeeko ilmi kuka ilmoituksen teki?”*

Teema nousi aineistossa esiin erilaisissa yhteyksissä. Paljon pohdittiin sitä, pysyykö ilmoituksen tekijä nimettömänä. Nimettömyys voi toisaalta madaltaa kynnystä ilmoituksen tekoon, toisaalta nimettömät ilmoitukset voidaan kokea kiusantekona, jos perusteet ilmoituksen teolle ovat liian matalat. Sosiaalipäivystyksellä on joka tapauksessa lakisääteinen velvollisuus selvittää tilanne, jos lastensuojeluilmoitus on jo tehty.

Osassa keskusteluissa kyseessä oli pidempään jatkunut huoli esimerkiksi naapurin lapsista. Tällöin yhteydenotto viranomaiseen koettiin helpommaksi ja turvallisemmaksi kuin suoraan asiaan puuttuminen tilanteessa. Aineistossa myös keskusteltiin siitä, että koska toistuvatkaan ilmoitukset eivät ole tilannetta parantaneet niin kannattaako niitä tehdä lisää:

“Tuo on aivan totta, että ihmiset kuvittelevat, että kun tekee lasun, niin kaikki muuttuu perheessä hyväksi ja lastensuojelu huolehtii lapsista sen jälkeen. Monesti tilanne ei muutu kuin korkeintaan hetkeksi.”

Monesti kynnys lastensuojeluilmoituksen tekemiseen on korkea, vaikka huolta olisikin. Asiaan puuttuminen voi aiheuttaa kitkaa ihmissuhteisiin, eikä lopputuloksesta ole varmuutta. Sosiaalipäivystäjien tarkastuskäynti ei ratkaise pitkään jatkuneita ongelmia. Kun sitten ilmoitus on tehty, eikä mitään tapahdu vaan tilanne jatkuu, niin viranomaisiin turhaudutaan.

6.3 Kokemukset tahdonvastaisista toimenpiteistä

“Joko ei tehdä mitään tai otetaan lapsi pois”

Lapsen kiireellinen sijoitus kodin ulkopuolelle on aina viimesijainen toimenpide, jossa puututaan voimakkaasti perheen yksityiselämään ja itsemääräämisoikeuteen (Pösö 2010; Pösö & Huhtanen 2017). Päätöksenteko kiireellisen sijoituksen tilanteessa voidaan rinnastaa muuhun vaativaan ja äkilliseen päätöksentekoon, kuten esimerkiksi poliisin, lennonjohdon tai ensihoitajan tekemään päätöksentekoon omassa työroolissaan (Lamponen 2022,17).

Keskustelut kokemuksista kiireellisestä sijoituksesta olivat monenkirjavia ja tunnepitoisia. Eräs kommentoija kuvasi sosiaalipäivystyksen toimintaa, kun lasta oltiin tulossa hakemaan:

*“Kaverilta haettiin nukkumassa oleva lapsi väkisin ja lähes samasta syystä.
Tantat tulee poliisien kanssa, eivätkä kuuntele mitään selityksiä. “*

Yhdessä aineiston keskusteluketjussa pyydettiin apua ja neuvoja vasta siinä vaiheessa, kun sijoituspäätös oli jo tehty. Pitkänen ym. (2014) ovat tuoneet esille, että lastensuojelullisia toimenpiteitä pidetään usein epäselvinä ja koetaan, että ne on tehty vanhempien tahdon ohi. Osan tukitoimista on koettu olevan ns. ”pakkohoitoja”. (Pitkänen 2014, 281–282).

Toisessa keskusteluketjussa lapsensa sijoitusta pohti uupunut äiti, joka oli itse pyytännyt kiireellistä sijoitusta, pelkäsi, ettei saisi enää lastaan takaisin:

“On tosi paha fiilis, saanko lasta enää takaisin. Tilanteeseen ei siis liittynyt päihteitä eikä väkivaltaa tai muuta vastaavaa. Kyse oli totaalaisesta loppuunpalamisesta ja uupumisesta. Lapsi lopetti nukkumisen ja minun oli saatava levätä ja koota itseni. Kaikki turvaverkot pettivät. Olin pyytännyt vanhempiani ottamaan lapsen hoitoon pariksi päiväksi, että saisin levätyä, mutta eivät ottaneet, lapsen isä ei ole juuri ollut mukana elämässämme ja oli muutoinkin tuolloin ulkomailla reissussa eikä minulla ole yhtään ystävää/kaveria, kelle olisin voinut antaa lapsen hoitoon yöksi tai pariksi.

Äiti ei ole ollut tietoinen kiireellisen sijoituksen jatkokäytännöistä tai siitä, mitä kiireellisesti tehdystä lapsen sijoituksesta seuraa. Hän jatkaakin pohtimalla sitä, kuinka saisi lapsensa avohuollon sijoituksen piiriin:

Ainut jäljelle jäänyt ratkaisu oli, että soitin itse sosiaalipäivystykseen ja pyysin sijoitusta. Jokainen sos.työntekijä/virkailija, kenen kanssa olen ollut puheissa ovat kertoneet aivan eriä kuin edeltäjänsä. Sosiaalipäivystyksen työntekijät lupasivat, että lapsi saattaa palata hyvinkin nopeasti, alle 30. päivässä, kun olen saanut levätyä ja seuraavana päivänä soittanut virkailija taas puhui paljon pidemmästä ajasta kuin kuukaudesta. Tämä em. soittaja myös yritti estää minua pitämästä yhteyttä sijaisäitiin tai lapseen, jotta "tilanne saadaan rauhoitettua", vaikka sijaisäidin kanssa olimme jo sopineet, että soittelemme päivittäin kuulumiset ja olen saanut myös lapsen kanssa puhua. Myös nämä virkailijat, jotka lapsen hakivat lupasivat, että saan tavata lasta jo samalla viikolla, mutta tämä viimeisin virkailija puhui siihen tyyliin, etten saisi nähdä lasta hyvään toviin. Huomenna tulossa joku palaveri tilanteeseen liittyen. Onko muilla kokemusta kiireellisestä sijoituksesta ja miten tilanne on lopulta ratkennut? Mitä minun tulisi ottaa huomioon ja miten käyttäytyä, jotta tilanne ratkeaisi mitä minun tulisi ottaa huomioon ja miten käyttäytyä, jotta tilanne ratkeaisi vaikkapa niin, että kiireellinen sijoitus muuttuisi avohuollon sijoitukseksi?”

Asiakas ei ole ollut selvillä sosiaalipäivystykselle kuuluvien tehtävien ja avohuollon sosiaalityön käytänteistä eikä toisaalta koe saaneensa selkeitä vastauksia kysymyksilleen lapsensa sijoitustilanteesta. Hän on kertomansa mukaan itse ottanut yhteyttä sekä sosiaalipäivystykseen että lapsen sijaisäitiin, mutta ei lapsen tilanne ei ole tullut hänelle

selväksi, vaikka hänelle on soittanut avohuollon sosiaalityöntekijä, joka on jäänyt seuraamaan tilannetta ja äidin omaa vointia. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus on aiheuttanut hänelle lisää hämmennystä, koska jokainen virkailija on kertonut hänelle tilanteesta hieman eri sanoin. Äiti ei myöskään ole ollut tietoinen siitä, että sosiaalipäivystys tekee päätöksen kiireellisestä sijoituksesta 30 päiväksi, mutta sijoituksen lopettamisesta tai jatkamisesta päättää aina lapsen asioista vastaava avohuollon sosiaalityöntekijä.

Joskus huostaanotto-prosessista vanhemmille ei ole annettu tarpeeksi tietoa, ja se voi osaltaan olla aiheuttanut monenlaisia sekavia tunteita. Huostaanotto-tilanteissa vanhemmat voivat kokea, että heidät työnnetään syrjään. (Perälä ym. 2014, 81.) Tämä pätee näkemykseni mukaan yhtä lailla niihin tilanteisiin, joissa päädytään lapsen kiireelliseen sijoitukseen. Uskon myös, että sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus sekä sosiaalipäivystyksen että avohuollon puolella, ja sosiaalipäivystykselle ja avohuollon sosiaalityölle kuuluvien tehtävien sekoittaminen toisiinsa ovat voineet lisänneet äidin kokemaa hämmennystä.

Katkonaiset ja pinnalliset asiakassuhteet eivät tuo asiakkaille riittävästi tukea, mikä lisää asiakkaiden henkistä kuormitusta ja heikentää heidän hyvinvointiaan. Joskus asiakas voi kokea sosiaalityöntekijän vaihtumisen uutena alkuna, mutta useimmiten vaihtuvuus hankaloittaa asioiden hoitamista, kun yhteistyö häiriintyy, tiedonkulku katkeilee ja asiakkaiden tilanteet ehtivät monimutkaistua. (Holappa, Kallio & Isola 2024, 9; Strolin-Goltzman ym. 2010; Alhanen 2014; Yliruka ym. 2018; Curry 2019; Kaijanen ym. 2020.)

Kiireellisellä sijoituksella puututaan voimakkaasti yksilön perusoikeuksiin, eikä näissä tilanteissa asiakas ole tasavertaisessa asemassa päättävän sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkaan mielipide kuitenkin kirjataan aina päätökseen, joka on myös valituskelppoinen. Lisäksi asiakkaan kanssa yhdessä voidaan pohtia esimerkiksi sijoituspaikan valintaa ja sitä, voisiko lapsen sijoittaa asiakkaan läheisverkostoon. Kuitenkin asiakas voi myös itse toivoa päätöstä sijoituksesta.

Sosiaalipäivystys ei lähtökohtaisesti lopeta tai muuta kiireellisen sijoituksen päätöksiä vaan niiden päättymisestä vastaa avohuollon sosiaalityöntekijä; eli yllä olevan keskustelijan tilanteessa asiakkuus ja tilanteen jatkoselvittely ovat siirtyneet lastensuojelun avohuollon sosiaalityöhön.

Yllätyskotikäynnit

“Mikä häpeä”

Aineistosta nousi esiin myös sosiaalityöntekijöiden tekemä kotikäynti, kun juhlatilaisuus oli perheen kotona käynnissä, ja jota kommentoija purki seuraavasti:

“Olen järkyttynyt ja vihainen. Kaikki vieraamme olivat puulla päähän lyötyjä. Ovikello soi ja luulin että lisää vieraita oli tulossa. Ovella seisoivat kaksi naista jotka ilmoittivat että meistä on tehty lastensuojeluilmoitus toissapäivänä ja he tulisivat tarkistamaan nyt tilanteen, olivat sosiaalityöntekijöitä. Sanoin että en ymmärrä mistä on kyse, olemme ihan tavallinen perhe. Sanoin lisäksi että nyt on erittäin huono tilanne, talo oli täynnä vieraita ja juhlat vasta alkaneet. He kuitenkin kirjaimellisesti vain änkivät sisälle ja kysyivät missä lapseni on. Meillä kuulemma lapset itkevät usein iltaisin ja pyytävät ettei äiti lyö! Olin niin järkyttynyt että seurasin vain noiden kahden tädin perässä kun he mittailivat kotiamme ja kyselivät ihmeissään olevilta lapsiltamme että millainen minä olen! Oli siinä kuulkaa vieraille selittämistä. Ja mikä häpeä! Tädit pyörivät täällä n. 15 min ja sanoivat että palaavat asiaan myöhemmin.

Käynti on tullut täydellisenä yllätyksenä perheelle, eikä kommentoijan mukaan sosiaalipäivystys ollut siitä ilmoittanut etukäteen. Äidistä on tehty lastensuojeluilmoitus, jonka mukaan perheessä on ollut toistuvaa väkivaltaa iltaisin. Sosiaalipäivystyksen työntekijöillä on ollut lakisääteinen velvollisuus tarkastaa tilanne kotikäynnillä, eikä perhettä ollut tavoitettu puhelimitse. Äitiä käynti on hävettänyt ja hän on kokenut tulleensa nöyryytetyksi vieraidensa edessä. Ilmoituksen tekijäksi hän epäilee naapuriaan ja käyntiä hän kuvailee täysin perusteettomaksi:

Siis onko tällainen todella laillista? Minulla ei ole aavistustakaan kuka ilmoituksen on tehnyt. Ilmeisesti joku naapuri.

Ketjuun osallistunut toinen kommentoija arveli, että lastensuojeluilmoituksen tehnyt henkilö olisi kertonut kyseessä olleen erityisen vakava tilanne: *“Asia on ilmeisesti ollut todella vakava kun tulevat ilmoittamatta. Vai tulevatko aina yllättäen käymään?”* Sosiaalipäivystyksellä on aina lakisääteinen velvollisuus tarkastaa tilanne, jos lastensuojeluilmoitus on perheestä tehty. Kotikäyntiin päädytään useimmiten siitä syystä, ettei puhelimitse voida varmuudella arvioida esimerkiksi asiakkaan päihtymyksen tilaa.

Sosiaalipäivystyksen etukäteen ilmoittamatta tehdyt kotikäynnit koettiin ahdistaviksi, leimaaviksi ja tunkeileviksi, ja ne aiheuttivat häpeää. Tilanteisiin liittyvä perinteinen sosiaalityön kontrolli, eikä asiakas koe tulleensa huomioituksi ollenkaan. Lisäksi asiakkaat kokivat tulleensa nolatuiksi vieraiden edessä. Käynnit kuuluvat sosiaalipäivystyksen lakisääteisiin velvollisuuksiin. Kylään tullaan vaikka väkisin, jos ilmoitus on tehty, eikä puhelimitse olla perhettä tavoitettu.

6.4 Yleinen keskustelu sosiaalipäivystyksestä

Asiakkuuden lisäksi keskustelupalstan ketjuissa esiintyi myös yleisiä käsityksiä sosiaalipäivystyksestä, sosiaalipäivystykselle kuuluvia tehtävistä ja sosiaalipäivystyksen työntekijöitä koskevista käsityksistä ja mielikuvista. Näissä keskusteluissa kommentoijien joukossa esiintyi myös alan opiskelijoita, jotka toivat ajatuksiaan esiin sosiaalipäivystyksessä työskentelystä. Erään kommentoijan mielestä sosiaalipäivystys oli:

Se viimeinen yhteiskunnan "kloaakki", jota käytetään vain silloin, kun kaikki muut turvaverkot on ohitettu ja tilanne on niin sanotusti päällä. On aivan asianmukaista, että vähemmän akuutit tapaukset hoidetaan päiväsaikaan tavallisen sosiaalityön kautta."

Keskusteluketjuissa kommentoijat pitivät työtä sosiaalipäivystyksessä vaativana ja kiireellisenä. Sosiaalipäivystystä koskevissa keskusteluketjuissa kommentoijat toivat usein esille epätyypilliset työajat ja kiireen: *"ihan normaali. Etkait sä kuvittele, että niillä on aikaa pyhänä yöllä neuvoa sua tollasessa??"* Osa keskustelijoista näytti kokevan sosiaalipäivystyksen työnkuvan todellisuutta laajemmaksi, jolloin toiset keskustelijat selittivät, että sosiaalipäivystys pystyy hoitamaan vain akuutit ja kiireelliset tehtävät.

Työtä pidettiin myös raskaana ja epäkiitollisena, ja sosiaalityön opiskelijaksi esittäytynyt keskustelija kertoi, ettei harjoittelukokemuksensa perusteella voisi ikinä työskennellä sosiaalipäivystyksessä vaaran uhan ja resurssien niukkuuden vuoksi.

Työntekijöiden asenne nousi puheeksi keskusteltaessa siitä, kuka työtä pystyisi tekemään. Erään kommentoijan mukaan alalle pitäisi hakeutua empaattisempia työntekijöitä, jotka kohtaisivat asiakkaan myötätuntoisemmin:

Ei kuka tahansa, mutta jos tuollainenkin työ on liian haastavaa, siten että sitä ei pysty tekemään olematta vittumainen ihmisille, jotka tarvitsevat apua, voi hakeutua vähemmän "haastaviin" hommiin.

Toisaalla kommenteissa tuotiin esiin, etteivät sosiaalipäivystyksen akuutit työtehtävät ole sellaisia, joissa ylenpalttiselle empaattisuudelle olisi edes sijaa. Näin voisi olla, jos esimerkiksi sosiaalityöntekijät hakevat lasta turvaan päihtyneiltä vanhemmilta. Liiallisella empatialla voi työn luonteen huomioiden olla riskinsä, esimerkiksi Pohjolan-Pirhosen mukaan kokeneellakin työntekijällä voi olla riski samaistua liikaa asiakkaan tilanteeseen (Pohjolan-Pirhonen 2007, 186). Samalla traumaattiselle stressille altistava työ pakottaa

sosiaalityöntekijän selviytymään tilanteesta jollain keinolla. Traumaattisten kokemusten asianmukainen purku ei aina ole mahdollista, jolloin työntekijän on turvauduttava muihin selviytymiskeinoihin, kuten itsensä asiakkaiden kokemuksista etäännyttämiseen, mikä voi johtaa kyynistymiseen.

Sosiaalityön vuorovaikutuksessa ovat aina läsnä toisiinsa kietoutuneet, tuki ja kontrolli (Juhila, 2006, 216). Sosiaalityöntekijän vallan käyttö kontrollitilanteessa vaikuttaa usein negatiivisesti asiakkaan kokemukseen työntekijästä ja koko organisaatiosta. Toki myös työntekijän henkilökohtaisilla ominaisuuksilla sekä muulla kontekstilla on aina osuutensa asiakkaan kokemukseen.

Keskustelupalstan kommenteissa sosiaalipäivystyksen akuutti ja viimesijainen työnkuva tuli erinomaisesti esiin erään kommentoijan vertauksessa, jossa hän vertasi sosiaalipäivystäjiä lastensuojelun parissa toimiviin ambulanssinkuljettajiin:

Miksi ihmeessä täällä nyt näin kilvan haukutaan juuri sosiaalipäivystystä, jossa ollaan kaikkein kovimmilla ja tehdään tärkeintä akuuttityötä. Ne on tavallaan lastensuojelun ambulanssikuskeja, syytättekö heitäkin aina, jos joku kuolee sairauskohtaukseen ampparissa?”

Kommentoija toi esiin kiireen ja työn akuutin luonteen samalla huomioiden sen, että sosiaalipäivystyksen rooli vastaa ambulanssihenkilökunnan roolia hätätilanteessa, jossa viranomaiset on hälytetty onnettomuuspaikalle. Osa keskustelijoista käsitti siten sosiaalipäivystykselle kuuluvien työtehtävien poikkeavan virka-aikaisesta, asiakassuunnitelmiin perustuvasta sosiaalityöstä. Toisille sosiaalipäivystyksen rooli erityisesti kriisitilanteissa jäi osittain epäselväksi.

Kommenttien joukosta oli havaittavissa, että erityisesti kriisitilanteiden kautta asiakkaiksi päätyneille sosiaalipäivystyksen rooli jäi epäselväksi. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että sosiaalipäivystyksen asiakkaaksi päädytään usein hätänumeroon soittamalla äkillisessä kriisitilanteessa, jolloin asiakkaalla on vastassaan entuudestaan tuntematon viranomainen, jonka rooli on asiakkaalle epäselvä. Esimerkiksi hätänumeroon soittanut asiakas ei välttämättä tiedä, miksi sosiaalipäivystys on hälytetty paikalle muiden viranomaisten lisäksi.

Kriisitilanteessa asiakkaan orientoituminen oman tilanteensa ulkopuolisiin asioihin voi olla tilapäisesti alentunutta, jolloin pohdinnat sosiaalipäivystyksen roolista omassa tilanteessa suoritetaan vasta jälkeenpäin, kun tilanne on jo ratkaistu. Tästä syystä asiakkaalle olisi aina hyvä kertoa, tarvittaessa useamman kerran, miksi sosiaalipäivystys on saapunut paikalle.

7 Tulosten tulkinta ja johtopäätökset

Tämän tutkielman tarkoituksena on ollut selvittää, minkälaisia teemoja nousi esiin keskusteluissa sosiaalipäivystyksestä Vauva.fi -keskustelupalstalla ja erityisesti sitä, miten asiakkaiden kokemukset näyttäytyvät keskustelussa. Tarkastelussa olivat sekä asiakkaiden että sivullista henkilöä koskien sosiaalipäivystykseen yhteyttä ottaneiden käsitykset.

Analysoin vauva.fi -keskustelupalstalta kerätyn aineistoni teemoittelevalla sisällönanalyysillä, Teoreettisena viitekehyksenä tutkielmassani käytin postmodernia teoriaa. Tieteenfilosofisena suuntauksena tutkielmassani on fenomenologia, jonka perustana on yksilön havaintoihin ja kokemuksiin pohjautuvan tiedon tuottaminen. Postmodernissa yhteiskunnassa ihmisten elämä on yksilöllisempää (Bauman 2002) ja tässä kontekstissa myös kokemuksellisuuden merkitys korostuu. Kyseessä on laadullinen tutkimus, eli tämän perusteella ei voi tehdä yleistyksiä tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä.

Tulosten perusteella keskeiseksi teemaksi nousi se, mitä sosiaalipäivystys tekee ja milloin. Aineistossa toistuikin asiakkaiden mukaan kokemus siitä, ettei sosiaalipäivystys näytä tekevän mitään. Usein asiakasta tai sosiaalipäivystykseen yhteyttä ottanutta oli ohjattu palaamaan asiaan virka-aikaan, koska asiaa ei oltu pidetty akuuttina ja siten sosiaalipäivystykselle kuuluvana. Pääsääntöisesti keskusteluissa kuitenkin ymmärrettiin, että sosiaalipäivystys tekee akuuttityötä, jossa on mahdollista puuttua vain välitöntä reagointia vastaaviin tilanteisiin. Postmodernissa riskiyhteiskunnassa yksilön vastuu itsestään korostuu. Yhteiskunta ei tarjoa kaiken kattavaa turvaverkkoa vaan tällöin pyritään estämään vain pahimman tapahtuminen. Postmodernissa sosiaalityössä ei ole valmiita toimintamalleja vaan työssä korostuu tilannekohtaisuus, mikä kuvaa sosiaalipäivystystyötä hyvin. Vaikka postmodernissa sosiaalityössä asiakas on oman tilanteensa asiantuntija, sosiaalipäivystykselle määriteltyihin työtehtäviin asiakkaan oma asiantuntijuus ei samalla tavalla sovellu tai ole eduksi; tällöin on parasta ohjata asiakas virka-aikaan sosiaalityöntekijälle, jotta asiakkaan mielipiteitä omasta tilanteestaan voidaan kuunnella paremmin. Toisaalta postmodernissa yhteiskunnassa myös yksilöiden elämäntyyli ja työajat ovat vaihtelevat, kaikille ei ole yhtä helppoa hoitaa asioita perinteiseen virka-aikaan. Ihmisten elämä on myös entistä

yksilöllisempää. Turvaverkkoja ei välttämättä ole saatavilla eikä myöskään verkostoja, joiden kanssa pohtia huolia vaan helpommin turvaudutaan viranomaisiin.

Turvattomuus ja epävarmuus määrittävät Baumanin (2002) kuvailemaa yksilöllistävää postmodernia nyky-yhteiskuntaa. Tämä poikkeaa aiemmasta modernista, siten, että aikaisemman yhteisöllisyyden sijaan se jättää ihmisen yksin huolineen. (mts. 178; Beck & Beck-Gernsheim 2002, 4) Yhteiskunnan turvaverkko ei enää kata kaikkea eikä ihmisten ongelmien monimutkaistuesssa kaikkeen pystytä reagoimaan akuutisti. Sosiaalityöllä ja sosiaalipäivystyksellä on kuitenkin viimesijainen asema hyvinvointivaltion auttamisjärjestelmässä. (Juhila, 2002, 11.) Sosiaalipäivystystyön kehittämisen kannalta olisi hyvä pohtia sitä, miten asiakkaiden yhteydenottoihin voitaisiin reagoida enemmän. Esimerkiksi voisiko työtilanteen salliessa lähteä kotikäynnille tapaamaan apua pyytäneitä asiakasta, vaikkei tilanteessa olisikaan edellytyksiä muille toimenpiteille. Näin asiakas ei jäisi tilanteessa yksin odottamaan virka-aikaista apua.

Turhautumista koettiin siitä, että toistuvista lastensuojeluilmoituksista huolimatta mikään ei näytä muuttuvan. Monesti kynnyks lastensuojeluilmoituksen tekemiseen on korkea, vaikka huolta olisikin. Ilmoituksella puututaan kohteen yksityiselämään, mitä postmodernissa yhteiskunnassa ihmiset usein haluavat välttää. Kun sitten ilmoitus on tehty, eikä mitään tapahdu vaan tilanne jatkuu, niin viranomaisiin turhaudutaan.

Aina sosiaalipäivystyksen mahdolliset toimet eivät näyttäyty ulkopuoliselle vaitiolovelvollisuuden vuoksi. Sosiaalipäivystykseen ilmoituksen tehneelle sivulliselle ei voida kertoa mihin hänen ilmoituksensa johtaa. Kokemuksia oli myös siitä, ettei lasta oltu uskottu eikä ongelmiin puututtu ajoissa. Aineistossa eräs kirjoittaja kertoi lapsena pyytäneensä pois pääsyä kotoa, koska isä oli ollut alkoholisti ja kotona oli ollut väkivaltaa. Kirjoittajan mukaan sosiaalityöntekijät eivät uskoneet häntä, koska isä oli menestyvä yrittäjä. Postmodernin teorian mukainen horisontaalinen asiakaslähtöisyys ei siis tämän aineistoesimerkin perusteella näin ollen toteudu aina edes lasten kohdalla, vaikka lapsen etu tulisi ensisijaisesti ottaa huomioon kaikissa lasta koskevissa sosiaalihuollon toimissa (sosiaalihuoltolaki 5 § 2014). Toki kirjoittajan lapsuudesta on jo todennäköisesti kulunut aikaa,

Edelliseen liittyen asiakkaiden keskusteluissa näkyi myös pohdintaa siitä, miten voisi saada apua, jos sitä on kieltäydytty sosiaalipäivystyksestä antamasta, koska tilannetta ei olla pidetty akuuttina. Myös oma kokemukseni osoittaa, että tilanteet sosiaalipäivystyksessä elävät ja usein ensin ei-akuutilta ja arkipäivään siirrettävältä vaikuttanut tilanne muuttuikin akuuttitehtäväksi, kun lapsen vanhempi esimerkiksi äkillisesti ilmoittaa, ettei aio enää huolehtia oireilevasta teinistään. Tällöin sosiaalipäivystyksen on toimittava akuutisti ja puututtava tilanteeseen. On siis olemassa taikasanoja, joilla välitöntä apua saa, ja tämä ilmeni myös asiakkaiden keskusteluissa.

Postmodernissa yhteiskunnassa ei ole yhtä selkeää totuutta. Tilanteet elävät ja muuttuvat. (Karvinen 1996, 39–9.) Tämä pätee siis hyvin myös sosiaalipäivystystyöhön, jossa samaa asiakasasiaa voidaan arvioida uudelleen useita kertoja lyhyenkin ajan sisällä. Asiakas saa akuutisti apua esimerkiksi juurikin kieltäytymällä pitämästä enää huolta lapsestaan.

Aineistossa nousi esille myös tiedonhaku. Epäselvyyttä herättivät mihin ilmoitukset aikuisista tehdään, kun kyse oli mielenterveysongelmista. Tähän kysymykseen ei ammattilaisellakaan ole yksiselitteistä vastausta. Lähtökohtaisesti mielenterveysongelmat kuuluvat terveydenhuollon piiriin, eikä sosiaalipäivystys voi käyttää aikuisiin tahdonvastaisia toimenpiteitä kuten terveydenhuolto. Tilanteissa viranomaisilla on kuitenkin mahdollisuus tehdä moniammatillista yhteistyötä ja tietyissä tilanteissa sosiaalipäivystyksestä voidaan käydä tarkistamassa myös aikuisen tilanne ja pyrkiä ohjaamaan hänet hoitoon tai soittamaan ensihoito paikalle. Postmodernissa yhteiskunnassa ongelmia ratkomaan tarvitaankin usein viranomaisten yhteistyötä eikä selkeitä toimintamalleja tai –ohjeista monimutkaistuvissa tilanteissa ole saatavilla, vaan voi olla useita vaihtoehtoisia keinoja hakea apua.

Sosiaalipäivystyksen tahdonvastaiset toimenpiteet herättivät tunteita ja keskustelua. Tietyissä tilanteissa apua haluttiin, mutta esimerkiksi sosiaalipäivystyksen yllättäen lastensuojeluilmoituksen perusteella tekemät kotikäynnit koettiin hyvin ahdistavina ja leimaavina.

Lapsen kiireellinen sijoituksen päätös on sosiaalipäivystyksen toteuttamista toimenpiteistä voimakkaimmin yksilön perusoikeuksiin puuttuva ja keskustelu siitä oli tunnepitoista. Kiireellisen sijoituksen päätöksissä asiakkaat eivät ole enää postmodernin teorian mukaisia oman elämänsä asiantuntijoita, vaan perusoikeuksiin puututaan voimakkaasti ylhäältä päin kontrolloimalla.

Aineistossa nousi kiireellisiä sijoituksia koskien esille se, että sosiaalipäivystyksen ja avohuollon sosiaalityöntekijät olivat puhuneet asiakkaalle aivan eri tavalla sijoituksen kestosta. Sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän olisi hyvä kiireellisen sijoituksen päätöstilanteissa muistaa varoa ottamasta kantaa sijoituksen kestoon ja jatkotoimenpiteisiin, joista päättää aina avohuollon sosiaalityöntekijä, joka parhaiten tuntee lapsen tilanteen. Keskusteluissa nousi esille myös se, etteivät asiakkaat aina tienneet olivatko he asioineet sosiaalipäivystyksen vai avohuollon lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa. Käytännön työssä tulee usein esille se, että asiakkailla voi olla oma sosiaalityöntekijä, mutta he eivät välttämättä tiedä, kuka näitä tehtäviä hoitaa. Kentällä vaihtuvuus voi olla suurta, eivätkä asiakkaat ole välttämättä koskaan tavanneet heidän asioistaan vastaavaa uutta sosiaalityöntekijää. Ulkomaisen tutkimuksen mukaan lastensuojelun piirissä olevilla lapsilla on sitä enemmän sijaishuoltopaikkoja, mitä enemmän heidän omasosiaalityöntekijänsä vaihtuvat (Pardeck 1984). Omasosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus johtaa pidempiin sijaishuollon asiakkuuksiin ja heikentää lapsen mahdollisuuksia pysyvään sijaishuoltopaikkaan tai sijoituksen purkuun (Holappa ym. 2024, 9–10; Flower ym. 2005; Ryan ym. 2006; Strolin-Goltzman ym. 2010).

Sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus voi pahimmillaan uhata sosiaalityön rakenteita, kuten asiakasturvallisuutta, organisaatioiden oppimista, sosiaalityön syvällisen asiantuntijuuden kehittymistä, sosiaalipalveluiden taloudenpitoa ja laatua sekä sosiaalityön yhteiskunnallisen perustehtävän toteuttamista (Graef & Hill 2000; Lawson & Claiborne 2005; Pollack 2008; Uusitalo 2019; Kaijanen ym. 2020). Holapan ym. mukaan vaihtuvuuden aiheuttama kuormitus kohdistui sosiaalityön asiakkaisiin, sosiaalityöntekijöihin, sosiaalityön johtajiin, työyhteisöihin, organisaatioihin, julkiseen talouteen ja yhteiskuntaan. Asiakkaat kuormittuivat myös elämäntilanteensa kertaamisesta ja työskentelyn hajanaisuudesta. (Holappa ym. 2024.)

Vaihtuvuuden takia asiakkaat joutuivat jatkuvasti sopeutumaan uusiin sosiaalityöntekijöihin, työskentelytapoihin, laintulkintoihin ja päätösten perusteluihin. Johtajien mukaan asiakkaiden emotionaalinen kuormitus lisääntyi oman elämäntarinan ja tilanteen kertaamisesta, kun vaihtuvuus katkaisi asiakasprosessit ja tiedonkulun. (Holappa 2024, 14–15.)

Keskustelua käytiin myös sosiaalipäivystystyön vaativuudesta ja viimesijaisuudesta. Kommentoijat kokivat, että sosiaalipäivystys pystyy hoitamaan vain akuutit tehtävät. Postmodernissa riskiyhteiskunnassa voidaankin usein estää vain pahimman tapahtuminen.

Keskustelua käytiin myös sosiaalipäivystyksen resurssien riittämättömyydestä, mikä osaltaan vaikuttaa tehtävien priorisointiin. Postmodernissa yhteiskunnassa myös sosiaalityössä käytännön asiakastyöhön vaikuttavat yhä enemmän ylhäältä käsin säädetty aikarajat ja resurssit (Raunio 2000, 75–80.).

Sosiaalipäivystyksen työntekijöitä pidettiin aineistossa epäempaattisina, mutta toisaalta tuotiin esille myös sitä, ettei sosiaalipäivystyksen välittömiä toimenpiteitä vaativissa tehtävissä ole ehkä samanlaista tarvetta empaattisuudelle kuin tavallisella kiirettömämmällä sosiaalityöntekijän tapaamisella.

Kaikkiaan postmodernin asiakaslähtöisyyden ei tämän tutkielman tulosten perusteella voi nähdä sosiaalipäivystyksen asiakaskokemuksissa toteutuneen kovin hyvin, mutta tuloksissa nousi myös esiin se, että sosiaalipäivystyksen käsitetään ja odotetaan hoitavan vain kiireelliset ja akuutit tehtävät. Sosiaalipäivystyksen tehtävät rinnastettiin muuhun viranomaisapuun kriisitilanteissa. Rivien välistä voi kuitenkin lukea toivomuksen siitä, että sieltä saisi apua myös asiakkaiden omat arviot täyttäviin kriisitilanteisiin. Välittömästi akuutteihin ongelmiin puuttuva sosiaalipäivystys teki kommentoijien mukaan vain minimin, mikä ei aina riitä ehkäisemään vakavampien vahinkojen syntymistä.

Kananojan mukaan sosiaalipäivystykseen sisältyy elementtejä monista hyvinvointipolitiikan funktioista: promotiivisia eli hyvinvoinnin edellytyksiä edistäviä tehtäviä, preventiivisiä eli tunnistettuihin riskitekijöihin kohdistuvia ehkäiseviä tehtäviä sekä korjaavia tehtäviä. (Kananoja 2011, 196–197.) Kommenttien valossa sosiaalipäivystys ei ole aina pystynyt täyttämään asiakkaiden toivomuksia tai Kananojan mainitsemia hyvinvoinnin edellytyksiä edistäviä tehtäviä. Myös asiakkaan ohjaaminen ja tilanteen selvittäminen virka-ajan sosiaalityöntekijän kanssa esimerkiksi kiireellisen sijoituksen jatkotoimista jäivät asiakkaan kannalta usein epäselviksi.

8 Pohdinta

Tutkimuksen aineistoon voi suhtautua hyvinkin kriittisesti, koska se ei ollut aivan tuoretta eikä anonyymien keskustelupalstan kommentoijien kokemusten aitoudesta voi varmistua. Aineisto sijoittui usealle vuodelle, mutta merkittäviä eroja ei keskusteluiden sisällöissä eri vuosina ollut. Vaikka sosiaalipäivystystoiminta on vuosien varrella kehittynyt ja muuttunut muun muassa hyvinvointialueiden myötä, eivät muutokset vaikuttaisi näyttävästi erityisen merkittävänä Vauva.fi-keskustelupalstalle kirjoittaneille sosiaalipäivystyksen asiakkaalle tai sosiaalipäivystykseen ilmoituksen tehneille. Tämän vuoksi aineistoon valikoitui keskusteluja pitkältä ajanjaksolta. Keskustelua sosiaalipäivystyksestä Vauva.fi-keskustelupalstalla on myös ollut enemmän menneinä vuosina. Aihe ei ole sellainen, että siitä keskusteltaisiin palstalla päivittäin. Ylipäätään olin ilahtunut siitä, että keskusteluja aiheesta löytyi näinkin paljon sekä siitä, että keskustelu oli sangen asiapitoista. Ennakko-oletukseni oli, että keskustelu saattaisi olla melko provokatiivista ja ehkä epäasiallistakin. Asiakaskokemusten lisäksi olen tutkielmassani käsitellyt myös yleistä keskustelua sosiaalipäivystyksestä ja siitä esiin nousevia teemoja koska ne näkemykseni mukaan liittyvät myös asiakaslähtöisyyteen.

Tämän tutkielman Vauva.fi-keskustelupalstan aineistossa keskustelu oli hyvin lastensuojelupainotteista, vaikka oman kokemukseni mukaan aikuisia koskevat yhteydenotot, erityisesti vanhus- ja kriisitehtävät, ovat sosiaalipäivystyksessä lisääntyneet. Lastensuojelupainotteisuuteen saattoi tosin vaikuttaa sekin, että keskustelu käytiin juuri Vauva.fi -foorumilla, missä keskustelun voi olettaa jo palstan nimestä päätellen olevan perhe- ja lapsipainotteista. Toki suosituilla palstalla käydään keskusteluja myös muista aiheista.

Sähköisesti internetissä tehtävät huoli- ja lastensuojeluilmoitukset ovat aineiston aikaisimpien keskustelujen ajoista kehittyneet huomattavasti, mutta akuutissa tilanteessa sähköinen ilmoitus ei ole tarkoituksenmukainen eikä riittävä. Monet halusivat myös nimenomaan soittaa sosiaalipäivystykseen saadakseen neuvoja ja ohjeita, koskien sitä, milloin tehdä ilmoitus. Myös oma kokemukseni sosiaalipäivystystyössä on se, että monet haluavat ennen sähköisen ilmoituksen tekoa keskustella tilanteesta sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän kanssa.

Sosiaalipäivystyksen asiakkaiden kokemuksia on vaikeaa selvittää perinteisin asiakaskyselyiden tai haastattelututkimuksien keinoin. Vaikka Vauva.fi keskustelupalstan kommentit ja keskustelut voivat olla aineistona puutteellisia ja ohuita, niin niitä käyttämällä oli kuitenkin mahdollista saada tietoa sosiaalipäivystyksen asiakaskokemuksista.

Tutkielmani tieteenfilosofinen näkökulma fenomenologia sekä laadullinen tutkimusote keskittyvät yksilön kokemuksiin ja havaintoihin, jotka eivät ole yleistettävissä koskemaan suurempaa joukkoa. Tutkielmani ei siis vastaa mitattavaa asiakastyytyväisyysbarometria, vaikka tällaisenkin toteuttaminen voisi olla sosiaalipäivystyksen asiakkaiden kohdalla mielenkiintoista ja tarpeellista, mutta todennäköisesti käytännössä sängen haastavaa, kuten aiemmin totesin asiakastyytyväisyyslomakkeiden toimimattomuuden kohdalla.

Kaikkiaan sosiaalipäivystystä on suorittamani tiedonhaun perusteella tutkittu melko vähän ja asiakaskokemuksia vielä vähemmän. Tämä tutkielma on ainoastaan pintaraapaisu aiheeseen, ja jatkotutkimus aiheesta olisi ehdottomasti paikallaan. Jatkotutkimusta voisi toteuttaa esimerkiksi juuri anonyymillä keskustelupalstalla tai sosiaalisessa mediassa aloittamalla keskustelun, jossa kertoo tutkimuksesta ja pyytäisi asiakkaita kirjoittamaan kokemuksistaan. Tässä riskinä voi tosin olla se, etteivät ihmiset samalla tavoin kommentoisi ja kertoisi kokemuksistaan kuin spontaaneissa aidoissa keskusteluissa. Sosiaalisessa mediassa kirjoittajat eivät myöskään ole samalla tavoin anonyymejä kuin anonyymeilla keskustelupalstoilla. Aiheen arkaluontoisuuden ja sensitiivisyyden vuoksi asiakaskokemusten tutkimisessa on haasteensa. Tämän tutkielman aineistossa keskityttiin myös pitkälti sosiaalipäivystyksen lastensuojelun tehtäviin. Mielenkiintoista olisi tutkia asiakaskokemuksia laajemminkin, esimerkiksi aikuisia ja vanhuksia koskevista tehtävistä. Sosiaalipäivystyksen toteuttamaa kriisityötä on tutkittu eniten, mutta sitäkään ei ole tutkittu asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Myös kriisityön asiakkaiden kokemuksia olisi työn toteuttamisen kehittämisen kannalta tarpeellista tutkia lisää.

Tämän tutkielman viitekehyksenä käyttämäni postmoderni teoria soveltuu näkemykseni mukaan asiakaslähtöisyyden tarkasteluun sosiaalipäivystyksen haastavissa ja monimutkaisissa tehtävissä, tuoden siihen yhteiskuntatieteellistä näkökulmaa, vaikkei postmodernin käsite olekaan kiistaton tai yksiselitteinen. Asiakkaiden kokemuksia ja asiakaslähtöisyyttä voidaan toki tarkastella monesta muustakin teoreettisesta viitekehyksestä. Koin kuitenkin käyttämäni postmodernin näkökulman perustelevan sitä, miksi asiakaslähtöisyys on tärkeää sekä sitä, miten yhteiskunnan muuttuessa, myös asiakkaiden ongelmat ovat monimutkaistuneet ja myös asiakkaiden oma asiantuntemus tilanteestaan korostuu. Samoin postmodernin riskiyhteiskunnan käsite kuvaa näkemykseni mukaan melko osuvasti sosiaalipäivystystyötä, jossa tehtäviä joudutaan priorisoimaan ja usein estämään vain pahimman tapahtuminen.

Vaikka sosiaalipäivystyksen asiakaskokemusten tutkimuksessa on haasteensa, niin asiakkaiden näkökulma ja kokemukset tuovat arvokasta tietoa työn toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Lähteet:

- Bauman, Zygmunt (2002) *Notkea Moderni*. Suom. Jyrki Vainonen. Tampere: Vastapaino.
- Bauman, Zygmunt. (2008) *The art of life*. Cambridge: Polity Press. UK
- Bardy Marjatta (2013) Lastensuojelun filosofia ja käytäntö. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) *Lastensuojelun ytimissä*. Tampere: Terveystieteiden tutkimuskeskus. 48–71.
- Beck, Ulrich. (1995) *Politiikan uudelleen keksiminen: kohti refleksiivisen modernisaation teoriaa*. Teoksessa Ulrich Beck, Anthony Giddens & Scott Lash. *Nykyajan jäljillä. Refleksiivinen modernisaatio*. Suom. Leevi Lehto. Tampere: Vastapaino, 11-82.
- Beck, Ulrich. & Beck-Gernsheim, Elisabeth (2002) *Individualization. Institutionalized individualism and its social and political consequences*. London: Sage. UK.
- Cacciatore, Joanne & Carlson, Bonnie & Michaelis, Elisabeth & Klimek, Barbara & Steffan, Sara (2011) *Crisis Intervention by Social Workers in Fire Departments: An Innovative Role for Social Workers*. *Social Work: Social Services Abstracts*, 81–88.
- Carr, Caleb T. & Hayes, Rebecca A. (2015) *Social media: defining, developing and divining*. *Atlas Journal of Communication* 23(1), 46–65.
- Coultshe, Veronica (1988) *Social Work Practice*. Macmillan Education.
- Eriksson, Maria & Wolter, Filip (2023) *Akuta bedömningar av våld i familjer med barn: Utvecklingen av ”iRisSk Akut”* Stockholm: Marie Cederschiöld högskola
- Eriksson, Susan (2002) *Kommunikaatio, moraalit ja valta modernissa asiantuntijuudessa. Asiantuntijoiden areenat*. Toimittaja / Ilkka Pirttilä; Susan Eriksson. Jyväskylä. SoPhi. 167–174.
- Eräsaari, Risto (2002) *Avoimen asiantuntijuuden analytiikka*. Teoksessa Pirttilä, Ilkka & Eriksson Susan. *Asiantuntijuuden areenat*. Jyväskylä SoPhi. 21–38.
- Eskola, Jari & Juha Suoranta (2008) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Euroopan ihmisoikeussopimus

https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063/19990063_2#idm46263583131

[872](#) Haettu 13.11.2024

Hakala Salli & Vesa Juho (2013) Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen Janne & Tikka Minttu (toim.) Otteita verkosta. Tampere: Vastapaino.

[Haravuori, Henna](#), [Marttunen, Mauri](#). & Ämmälä, Antti-Jussi, (2019)

[Suuronnettomuusvalmius yleissairaalapsykiatriassa](#), Yleissairaalapsykiatria. Pesonen, Tuija, Aalberg, Veikko, Leppävuori, Antero, Räsänen, Sami & Viheriälä, Liisa (toim.). Helsinki: [Duodecim](#). 636–645

Holappa, Johanna, Kallio, Johanna, and Isola, Anna-Maria. (2024) Sosiaalityöntekijöiden Vaihtuvuuden Seuraukset Sosiaalityön Johtajien Kuvaamina. Työelämän tutkimus [Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuden seuraukset sosiaalityön ..](#) 5–30. Viitattu 15.11.2024

Howard, Davis (2012) Contextual Challenges for Crisis Support in the Immediate Aftermath of Major Incidents in the UK. British Journal of Social Work (2013) 43, 504–521.

Hujala, Anne (2017) Sosiaalityö päivystystilanteissa ja varautuminen häiriötilanteisiin. Teoksessa Kananoja Aulikki (toim.) & Martti Lähteinen (toim.) & Pirjo Marjamäki (toim.). 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Printon.

Hynninen, Tuula & Upanne, Maila (2006) Akuutti kriisityö kunnissa. Nykytila ja kehittämishaasteet. Raportteja 2/2006. Helsinki: Stakes.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016) Diskurssianalyysi: teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen Irene (2002) Marginaalit ja sosiaalityö.

[SoPhi](#) | [Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja](#) Viitattu 10.10.2024

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.

Juhila, Kirsi, Teemoittelu. Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. (2021) Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja].

<<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/>>. [Viitattu 23.10.2024.]’

Juhila (2021) Koodaaminen Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

<<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/>>. [Viitattu 23..10.2024.]

Kananoja, Aulikki (2011): Sosiaalisesti kestävä kehitys kunnallisessa sosiaalipolitiikassa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (toim.) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, 187–206.

Karjalainen, Pekka & Karisto, Antti & Seppänen, Marjaana (2002) Lähiöt, kaupunkisosaalityö ja projektitoiminta. Teoksessa Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Toivainen Irene (toim.). Marginaalit ja sosaalityö. Jyväskylän Yliopisto. SoPhi. 253–271.

Karvinen, Synnöve (1996) Sosaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopio: Sosiaalitieteiden laitos, Kuopion yliopisto.

Karvinen–Niinikoski Synnöve (2009) Postmoderni sosaalityö. Teoksessa Mäntysaari Mikko & Pohjola Anneli & Pösö Tarja & Pohjola Timo (toim.) Sosaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 131–160.

Keskitalo, Elsa (1991) Vantaalla on kokeiltu sosiaalipäivystystä terveysasemalla. Sosiaaliturva 79:1.

Kiuru, Hanna (2018) Traumaattisen menetyksen kokeneen ihmisen kohtaaminen tutkijana ja sosiaalityöntekijänä. Janus vol. 26 (3), 247–255

Kivipelto Minna, Koponen Erja, Hiilamo Heikki, Ilmarinen Katja, Karjalainen Pekka (2020) THL TUTKIMUKSESTA TIIVIISTI 9/2020

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139928/TUTI2020_009_Sosiaalip%C3%A4ivytykset%20ja%20koronaepidemian%20ensimm%C3%A4inen%20vaihe_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y Viitattu 17.10.2024

Knop Jade, Heikki Hiilamo, Katja Ilmarinen, Pekka Karjalainen ja Minna Kivipelto (2021) THL TUTKIMUKSESTA TIIVIISTI 8/2021

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141003/URN_ISBN_978-952-343-629-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 17.10.2024

Kosonen, Miia, Salla-Maaria Laaksonen, Anja Terkamo-Moisio & Henrik Rydenfelt (2018) Sosiaalinen media ja tutkijan etiikka <https://etiikka.fi/tutkimusetiikka/sosiaalinen-media-ja-tutkijan-etiikka/> Viitattu 11.1.2024

Kuula, Arja (2006) Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Hallamaa, Laura & Launis, Veikko & Lötjönen, Salla & Sorvali, Irma (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki. 124–140.

Laaksonen Salla-Maaria & Matikainen Janne (2013) Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen, Minttu Tikka (toim.) Otteita verkosta. Vastapaino. Tampere.

Laaksonen, Matikainen ja Tikka (2013) Verkkotutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa Laaksonen Salla-Maaria, Matikainen Janne, Tikka Minttu (toim.) Otteita verkosta. Vastapaino. Tampere.

Laine, Timo (2018) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenelmiin. 5. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 29–50.

Lamponen, Tuuli (2022) Kiireellisen sijoituksen päätöksenteko lastensuojelun sosiaalityöntekijän työnä, Tampereen yliopiston väitöskirjat 644.

Lastensuojelulaki (417/2017).

Lyotard, Jean Francois (1985) Tieto postmodernissa yhteiskunnassa. Suomennos Leevi Lehto. Tampere: Vastapaino.

Maher, Penny & Maidment, Jane (2013) Social work disaster emergency response within a hospital setting. Aotearoa New Zealand Social Work, issue 25 (2).

Miller, Joshua (2003) Critical Incident Debriefing and Social Work: Expanding the Frame. Journal of Social Service Research, Vol. 30 (2). UK.

Mokka, Roope & Neuvonen, Aleks (2006) Yksilön ääni. Hyvinvointivaltio yhteisöjen ajalla. Sitran raportteja 69.

Norlamo-Saramäki Tuija (2009) Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Marginalisaatiokysymysten sosiaalityön erikoisala.

Närhi, Katja, Kokkonen, Tuomo, & Matthies, Aila.-Leena (2015). Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 22(3). <https://journal.fi/janus/article/view/51212>. Viitattu 1.11.2024

Parviainen Jaana (2006) Kollektiivinen tiedonrakentaminen asiantuntijatyössä. Teoksessa Jaana Parviainen (toim.) Kollektiivinen asiantuntijuus. Tampere: Tampere University Press.

Payne Malcolm (2020) How to Use Social Work Theory in Practice: An Essential Guide. Policy Press.

Payne, M. (1992). Psychodynamic theory within the politics of social work theory. *Journal of Social Work Practice*, 6(2), 141–149. <https://doi.org/10.1080/02650539208413496>

Payne, Malcolm (2005) Modern social work theory. London: Palgrave Mcmillan. UK.

Perustuslaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P22> Viitattu 13.11.2024

Perälä, Marja-Leena., Kanste, Outi, Halme Nina, Pitkänen Tuuli, Kuussaari Kristiina, Partanen, Airi, & Nykänen, Sirpa (2014). Vanhempien päihdepalveluissa – tuki, osallisuus ja yhteistoiminta. THL raportti 21/2014. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-214-0>. Viitattu 15.11.2024

Pesonen, Pirkko (2013) Sosiaalisen median lait. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Pitkänen, T. Kaskela, T., Halme, N. & Perälä, M-L. (2014). Päihdehoidossa olevien vanhempien huolet ja tuen tarpeet sekä kokemukset palveluista. Teoksessa: Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. (toim.), Lapsiperheiden hyvinvointi. THL, 274–285. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116712/THL_2014_21Teema.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 16.11.2024

- Piironen, Hannu (2005) Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa. Jyväskylä: Studies in education, psychology and social research 264, Jyväskylän yliopisto.
- Pohjolan-Pirhonen, Carita (2007) Työntekijän ammatillisuus ja työssä jaksaminen. Teoksessa Pohjolan-Pirhonen & Carita, Poutiainen & Kirsti & Samulin, Helena. Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Kirjapaja. Helsinki, 184–192.
- Pulkkinen, Tuija (1998) Postmoderni politiikan filosofia. Gaudeamus Helsinki.
- Pösö, Tarja (2010) Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. Janus, 18(4), 324–336.
- Pösö, Tarja & Huhtanen, Raija (2017) Removals of Children in Finland. Teoksessa Burns Kenneth, Pesonen Tarja & Skivenes Marit (toim.) Child Welfare Removals by the State: A Cross-Country Analysis of Decision-Making Systems. New York: Oxford University Press, 18–39. UK
- Raitakari, Suvi. (2002) Sosiaalityön marginaalistasus. Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa: Juhila Kirsi, Forsberg Hannele & Toivainen Irene (toim.). Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän Yliopisto. SoPhi. 44-62
- Rapeli, Merja (2017) The Role of Social Work in Disaster Management in Finland. Jyväskylä. University of Jyväskylä.
- Rapeli, Merja & Cuadra, Carin & Dahlberg, Rasmus & Gudny, Björk Eydal & Hvinden, Björn & Omarsdottir, Lilja Ingibjörg (2018) Local social services in disaster management: Is there a Nordic model? International Journal of Disaster Risk Reduction 27, 618–624.
- Raunio, Kyösti (1999) Sosiaalityöntutkimuksen perustat ja käytännöt. Gaudeamus. Helsinki.
- Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Gaudeamus. Helsinki.
- Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Reissell, Eeva & Kokko, Simo & Milen, Anneli & Pekurinen, Markku & Pitkänen, Niina & Blomgren, Sanna & Erhola, Marina. (2012). Sosiaali- ja terveydenhuollon päivystys Suomessa Raportti 30/2012. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki

Räsänen Jenni Mari. Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä: etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus (2014) <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9447-5> Viitattu 4.4.2024

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.

Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi. Helsinki

Sosiaalihuoltolaki (2014) <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>, Viitattu 5.10.2024

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita. Kiireellinen sosiaalipalvelu. Sosiaalipäivystyksen järjestäminen. 2005:8. <https://stm.fi/sosiaalipaivystys> Viitattu 17.1.2024

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:37. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161623/37_2019_Sospaivraportti_netiti.pdf Viitattu 26.1.2025

Sosiaali- ja terveysministeriö (2019) Sosiaalipäivystys Suomessa, kartoitus sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisestä ja toiminnasta, Helsinki <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161623> Viitattu 26.1.2025

<https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja> Viitattu 18.10.2024

THL: TUTKIMUKSESTA TIIVIISTI 9/2020

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139928/TUTI2020_009_Sosiaalip%C3%A4ivytykset%20ja%20koronaepidemian%20ensimm%C3%A4inen%20vaihe_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y Viitattu 6.1.2024

Tökkäri, Virpi (2018). Fenomenologien, hermeneuttis-fenomenologisen ja narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa: Toikkanen, Jarkko & Virtanen, Ira (toim.) Kokemuksen tutkimus IV. Kokemuksen käsite ja käyttö. Lapland University Press. 64–84.

Vuori Jaana (2021) Yleiset analyysitavat Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>>. Viitattu 23.10.2024

Wilen, Arja-Tuulikki. (2007) Tulevaisuuden näkymät: Minne sosiaalipäivystyksessä ollaan menossa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Luentomateriaali Valtakunnalliset sosiaalipäivystyspäivät 22.11.-23.11.2007. Tampere.

Liite 1. Tutkimuslupa

VS: Uusi palaute annettu (heidi.hankialaleino@gmail.com)

Aihevapaa <aihevapaa@sanoma.com>

Mon, Feb 26, 2024 at 11:07 AM

To: "heidi.hankialaleino@gmail.com" <heidi.hankialaleino@gmail.com>

Hei!

Kiitos viestistäsi. Voi tutkia ja käyttää tutkimusaineistona sitä mitä näkee Vauva.fi - verkkosivuston keskusteluissa käyttäjänä, kunhan merkitsee lähteen.

Emme toimita dataa tutkimuksiin. Kaupallinen tutkimus ei ole sallittu. Pidätämme oikeuden vauva.fi sisällön julkaisun muutoksiin, emme siis vastaa onko tietty keskustelu tai viesti siellä esimerkiksi vuoden päästä enää julkisesti saatavilla.

Terveisin,

Vauva.fi ylläpito

Lähtettäjä: Heidi Hankiala <no-reply@vauva.fi>

Lähetetty: lauantai 24. helmikuuta 2024 23.21

Vastaanottaja: Aihevapaa <aihevapaa@sanoma.com>

Aihe: Uusi palaute annettu (heidi.hankialaleino@gmail.com)

Message: Hei, mihin voisin lähettää tutkimuslupahakemuksen? Suunnitelmissani on käyttää Vauva.fi palstan keskusteluja pro gradu-tutkielmassani. Yt. Heidi Hankiala