

*Sosiaalipäivystyksen
kehittäminen*

Sosiaalipäivystyksen
kehittäminen



TIIVISTELMÄ

Sosiaalipäivystyksen kehittäminen. Helsinki 2006. 39 s.
(Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksiä, ISSN 1236-2115; 2006:64)
ISBN 952-00-2204-X (nid.), ISBN 952-00-2205-8 (PDF)

Kattavan sosiaalipäivystysjärjestelmän luominen koko maahan kohdistaa huomion kehittämistyöhön sekä suunnittelun että vakiintuneen toiminnan aikana. Tämä julkaisu sosiaalipäivystyksen kehittämiseksi tarjoaa tutkimukseen pohjautuvia näkökulmia kehittämisen haasteisiin. Ne suuntautuvat sosiaalipäivystyksen sisällöllisiin asioihin, yhteistyöhön sosiaalialan työntekijöiden kesken ja eri kuntien kesken sekä viranomaisten ja yksityisen- ja kolmannen sektorin toimijoiden yhteistyön kehittämiseen. Julkaisussa tarjotut näkökulmat ovat huomiota asioista, joita huomioon ottamalla voidaan edistää työn kehittämistä ja ennaltaehkäistä ongelmien muodostumista.

Julkaisu jakautuu kolmeen pääteemaan

- Sosiaalipäivystyksen organisointi
- Asiakastyö sosiaalipäivystyksessä
- Sosiaalipäivystyksen jatkuva kehittäminen

Sosiaalipäivystyksen organisointi käsittelee kehittämisen kohteita laajasti mallien suunnittelusta, henkilöstöasioihin ja esimiessuhteisiin. Sen yhteydessä esitellään ehdotuksia sosiaalipäivystäjille ja yhteistyökumppaneille tarjottavan koulutuksen sisällöistä. Kuntien välisen yhteistyön yksityiskohtia seudullisen sosiaalipäivystyksen järjestämisessä käsitellään henkilöstöä koskevien sopimusten ja kuntien välisen sopimusten yhteydessä.

Sosiaalipäivystyspalvelun kehittämisessä keskeinen huomio kohdistuu kiireellisuuden määrittelyyn ja asiakasprosessin eri vaiheisiin asiakkuuden muodostumisesta siihen, kun asiakas siirtyy virka-aikaisten palveluiden piiriin. Lopuksi julkaisussa esitellään keinoja, joiden avulla voidaan tukea sosiaalipäivystyksen jatkuvaa kehittämistä ja arviointia.

Asiasanat: kehittäminen, sosiaalihuolto, sosiaalipalvelut

Sammandrag

Utvecklande av socialjour. Helsingfors 2006. 39 s.
(Social- och hälsovårdsministeriets publikationer, ISSN 1236-2115; 2006:64)
ISBN 952-00-2204-X (inh.) ISBN 952-00-2205-8 (PDF)

Byggandet av ett omfattande socialjournsystem i hela landet riktar uppmärksamheten på utvecklingsarbetet både under planeringsfasen och under den etablerade verksamheten. Denna publikation om utvecklande av socialjouren erbjuder synpunkter på utvecklingsarbetets utmaningar som baserar sig på forskningen. De är riktade på socialjourens innehåll, samarbete mellan arbetstagare inom det sociala området och samarbete mellan olika kommuner samt mellan myndigheterna och aktörer på den privata och tredje sektorn. De synpunkter som ges i publikationen är iakttagelser om ärenden som kan, om dem beaktas, främja utvecklande av arbetet och förebygga problem.

Publikationen är indelad i tre huvudteman:

- Organisering av socialjour
- Klientarbete i socialjour
- Kontinuerligt utvecklande av socialjour

Organisering av socialjour betraktar utvecklingsföremål på ett omfattande sätt från planering av modeller till personalfrågor och relationer mellan chefer och medarbetare. I samband med detta beskrivs förslag till innehållet av den utbildning som erbjuds till personer som arbetar inom socialjouren och samarbetspartners. Detaljerna av det kommunöverskridande samarbetet i organisering av den regionala socialjouren behandlas i samband med avtal som gäller personalen och avtal mellan kommunerna.

I utvecklandet av socialjourtjänsterna är fokuset på definitionen av brådskande ärenden och på klientprocessens olika faser från det att klientkap utformas till det att klienten överförs till servicen på tjänstetid. Slutligen beskriver publikationen de medel som kan användas för att stödja den kontinuerliga utvecklingen och evalueringen av socialjourverksamheten.

Nyckelord: sociala tjänster, socialvård, utvecklande

Summary

Development of an emergency social service. Helsinki 2006. 38 pp.
(Publications of the Ministry of Social Affairs and Health, Finland, ISSN 1236-2115;
2006:64)
ISBN 952-00-2204-X (paperback), ISBN 952-00-2205-8 (PDF)

In creating a comprehensive system of emergency social services throughout the country the focus is on its development during both the planning and established operation stage. The present publication dealing with how to develop an emergency social service provides evidence-based perspectives on the development challenges. They are associated with the content of an emergency social service, cooperation with the staff in social work, cooperation between different municipalities and cooperation between authorities, and actors in the private and third sectors. The perspectives presented in the publication are observations on issues that, when taken into account, will promote the development of the work and prevent the emergence of problems.

The publication is divided under the following three main themes:

- organisation of an emergency social service system
- case work in emergency social services
- continuous development of an emergency social service system

The part of the publication dealing with the organisation of an emergency social service covers a large number of objects of development from the planning of models to personnel issues and leadership relations. In the same context proposals are given on the training to be provided for emergency social workers and cooperation partners. Detailed cooperation between municipal authorities in organising a sub-regional emergency social service is dealt with in the context of agreements concerning personnel and inter-municipal agreements.

The major emphasis in the development of an emergency social service is on the definition of urgency and different phases of the client process, from forming a client-social worker relationship to the phase when the client shifts to using social services during normal office hours. Finally, the publication presents means of supporting a continuous development and evaluation of emergency social services.

Key words: development, social services, social welfare

Esipuhe

Kiireellisten sosiaalipalvelujen kehittämisessä tavoitteeksi on asetettu, että sosiaalipäivystystoiminta on kattavasti ja asianmukaisesti järjestetty 1.1.2007 lukien. Tämä julkaisu on osa kehittämisprosessia ja jatkoa sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen kuntaliiton julkaisulle Kiireellinen sosiaalipalvelu, Sosiaalipäivystyksen järjestäminen (sosiaali- ja terveysministeriön oppaata 2005:8). Tämän julkaisun tavoitteena on luoda kuvaa sosiaalipäivystyksen asiakasprosesseista ja toiminnan jatkuvasta kehittämisestä, ja antaa näkökulmia toiminnan organisoinnissa ilmeneviin seikkoihin.

Oppaassa 2005:8 on esitelty kiireellisen sosiaalipalvelun järjestämiseen liittyvää lainsäädäntöä. Julkaisun ilmestymisen jälkeen 1.3.2006 tuli voimaan sosiaalihuoltolain (710/1982, muutettu 125/2006) muutos, jolla täsmennettiin sosiaalipalvelujen järjestämisestä kiireellisissä tapauksissa. Sosiaalihuoltolain 40a§:n mukaan kiireellisissä tapauksissa sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava viipymättä. Näin lainsäädäntö saatettiin perustuslain mukaiseksi.

Tämän julkaisun on kirjoittanut Kaakkois-Suomen sosiaalipäivystyshankkeen tutkija Arja-Tuulikki Wilen. Kaakkois-Suomen sosiaalipäivystyshankkeessa on käynnistetty kolme erilaista seudullista päivystysmallia. Suunnittelu- ja käynnistämisprosessiin on koko ajan liittynyt tutkimus. Toiminnan käynnistyttyä asiakasprosessit ovat olleet tutkimuksen kohteena. Parastaikaa on käynnissä useita sosiaalipäivystyksen kehittämishankkeita, mutta toiminnan laajuuden ja jatkuvan tutkimuksen vuoksi Kaakkois-Suomen hanke on muodostunut eräänlaiseksi valtakunnalliseksi pilotiksi. Tämän julkaisun valmistelussa on pystytty hyödyntämään kaikkea sitä tietoa ja kokemusta, mitä Kaakkois-Suomen kolmivuotisessa hankkeessa on kertynyt. Näin julkaisuun on saatu käytännönläheinen ote. Wilen on myös perehtynyt käynnissä oleviin ja käynnistyviin sosiaalipäivystyshankkeisiin muualla Suomessa.

Sosiaali- ja terveysministeriö toivoo, että tämä julkaisu on osaltaan viemässä eteenpäin laadukkaan sosiaalipäivystystoiminnan kehittämistä ja asiakkaan saaman palvelun laadun paranemista. Myös yhteistyön sujuvuus muiden viranomaisten kanssa on osa laadukasta päivystysaikaista työtä.

Helsinki, marraskuu 2006

Liisa Hyssälä
Peruspalveluministeri

Sisällysluettelo

Tiivistelmä.....	3
Sammandrag.....	5
Summary	7
Esipuhe	9
Sisällysluettelo	11
1 Sosiaalipäivystyksen kehittäminen.....	13
2 Sosiaalipäivystyksen organisointi.....	13
2.1 Mallit.....	13
2.1.1 Yleistä.....	13
2.1.2 Sosiaalityöntekijöiden päivystys aktiiviyönä	14
2.1.3 Varallaoloon perustuva päivystysrinki	14
2.1.4 Sosiaalipäivystys etu- ja takapäivystäjien yhteistyönä	15
2.1.5 Kaksinapaiset mallit.....	15
2.1.6 Sosiaalipäivystys osana muuta toimintaa	16
2.1.7 Asiakkaan pääsy palveluun.....	17
2.2 Toiminta-alue	18
2.3 Henkilöstöä koskevat sopimukset	18
2.4 Esimiessuhteet.....	19
2.5 Koulutus ja tiedottaminen	19
2.6 Kuntien väliset sopimukset	20
2.7 Toiminnan käynnistäminen.....	21
3 Asiakastyö sosiaalipäivystyksessä.....	22
3.1 Kiireellisyyden määrittely	22
3.2 Sosiaalipäivystyksen asiakasprosessit.....	23
3.3 Sosiaalipäivystyksen asiakkaaksi tuleminen.....	24
3.3.1 Poliisin ja sosiaalipäivystyksen yhteistyö.....	24
3.3.2 Häätokeskuksen ja sosiaalipäivystyksen yhteistyö.....	25
3.3.3 Muiden viranomaisten ja sosiaalipäivystyksen välinen yhteistyö	26
3.3.4 Yksityinen ja kolmas sektori	27
3.4 Asiakkuus sosiaalipäivystyksessä.....	27
3.4.1 Lähtötilanteen kirjaaminen	27
3.4.2 Konsultointi	28
3.4.3 Selvitys ja arviointi	28
3.4.4 Toimenpiteet.....	29
3.5 Siirtyminen sosiaalipäivystyksestä muihin palveluihin	31
3.6 Asiakkuuden jatkuminen sosiaalivirastossa.....	31
4 Sosiaalipäivystyksen jatkuva kehittäminen ja arviointi.....	32

1 Sosiaalipäivystyksen kehittäminen

Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton vuonna 2005 julkaisemassa op- paassa annettiin kunnille ohjeita tukemaan sosiaalipäivystyksen suunnittelua, toteutta- mista, seuranta ja arviointia. Nyt käsillä oleva julkaisu menee askeleen pidemmälle. Tässä julkaisussa tarkastellaan yksityiskohtaisemmin niitä sosiaalipäivystykseen liitty- viä kehittämisen haasteita, jotka on hyvä ottaa huomioon palvelujärjestelmiä luotaessa ja edelleen kehitettäessä. Haasteet kohdistuvat sosiaalipäivystyksen organisointiin, pal- veluun sekä jatkuvaan kehittämiseen ja arviointiin. Huomiota kiinnitetään sosiaalialan sisäiseen yhteistyöhön ja toiminnan suunnitteluun sekä keskeisimpien yhteistyökump- paneiden toimintaan.

Sosiaalialan kehittämishankkeen yksi osa-alueista kohdistuu kattavan sosiaalipäivystyk- sen luomiseksi maahan vuoteen 2007 mennessä. Asetetun tavoitteen saavuttamiseksi on kehitetty uusia järjestelmiä kiireellisen sosiaalipalvelun, sosiaalipäivystyksen järjestä- miseksi kuntien, viranomaistahojen, kolmannen ja yksityisen sektorin toimijoiden yh- teistyönä.

Sosiaalipäivystyksen kehittämisen yksi osa-alueista muodostuu erilaisista tavoista orga- nisoida palvelu. Kuntakohtaisten ratkaisujen sijaan sosiaalipäivystyksen organisointi seutu- tai maakunnallisina ratkaisuinä on usein sekä toiminnallisesti että taloudellisesti perusteltua. Näin luodaan palvelujärjestelmiä, jotka vastaavat asiakkaiden kiireellisen avun tarpeeseen, saattavat asiakkaat tehokkaasti sosiaalialan palveluiden piiriin ja tuke- vat aktiivisesti muiden viranomaisten työtä. Tämä haastaa toimijoiden välisen yhteis- työn, päivystysaikaista työtä koskevien käytäntöjen ja asiakasprosessien kriittiseen arvi- ointiin ja kehittämiseen.

Sosiaalipäivystyksen kehittäminen on jatkuva prosessi, joka ei pääty uuden palvelun käynnistämiseen. Suurimmissa kaupungeissa on järjestetty jo vuosikymmenten ajan so- siaalipäivystystä tehtävään erikoistuneissa palveluyksikössä. Myös kuntien yhteisistä päivystysjärjestelmistä on pitkäaikaisia kokemuksia joillain seutukunnilla. Kehittämis- työ koskee myös vakiintuneita sosiaalipäivystyksen organisointimuotoja. Toimintaym- päristön ja asiakaskunnan muutokset vaikuttavat sosiaalipäivystyksen työhön eri tavoin ja tuovat vaatimuksia vakiintuneiden työskentelymuotojen arviointiin ja kehittämiseen.

2 Sosiaalipäivystyksen organisointi

2.1 Mallit

2.1.1 Yleistä

Sosiaalipäivystys on osa sosiaalipalvelujen kokonaisuutta. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain (733/1992) 4 § mukaan kunta voi järjes- tää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät: 1) hoitamalla toiminnan itse 2) sopimuksin yhdessä muun kunnan taikka muiden kuntien kanssa 3) olemalla jäsenenä

toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä tai 4) hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palveluntuottajalta.

Mallin suunnittelussa on hyvä kiinnittää huomiota, miten ratkaistaan seuraavat seikat

- päivystyspalveluiden ajallinen kattavuus
- sosiaalihuollon toimivaltaisuus
- muiden viranomaisten ohjaus ja neuvonta
- kiinteä yhteys virka-aikaiseen sosiaalityöhön ja muihin palveluihin

Sosiaalipäivystystä on toteutettu useilla erilaisilla toimintamalleilla. Tärkeätä mallin valinnassa on paikallisten olosuhteiden huomioon ottaminen ja olemassa olevien palveluiden hyödyntäminen ja nivominen osaksi sosiaalipäivystystä. Yleisimmin toteutetut päivystysmallit ja niihin liittyviä kehittämisen haasteita esitellään seuraavissa luvuissa.

2.1.2 Sosiaalityöntekijöiden päivystys aktiiviyönä

Päivystys voi tapahtua aktiiviyönä erillisessä sosiaalipalveluihin kuuluvassa ympäri-vuorokautisia palveluita tuottavassa toimintapisteessä, kuten turvakodissa, lastensuojeluyksikössä, tai kriisikeskuksen yhteydessä. Sosiaalipäivystys voi myös olla osa poliisilaitoksella työskentelevän sosiaalityöntekijän tehtäviä. Päivystys voi tapahtua myös erillisessä sosiaalipäivystysyksikössä tai sosiaalipäivystysosastolla. Toimivaltaisten sosiaaliviranomaisten¹ rinnalla saattaa työskennellä myös muiden ammattiryhmien edustajia esimerkiksi psykiatrisia sairaanhoitajia tai sosionomeja (AMK). Mallista on hyviä kokemuksia alueilla, joissa suuri väestöpohja takaa asiakastilanteiden riittävän määrän. Tässä mallissa sosiaalityön korkein asiantuntemus saadaan asiakkaiden käyttöön vuorokauden ympäri. Malli edellyttää mittavaa resurssointia henkilöstön palkkaukseen, minkä lisäksi haasteeksi voi muodostua myös pätevän henkilöstön rekrytointi päivystystehtäviin.

2.1.3 Varallaoloon perustuva päivystysrinki

Varallaoloon perustuvassa päivystyksessä päivystäjät ovat yleensä eri kuntien sosiaalityöntekijöitä, jotka päivystävät usein pääsääntöisesti puhelimen välityksellä. Päivystäjällä ei ole velvoitetta olla tavoitettavissa tietyssä työpisteessä. Työ muuttuu aktiiviyöksi, kun päivystäjä vastaa puhelimeen ja ryhtyy asian edellyttämiin toimenpiteisiin. Mallin eduksi on nähty mahdollisuus päivystysjärjestelmän nopeaan luomiseen, sillä se rakentuu jo olemassa olevan henkilöstön työpanoksen varaan. Pienissä kunnissa ei välttämättä ole lainkaan toimivaltaisia sosiaaliviranomaisia, jolloin näiden kuntien osallistuminen päivystykseen on sovittava erikseen. Käytännössä kunnat usein jakavat päivystysviikot esimerkiksi vuoden ajalta kunkin kunnan vastattavaksi asukasluvun mukaisessa suhteessa. Varallaolo saatetaan toteuttaa seudullisesti myös muutaman kunnan toi-

¹ Toimivaltaisella sosiaaliviranomaisella tarkoitetaan tässä julkaisussa sellaista asiakastyöhön osallistuvaa viranhaltijaa, jolla on sosiaalityöntekijän kelpoisuus (Sosiaalihuoltolain muutos 813/2000, 10 § 2 mom.)

mesta, jolloin osa kunnista ostaa palvelun. Näissä malleissa on syytä kiinnittää huomiota siihen, että kuntakohtaiset päivystysvuorot jakautuvat useammalle työntekijälle.

Vähäisellä henkilöstömäärällä ylläpidetyssä päivystysringissä päivystysvuorot tulevat rinkiin osallistuville hyvin usein ja näin työ kasautuu yksittäisille toimijoille. Psykofyysinen kuormitus ja epäsäännöllisesti toistuva yötyö voi altistaa päivystäjät uupumiselle sekä virka-aikaisten tehtävien haavoittumiselle.

Haavoittuvuus muodostuu toisaalta tilanteista, joissa päivystäjä hoitaa vaativia asiakastilanteita esimerkiksi arkiyönä ja jatkaa sovittuja asiakas- tai verkostotapaamisia muutama tunti päivystystehtävän päättymisen jälkeen.

Toisinaan päivystysringin saaminen riittävän laajaksi edellyttää päivystäjien rekrytointia useista eri toimipisteistä ja toimialoilta. Tällaisessa tilanteessa on erityisesti kiinnitettävä huomiota päivystäjien koulutuksen ja työnohjauksen järjestämiseen, sillä päivystystehtävissä kohdattavat asiakastilanteet voivat poiketa suuresti työntekijän virka-aikaisten asiakastilanteiden hoidosta esimerkiksi aikuissosiaalityöntekijän vastatessa kiireellisen sosiaalipalvelun tarpeeseen lastensuojelutilanteessa.

2.1.4 Sosiaalipäivystys etu- ja takapäivystäjien yhteistyönä

Tässä mallissa sosiaalipäivystys muodostuu ympärivuorokautisessa yksikössä työskentelevän henkilökunnan ja toimivaltaisten sosiaaliviranomaisten välisestä yhteistyöstä. Ympärivuorokautinen yksikkö voi olla sosiaalihuollon yksikkö, jossa päivystystehtäviä tekee aktiiviyönä niin sanotut etupäivystäjät, jotka eivät ole toimivaltaisia sosiaaliviranomaisia. Etupäivystäjät voivat olla koulutukseltaan esimerkiksi sosionomeja (AMK) tai psykiatria sairaanhoitajia. Etupäivystäjien rinnalla on järjestelmä toimivaltaisen sosiaaliviranomaisen tavoittamiseksi. Usein toimivaltaisista sosiaaliviranomaisista on koottu takapäivystäjien päivystysrinki, johon etupäivystäjät tarvittaessa ottavat yhteyttä. Takapäivystysringin muodostamiseen ja haasteisiin liittyy samat tekijät, kuin edellä on esitetty vapaamuotoiseen varallaoloon perustuvan päivystysringin kohdalla.

Mallista saadut kokemukset osoittavat, että etu- ja takapäivystäjien välinen yhteistyö on toimiva tapa järjestää sosiaalipäivystys. Etupäivystäjät hoitavat itsenäisesti suurimman osan päivystystapauksista, mutta järjestelmä antaa mahdollisuuden konsultoida takapäivystäjää ja tarvittaessa pystytään tekemään viranomaispäätökset. Jotta malli toimisi käytännön tilanteissa joustavasti, se edellyttää kuntien välisiä neuvotteluita yhteisen määrittelyn muodostamiseksi kiireellisen sosiaalipalvelun piirissä olevista asiakastilanteista sekä siitä, millaisia toimenpiteitä päivystysaikana tehdään.

2.1.5 Kaksinapaiset mallit

Joillain alueilla on päädytty ratkaisuun, jossa etupäivystyspisteitä on kaksi. Tällaiseen ratkaisuun saatetaan päätyä tilanteessa, jossa päivystystapausten hoidosta vastaa ensisijaisesti ja pääasiassa yksi etupäivystyspiste, jonka rinnalle on haluttu muodostaa varajärjestelmä ajallisesti kattavan päivystysjärjestelmän luomiseksi alueelle. Ensisijainen

päivystys voi olla poliisilaitoksella tehtävän sosiaali- tai palveluohjauksen tai sosiaalityöntekijöiden työtä. Usein rajallisesta henkilöstömäärästä ja päiväaikaisista tehtävistä johtuen, poliisilaitoksella tehtävä sosiaalialan työ ei kata aukottomasti päivystysajan tarvetta. Tällöin ensisijaisen päivystyspisteen lisäksi saatetaan sopia päivystystehtävien siirtämisestä ympärivuorokautisen toiminnan yksikköön esimerkiksi vuosilomien, koulutusten tai vapaapäivien aikana. Ympärivuorokautisen toiminnan yksiköstä muodostuu näin toissijainen päivystyspiste alueelle.

Näihin niin sanottuihin kaksinapaisiin malleihin sisältyy erityisiä kehittämisen haasteita, jotka liittyvät asiantuntijuuden kehittämiseen, palvelun laadun tasaisuuden ylläpitoon sekä eri toimintojen yhdistämisen vaikeuteen. Toissijaiselle päivystyspisteelle tulevien asiakastapausten määrä voi jäädä hyvin pieneksi, jolloin päivystystyöntekijät eivät saa ammattitaidon kehittämisen kannalta riittävää kokemusta päivystystehtävistä. Rutiinin muodostuminen on tärkeää erityisesti silloin, kun sosiaalipäivystyksessä hoidettavat tehtävät poikkeavat henkilökunnan aiemmasta työkokemuksesta ja sen hetkisestä työstä. Usein toissijainen päivystyspiste on sijoitettu ympärivuorokautisen toiminnan yksikköön, jolloin esimerkiksi henkilön työvuorojärjestelyistä johtuen yksittäisen työntekijän kokemus päivystystehtävistä voi jäädä hyvin vähäiseksi. Tapausten vähäistä määrää voi lisätä entisestään yhteistyökumppaneiden tottuminen asiointiin ensisijaisen päivystyspisteen henkilökunnan kanssa.

Kaksinapaisten mallien kohdalla haasteeksi voi muodostua myös palvelun laadun pitäminen tasaisena riippumatta siitä, mikä päivystyspiste hoitaa sosiaalipäivystystä. Laadulliset ongelmat voivat syntyä väliaikaisesti henkilökunnan koulutuksesta ja kokemuksista johtuvista eroista, mutta suurimman haasteen muodostavat päivystyspisteiden väliset erot sosiaalipäivystystyöhön resursoinnissa. Resurssointi tarkoittaa tässä erityisesti henkilöstömäärää ja päivystykseen käytettävissä olevaa työaika. Käytännössä erot voivat johtaa siihen, että toissijainen päivystyspiste ei pysty tarjoamaan asiakkaille tai viranomaisille samanlaista palvelua kuin ensisijainen päivystyspiste. Tällöin toissijaisessa päivystyspisteessä keskitytään usein rajatusti puhelimitse tapahtuvaan viranomais- ja asiakasneuvontaan, jolloin esimerkiksi liikkuvuutta kuten kotikäyntejä ei kyetä toteuttamaan päivystysaikana.

2.1.6 Sosiaalipäivystys osana muuta toimintaa

Sosiaalipäivystyksen yhdistäminen muun sosiaalihuollon toimintaan voi aiheuttaa myös erityisiä kehittämisen haasteita. Jos alueen lastensuojeluyksikköön perustetaan erillinen sosiaalipäivystysosasto, kehittämistyössä on syytä kiinnittää huomiota eri yksiköissä työtä tekevien toimijoiden väliseen työnjakoon. Sosiaalipäivystyksessä saattaa muodostua ajanjaksoja, jolloin päivystykseen ei tule yhteydenottoja. Mitä päivystysyksikön henkilökunta tekee tällaisissa tilanteissa? Osallistuvatko päivystäjät toisen osaston työhön? Mitkä ovat sellaisia tehtäviä, jotka päivystäjät voivat jättää kesken nopeita toimenpiteitä vaativan asiakastilanteen ilmetessä? Vastaavasti työnjakoa on syytä pohtia myös toisinpäin. Mikäli sosiaalipäivystykseen kasaantuu samanaikaisesti useita asiakastilanteiden hoitoa, voiko toisen yksikön henkilökunta osallistua joihinkin sosiaalipäivystysosaston töihin vaarantamatta oman osaston toimintaa? Henkilöstön joustava liikutelta-

vuus edellyttää kuitenkin selkeyttä esimiehuhteissa. Toisinaan samassa toimintayksikössä työskentelevillä työntekijöillä on useita esimiehiä, joista toinen vastaa esimerkiksi sosiaalipäivystyksen ja toinen lastensuojeluyksikön toiminnasta. Tällainen tilanne voi muodostua sekä henkilökunnan että kehittämisen kannalta problemaattiseksi. Työntekijöiden välisen työnjaon selkiennyttäminen edellyttää myös esimiesten välisen tehtävien ja vastuiden tarkastelua sekä mahdollista uudelleenmäärittelyä.

Kehittämisen haasteita liittyy myös sosiaalipäivystyksen ja järjestävän yksikön muun toiminnan yhteen nivoutumiseen. Ympäri vuorokautisen toiminnan yksikössä, jossa on kiinteitä, henkilökuntaa sitovia toimintoja, sosiaalipäivystystehtävien hoitaminen edellyttää huolellista ennakkosuunnittelua varsinkin, jos päivystykseen ei ole resurssoitu lisähenkilökuntaa. Ennakkosuunnitelman tulee kattaa muun muassa mistä perustoiminnoista luovutaan päivystystehtävien tullen, miten turvataan perustoiminnan jatkuvuus päivystystilanteissa. Tällaisia ratkaisuja on pohdittu esimerkiksi alueilla, joissa lastensuojeluyksikköön on sijoitettu viranomaistarpeita palveleva sosiaalipäivystyspuhelin. Perustoimintaan liittyy muun muassa lasten arjen jakaminen, erilaisissa tapahtumissa käynti sekä vieraiden vastaanottoa ja erilaisia juhliä. Sosiaalipäivystystehtävät edellyttävät välitöntä reagointia hälytykseen ja toisinaan pitkän ajan vaativaa työskentelyä asiakastilanteiden hoitamiseksi. On jokseenkin selvää, että näiden kahden toiminnan yhteen nivominen voi osoittautua vaikeaksi, jos niitä joutuu toteuttamaan yksikön työntekijä tilapäisesti yksin. Päivystystehtävien luonteen vuoksi yksikköön on syytä varata erillinen tila, missä päivystäjän tarvitsemat työvälineet kuten toimintaohjeet ja yhteystiedot ovat nopeasti saatavilla. Näin taataan työrauha päivystäjälle, tietosuoja asiakkaille ja toisaalta suojataan myös esimerkiksi yksikköön sijoitettuja lapsia, joilla saattaa olla historiassaan omia kokemuksia päivystysaikaisista tilanteista.

2.1.7 Asiakkaan pääsy palveluun

Osana sosiaalipäivystysmallin suunnittelua on ratkaistava, tarjotaanko asiakkaille mahdollisuus hakeutua sosiaalipäivystykseen omatoimisesti vai yksinomaan viranomaisten välityksellä. Asiakkaan pääsy palveluun voidaan järjestää tiedottamalla väestölle puhelinnumerosta, johon soittamalla saa apua päivystysaikana. Sen lisäksi asiakkaille voidaan tarjota mahdollisuus saapua päivystyspisteeseen keskustelemaan avun tarpeestaan henkilökunnan kanssa. Asiakkaille tarjottava sosiaalipäivystyspalvelu voidaan järjestää myös yhdistämällä se alueella toimiviin muihin ympärivuorokautisiin neuvontapalveluihin.

Mikäli puhelinneuvonta ei toimi muun sosiaalipäivystyksen yhteydessä, sen nivoutuminen saumattomasti sosiaalipäivystyksen yhteyteen voi muodostua haasteelliseksi. Ennen palvelun aloittamista on hyvä luoda yhteiset pelisäännöt, millaisissa tilanteissa puhelinpalvelu siirtää asiakkaat sosiaalipäivystykseen. Myös sosiaalipäivystyksen toimintojen riittävä tuntemus puhelinpalvelun henkilökunnan keskuudessa ja vastaavasti puhelinpalvelun toiminnan esittely sosiaalipäivystyksessä toimiville työntekijöille edesauttaa yhteistyön sujuvuutta asiakastilanteissa.

Myös muiden viranomaisten kautta jaettava informaatio on yksi kanava tiedottaa hädässä oleville ihmisille sosiaalipäivystyksen palveluista. Esimerkiksi poliisi voi kotihäly-

tystilanteissa kysyä perheväkivallan osapuolilta lupaa välittää yhteydenotto pyyntö sosiaalipäivystyksen työntekijöille tai jakaa sosiaalipäivystyksen esitettä yhteistietoineen.

2.2 Toiminta-alue

Sosiaalipäivystyksen järjestäminen kuntien yhteistyönä on toiminnallisesti ja taloudellisesti perusteltua. Toiminta-alueen laajuutta pohdittaessa on hyvä kiinnittää huomiota väestöpohjaan, maantieteellisiin etäisyyksiin ja luonnollisiin yhteistoiminta-alueisiin.

Täysimittaista sosiaalipäivystystä ei ole mielekästä muodostaa kovin pienelle väestöpohjalle erillisenä toimintana vähäisten asiakastapausten vuoksi. Toiminta-alueen määrittelyä ei voida kuitenkaan irrottaa sosiaalipäivystyksen toiminnallisesta suunnittelusta. Esimerkiksi kovin suuret maantieteelliset välimatkat sulkevat jo pois mahdollisuuden kotikäyntien tekoon päivystysaikoina.

Kuntien luonnolliset ja sosiaalipäivystyksen kannalta tärkeimmät yhteistoiminta-alueet muodostuvat poliisin kihlakuntien ja hätäkeskusten toiminta-alueista. Kuntien yhteiset sosiaalipäivystysjärjestelmät, jotka ulottuvat kahden hätäkeskuksen toiminta-alueelle tai eivät kata kaikkia kihlakunnan alueen kuntia, tuovat erityisen suuria haasteita yhteistyön saumattomalle toimivuudelle päivystystilanteissa. Luonnollisia yhteistoiminta-alueita ovat myös muun muassa seutukuntien ja maakuntien muodostamat kuntajaot. Kunta- ja palvelurakennemuutosten toteuttaminen suuntaa huomion entistä laajempien palvelukokonaisuuksien rakentamiseen.

2.3 Henkilöstöä koskevat sopimukset

Sosiaalipäivystystä suunniteltaessa henkilöstöasioiden järjestäminen edellyttää erityistä huomiota, sillä toiminnan sisällöllinen kehittäminen ja seutukunnallisuus tuovat uusia haasteita olipa valittu järjestämistapa mikä tahansa. Toiminnan käynnistäminen vaatii usein yhteistoimintamenettelyä. Työaikajärjestelyistä ja –korvauksista on sovittu työ- ja virkaehtosopimuksessa. Henkilöstöä koskevat sopimukset ja mahdolliset paikalliset sopimukset on syytä käydä läpi hyvissä ajoin, jottei asian käsittely vie energiaa toiminnan sisällölliseltä kehittämiseltä. Toimittaessa ylikunnallisesti olisi hyvä, jos käytännöt olisivat yhteneväiset kaikissa kunnissa.

Suosittelavaa on, että takapäivystykseen osallistuminen perustuisi vapaaehtoisuuteen. Tällöin sosiaalipäivystykseen voivat ilmoittautua työntekijät, jotka kokevat tehtävän mielekkäänä ja haluavat osallistua toiminnan kehittämiseen. Näin voidaan myös ottaa huomioon työntekijöiden erilaiset kiinnostuksen ja kehittymisen kohteet sekä elämäntilanteet. Jos päivystysrinki on vaarassa jäädä liian pieneksi, vaaditaan lisäneuvotteluja, jotta sosiaalipäivystyksen toiminta ei vaarannu. Yhtenä keinona kunnissa on kokeiltu sopimuksia, joissa takapäivystäjät sitoutuvat tehtävään vuodeksi kerrallaan. Näin toiminnalle pyritään takaamaan työrauha mahdollisimman pitkäksi aikaa.. Kaksikielisillä seuduilla henkilöstön kielitaitovaatimukset asettavat erityisiä haasteita päivystystehtä-

viin soveltavuudelle, sillä sosiaalipäivystyksen tulee tuottaa alueelle kaksikielistä palvelua aukottomasti.

Mahdollisimman tarkka sosiaalipäivystyshenkilökunnan tehtävien, vastuiden ja muiden ammattiryhmien kanssa tapahtuvan työnjaon määrittely edesauttaa henkilöstön sitoutumista päivystystehtäviin. Esimerkiksi kiireellisen huostaanoton tekemisen prosessi on syytä suunnitella huolellisesti. Samoin luottamus siihen, että omat esimiehet tai toisen kunnan sosiaaliviranomaiset hyväksyvät päivystysaikana tehdyt päätökset, tuo varmuutta työntekoon. Näistä asioista on sovittava selkeästi ennen päivystystehtävien aloittamista.

2.4 Esimiessuhteet

Seudullisen palvelun tuottaminen voi aiheuttaa epäselvyyksiä esimiessuhteissa. Näin erityisesti kaksinapaisten mallien kohdalla, jos alueen kaksi päivystyspistettä sijaitsevat eri kuntien alueella. Tällöin päivystäjillä on eri työnantajakunnat ja esimiehet. Vastuukysymykset henkilöstöasioiden hoidossa on luonnollisesti yksinkertaisempaa ratkaista silloin, kun alueellista palvelua tuottavan yksikön henkilöstö sijoittuu selkeästi yhden työnantajan alaisuuteen. Toisinaan saatetaan päätyä ratkaisuun, jossa erotetaan toisistaan eri henkilöille vastuu sosiaalipäivystyksen toiminnallisesta kehittämisestä ja hallinnollisesta vastuusta. Tähän menettelytapaan sisältyy kuitenkin riskejä. Ääritapauksissa toiminnallinen ja hallinnollinen kehittäminen eivät etene samojen periaatteiden mukaisesti, mikä altistaa sekä toiminnallisille häiriöille että henkilöiden välisille vuorovaikutuksen ongelmille. Samalla erillisyys voi johtaa katkoksiin tietojen kulussa toimintoja johtavien työntekijöiden välillä. Toiminnallinen kehittäminen ei voi tapahtua irrallaan hallinnollisesta ja taloudellisesta vastuusta.

2.5 Koulutus ja tiedottaminen

Seudullisen sosiaalipäivystyksen käynnistäminen tuottaa uusia koulutustarpeita, joista osa edellyttää tiedotusluontoisia tehtäviä. Koulutus on mielekästä toteuttaa yhdistettynä uuden palvelun kehittämiseen osallistamalla prosessiin sekä päivystyksessä työskentelevät toimijat että yhteistyökumppanit. Kehittämistilaisuudet voivat muodostua yhteiseksi oppimisen foorumeiksi, joissa nostetaan esille esimerkiksi kehittämisen haasteita, suunnitellaan palveluun liittyviä yksityiskohtia sekä arvioidaan kokemuksia palvelun toteutuksesta. Tilaisuuksia voidaan järjestää sekä eri ammattiryhmille tai alueen kuntia edustavista toimijoista kootuille työryhmille tai suunnattuna laajasti sekä sosiaalipäivystyksen kanssa yhteistyötä tekeville toimijoille että sosiaalityön edustajille. Pienemmissä moniammatillisissa työryhmissä voidaan tarkastella yksityiskohtaisemmin sosiaalipäivystyksen kehittämisen haasteita suunniteltaessa palvelua, luotaessa yhteisiä toimintatapoja sekä arvioitaessa kokemuksia palvelun toimivuudesta.

Seudullisessa sosiaalipäivystyksessä työskentelevien sosiaalialan toimijoiden, etu- ja takapäivystäjien yhteiset kokoukset edistävät yhteistä oppimista ja palvelun kehittämistä. Tällaisissa kokouksissa voidaan luoda yhteiset toimintaperiaatteet sosiaalipäivystystilanteita varten, jolloin myös kaikki toimijat sekä mukana olevat kunnat sitoutuvat nii-

hin. Toimintaperiaatteet voivat koskea esimerkiksi kiireellisten asiakastilanteiden määrittelyä, sopimista yhteistyöstä sekä toimintatavoitsta päivystystilanteissa. Yhteiset kokoukset voidaan toteuttaa myös työnohjauksellisina.

Tiedottamisella on tärkeä tehtävä kehittämistyön aikana, jolloin se voi kohdistua esimerkiksi suunnitellun sosiaalipäivystysmallin esittelyyn, palvelun käynnistämisen aikatauluihin sekä tarjottavaan koulutukseen. Avoin ja oikea-aikaisesti toteutettu tiedottaminen tukee yhteistyökumppaneiden osallistumista kehittämiseen sekä ehkäisee muutostilanteeseen kohdistuvien negatiivisten asenteiden lukkiutumista. Osa tiedottamisesta on mielekästä toteuttaa koulutustilaisuuksien yhteydessä, mutta se ei saa jäädä ainoaksi keinoksi.

Kehittämistilaisuuksien rinnalla voidaan toteuttaa lisäksi sisällöllistä koulutusta. Se voi muodostua esimerkiksi seuraavista aihealueista:

- Kiireellisen sosiaalipalvelun tarpeen tunnistaminen
- Kiireellisissä tilanteissa sovellettava lainsäädäntö
- Sosiaalisen hätätilanteen määrittely
- Traumaattisten tilanteiden tunnistaminen ja niissä työskentely
- Sosiaalityön tuntemus (sosiaalipäivystyksen yhteistyökumppaneille)
- Kriisityön koulutus
- Motivoiva haastattelu
- Ratkaisukeskeinen työote
- Puhelinauttaminen
- Virka-apupyynnö
- Lastensuojeluilmoituksen tekeminen
- Sosiaalipäivystyksen työskentely muiden viranomaisten tukena
- Eri toimijoiden tehtävien ja roolien tuntemus päivystystilanteissa
- Muiden päivystysmallien tuntemus
- Virvekäsipuhelinten käyttökoulutus

Koulutusta suunniteltaessa on hyvä tehdä suunnitelma myös sijaisille järjestettävästä koulutuksesta sekä tehtäviin perehdyttämisestä. Samalla on hyvä tehdä alustava suunnitelma keinoista, joilla voidaan tukea päivystyshenkilökunnan ammatillista kehittymistä. Yhtenä keinona on lisäkoulutuksen järjestäminen oppisopimuskoulutuksena.

2.6 Kuntien väliset sopimukset

Seudulliset sosiaalipäivystysmallit edellyttävät kuntien välisten sopimusten laatimista. Malleissa, jotka perustuvat kiinteässä yksikössä tehtävään päivystystyöhön, sopimuksilla sovitaan kuntien kesken palvelun ostosta ja myynnistä sekä palvelusta maksettavista korvauksista. Korvauksissa on usein kiinteistä kustannuksista muodostuva kuntakohtainen osuus asukasluvun mukaisessa suhteessa. Sen lisäksi palvelua tuottavat kunnat ovat usein keränneet maksua suoritteista, asiakkaiden kanssa tehdystä aktiivisuudesta esimerkiksi siihen käytetyn työajan perusteella.

Kuntien yhteinen takapäivystys edellyttää sopimuksia päätösvallan delegoinnista päivystystilanteissa toisen kunnan toimivaltaiselle sosiaaliviranomaiselle. Sopimuksiin

seudullisen sosiaalipäivystyksen järjestämisestä voidaan yhdistää päätösvallan delegointia, henkilöstöä koskevat asiat sekä ostopalvelusopimukset. Delegointisäännöt on hyvä kirjata myös kunnan johtosääntöön. Seudullisten sopimusten laatimista tukevat julkaisut oppaat, muiden seutukuntien mallit sekä lakimiesten asiantuntijuuden käyttö, mutta käytännössä sopimusten syntyminen edellyttää sosiaalijohtajien yhteisiä neuvotteluita yksimielisyyden saavuttamiseksi ehdoista.

Hyvä menettelytapa on sosiaalipäivystyksen aloittaminen ajallisesti rajattuna kokeiluna. Kokeilun aikana sosiaalipäivystyksen toiminnasta kerätään tehostetusti arviointitietoa, jonka pohjalta toimintamalliin tehdään muutoksia.

2.7 Toiminnan käynnistäminen

Seudullisia sosiaalipäivystyksiä on käynnistetty ottamalla käyttöön kaikki palvelun osatekijät samanaikaisesti tai vaiheittain. Näihin molempiin vaihtoehtoihin sisältyy kehittämisen haasteita. Mikäli uusi seudullinen sosiaalipäivystys käynnistetään kerralla, sen etuna on palvelun nopea käyttöönotto. Nopea eteneminen voi muodostua myös kehittämisen haasteeksi, mikäli asiakasmäärien lisääntymisestä johtuva kiire estää kokemusten keräämisen palvelun edelleen kehittämistä varten. Palvelun käyttöönotto tuo esille todennäköisesti asioita, joita ei palvelua suunniteltaessa ole osattu ottaa huomioon. Esimerkiksi harvemmin ilmenevien kiireellisten asiakastilanteiden myötä testataan samalla olemassa olevat toimintamallit, joiden toimimattomuus johtaa uusien ratkaisuiden etsintään mahdollisten uusien yhteistyökumppaneiden kanssa.

Vaiheittainen käynnistäminen voi edetä ottamalla käyttöön sosiaalipäivystys osa kerrallaan tai laajentamalla tarjottavia palveluita vähitellen eri viranomaistahoille. Sosiaalipäivystyksen käynnistäminen osa kerrallaan on houkutteleva vaihtoehto, sillä ratkaisu tarjoaa mahdollisuuden tuottaa sosiaalipäivystyspalveluita nopeasti alueelle. Osatoteutusta edustaa ratkaisut, joissa ympärivuorokautisen toiminnan yksikköön yhdistetään alueen kuntia palveleva sosiaalipäivystys, niin sanottu etupäivystyspiste kuntakohtaisen päivystyksen jäädessä ennalleen. Ratkaisulla on kuitenkin huomattavia seurauksia sekä kuntakohtaisen päätöksenteon järjestämiselle että virka-aikaiselle sosiaalityölle. Yhteistyökumppaneilta tehostuvasti tulevat ilmoitukset asiakastilanteista sekä sosiaalipäivystäjien aktiivinen toimiminen johtavat herkästi asiakkaiden kokonaismäärien kasvuun. Kuntakohtaisen päätöksenteon osalta se voi tarkoittaa yhden toimivaltaisen sosiaaliviranomaisen huomattavaa työmäärän lisääntymistä päivystysaikana varsinkin kiireellisiin lastensuojelutilanteisiin liittyvän arvioinnin ja toimenpiteiden, kotikäyntien tai kiireellisten huostaanottojen myötä. Asiakasmäärien kasvu aiheuttaa paineita myös virka-aikaiseen sosiaalityöhön. Mikäli sosiaalipäivystyksen ja muun sosiaalipalveluiden välisiä asiakkaiden siirtymistä ei ole järjestetty etukäteen suunnitelmallisesti, vaarana on, että asiakkaat joutuvat jonottamaan palveluihin pääsyä pitkään päivystyksessä asiointin jälkeen.

3 Asiakastyö sosiaalipäivystyksessä

3.1 Kiireellisuuden määrittely

Sosiaalipäivystys suositellaan järjestettäväksi laajana, koko väestöä palvelevana, vaikka useilla seuduilla on kokemuksia pelkästään lastensuojelupäivystyksen järjestämisestä. Laajan päivystyksen järjestämisen etuja on useita. Lasten avun tarve kytkeytyy usein aikuisten ja huoltajien ongelmiin eikä niitä ole erotettavissa koko perhettä koskevasta palvelun tarpeesta. Lasten tilanteet voivat liittyä esimerkiksi seuraaviin tilanteisiin:

- Nuoren tekemät rikokset/rikkeet/rikosepäilyt
- Nuoren tai lapsen katoaminen/karkaaminen
- Huoltajan runsas päihteidenkäyttö (vaikuttaa lasten hyvinvointiin)
- Huoltajan rikosepäily/väkivalta/riita/ vakava mielenterveysongelma
- Nimettömänä tehty lastensuojeluilmoitus
- Lapseen/nuoreen kohdistunut väkivalta (myös seksuaalinen)
- Nuoren tekemä itsemurha/itsemurhayritys
- Nuoren päihteiden käyttö/aggressiivisuus perheenjäseniä kohtaan
- Riidat vanhempien kanssa rajoista
- Tapaamisriidat
- Pienten lasten hoidontarve huoltajan sairastuessa äkillisesti
- Huoltajan kuolema (itsemurha, onnettomuus)

Koko väestön tarpeisiin suunnattu sosiaalipäivystys on perusteltu jo väestörakenteestamme johtuen. Lisääntyvän vanhusväestön määrä tulee ennen pitkää heijastumaan myös vanhusväestön kiireellisen sosiaalipalvelun tarpeessa. Tästä on viitteitä jo nyt. Päivystyksen puoleen on käännytty vanhusten yksinäisyyteen, vanhuksiin kohdistuvaan väkivaltaan tai akuutteihin selviytymisen ongelmiin - esimerkiksi muistihäiriöt tai päihteiden käyttö – liittyvissä tilanteissa.

Kiireellisen sosiaalipalvelun määrittely ei ole kuitenkaan yksiselitteinen asia. Pienenkin alueen sisällä kuntien välillä saattaa olla suuria näkemuseroja siitä, milloin sosiaalitoimen on ryhdyttävä toimenpiteisiin päivystysaikaisissa asiakastilanteissa. Nämä tilanteet liittyvät esimerkiksi toimenpiteisiin lapsettomia pareja koskevissa perheväkivaltatilanteissa, joihin ei liity turvakotipalveluiden tarvetta. Vastaavasti erilaisia tulkintoja on ilmennyt toimenpiteiden käytöstä voimakkaasti päihtyneiden nuorten kohdalla. Kiireellisen määrittelyn erot saattavat ilmetä lisäksi myös ammattiryhmien välillä esimerkiksi siten, että etupäivystäjänä työskentelevien työntekijöiden kynnys toimenpiteisiin ryhtymiselle on huomattavasti alhaisempi kuin takapäivystäjänä toimivilla sosiaalityöntekijöillä. Yhteiset toimintaperiaatteet ovatkin tärkeitä työn sujumuuden turvaamiseksi.

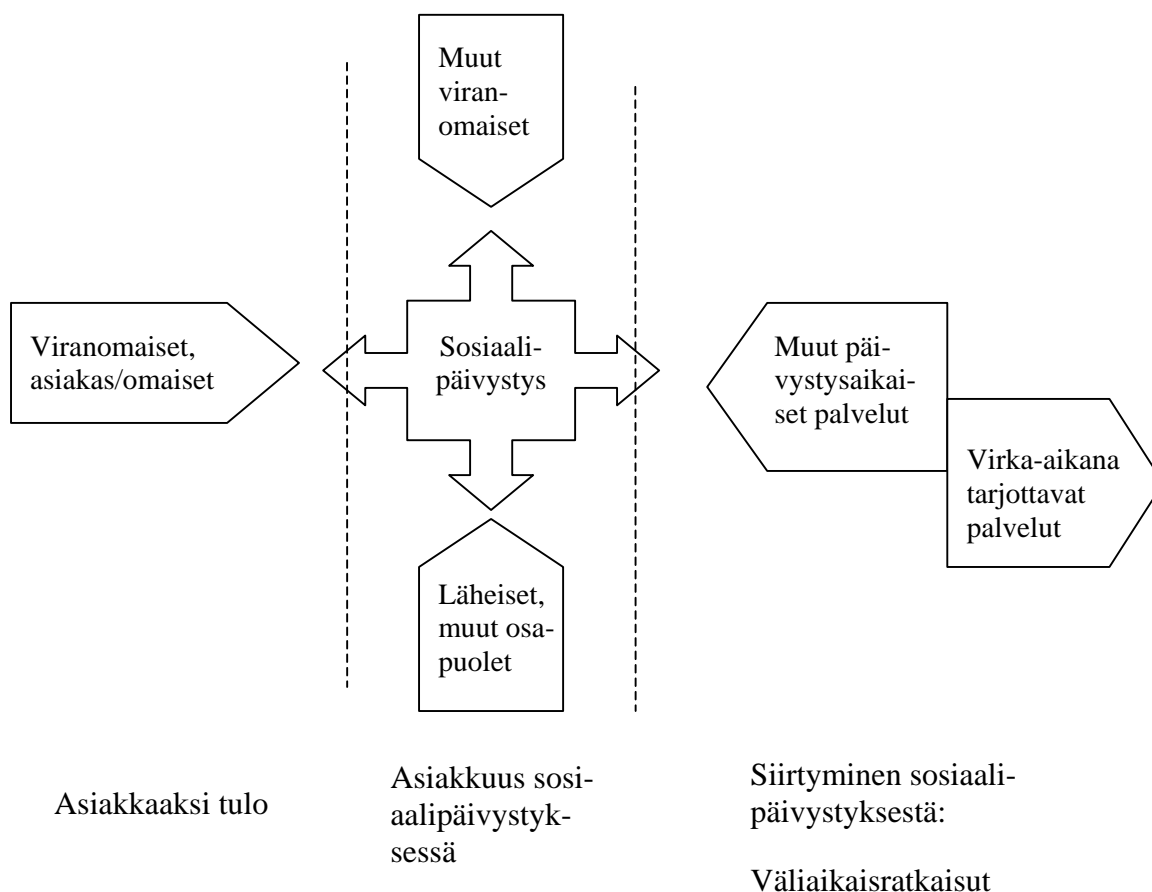
Sosiaalipäivystyspisteissä, joihin asiakkailla on esteetön pääsy puhelimitse tai sinne saapumalla, sitoudutaan samalla avun tarjoamiseen asiakkaille. Tässäkin yhteydessä työntekijät tekevät arviointia, millaisia palveluita asiakkaalle tarjotaan päivystysaikana ja millaisiin virka-aikaisiin palveluihin hänet ohjataan. Etukäteen on syytä rajata, millaista palvelua asiakkaille ei tarjota. On olemassa erilaisia käytäntöjä taloudellisen ja materiaalsen tuen sisällyttämisestä kiireelliseen sosiaalipalveluun. Käytännössä kyse on esimerkiksi ruuasta, rahasta ja vaipoista sekä yhteistyöstä terveydenhuoltoon lääkkeiden saamiseksi.

Kiireellisuuden määrittelyä tehdään jo muiden viranomaisten toimesta asiakastilanteissa, joista tehdään ilmoitus sosiaalipäivystykseen. Tämän jälkeen sosiaalialan työntekijät määrittelevät kiireellisen sosiaalipalvelun tarpeen eri ammattiryhmien yhteistyönä tai sosiaalityöntekijöiden toimesta. Suositeltava toimintamalli on, että sosiaalitoimen edustajat suunnittelevat yhdessä muiden viranomaisten kanssa toimintatavat kiireellisen sosiaalipalvelun arviointia varten. Hyvä käytäntö on luettelon laatiminen asiakastilanteista, joista viranomaisten, kuten poliisin toivotaan ilmoittavan välittömästi sosiaalipäivystykseen. Luettelot toimivat kiireellistä sosiaalipalvelua tarvitsevien asiakkaiden tunnistamisen tukena. Sosiaalipäivystys voi toimia myös koordinoitupisteinä muiden viranomaisten ja sosiaalitoimen välillä. Tällöin yhteistyökumppaneita pyydetään ilmoittamaan kaikki päivystysaikaiset asiakastilanteet sosiaalipäivystyspisteeseen. Tällöin kiireellisen palvelun arviointi siirtyy kokonaisuudessaan sosiaalialan työntekijöiden tehtäväksi. Ratkaisua, jossa yhteistyökumppanit ratkaisevat kiireellisen sosiaalipalvelun tarpeen itse ja vähäisellä sosiaalitoimen antamalla ohjeistuksella tai ilman sitä, ovat häiriö-alttiita. Ne luovat tilaisuuksia tiedonkulun katkoksille, väärinymmärryksille ja eri toimijoiden välisille jälkikäteisille kiistoille asiakastilanteiden hoidosta.

3.2 Sosiaalipäivystyksen asiakasprosessit

Sosiaalipäivystyksen kehittämistä voidaan tarkastella asiakasprosessin näkökulmasta. Tällöin tavoitteeksi otetaan asiakkaan eteneminen palvelujärjestelmässä sekä eri viranomaisten välinen saumaton yhteistyö. Asiakasprosessien tarkastelua voidaan käyttää sosiaalipäivystyksen kehittämisen keinona. Se tekee näkyväksi eri viranomaisten ja toimijoiden välisen yhteistyön ongelmakohtat sekä yksittäisen viranomaisen tai toimijan toimintaan liittyvät kehittämisen haasteet.

Sosiaalipäivystyksen asiakasprosessi voidaan jakaa karkeasti kolmeen vaiheeseen: asiakkaaksi tuloon, asiakkuuteen sosiaalipäivystyksessä ja siirtymiseen muihin palveluihin. Asiakkaaksi tulo voi tapahtua joko asiakkaan tai tämän omaisen tai läheisen ottaessa yhteyttä muihin viranomaistahoihin esimerkiksi poliisin tai suoraan sosiaalipäivystykseen. Usein asiakkaaksi tulo perustuu muiden viranomaisten tekemään ilmoitukseen asiakastilanteesta, joka on havaittu esimerkiksi kotihälytyksen yhteydessä. Asiakkuus sosiaalipäivystyksessä voi muodostua prosessiksi, johon osallistuu ilmoittajatahon lisäksi useita eri viranomaistahoja sekä asiakkaan läheisiä. Siirtyminen sosiaalipäivystyksestä voi suuntautua muun päivystysaikaisen palvelun asiakkaaksi esimerkiksi terveyskeskuspäivystykseen, virka-aikana tarjottavaan palveluun tai päivystyksestä avun saaneen asiakkaan kohdalla vain tieto asioinnista siirtyy tietojärjestelmiin. Kuviossa yksi on esitetty malli asiakasprosessin pääkohdista.



KUVIO 1. Malli sosiaalipäivystyksen asiakasprosessista

3.3 Sosiaalipäivystyksen asiakkaaksi tuleminen

3.3.1 Poliisin ja sosiaalipäivystyksen yhteistyö

Suurin osa sosiaalipäivystyksen asiakkaista tulee poliisin kautta. Näin poliisista muodostuu sosiaalipäivystyksen tärkein yhteistyökumppani. Hyvin toimiva sosiaalipäivystys tukee poliisin perustehtävän suorittamista. Yhteistyötä nopeuttaa koko kihlakunnan alueella oleva yksi päivystyspiste tai yhteysnumero, mistä palvellaan kaikkia väestöryhmiä ympäri vuorokauden.

Tärkeää on sosiaalipäivystyksen nopea tavoittaminen, asiantunteva ohjaus puhelimesta sekä mahdollisuus saapua kotikäynneille tarvittaessa. Kuolemantapauksiin liittyvät tilanteet ovat usein poliisin ja sosiaalihuollon yhteistyötehtäviä. Usein tilanteisiin liittyy omaisten tavoittaminen ja kuolinviestin vienti sekä myös lasten hoidon järjestelyä. Tilanne edellyttää usein pitkäkestoista työskentelyä vainajan omaisten tarvitessa henkistä ja usein myös käytännöllistä arjen kulun takaavaa tukea. Puutteellisesti järjestetyn sosiaalipäivystyksen takia poliisi on joutunut työssään etsimään lapselle tai vanhukselle tilapäistä sijoituspaikkaa. Näiden asioiden siirtäminen poliisin tehtävistä sosiaalipäivys-

tykselle antaa asiakkaalle asiantuntevan avun ja ohjauksen sekä mahdollistaa poliisin joustavan siirtymisen muihin tehtäviin.

Kiireellisen sosiaalipalvelun tarpeen arviointi liittyy usein kotihälytystilanteisiin, mutta niiden lisäksi asiakastilanteet voivat muodostua muun muassa päihtyneiden nuorten tai kadulla harhailemasta löydettyjen vanhusten asioista. Usein tehtävät liittyvät erilaisiin väkivallan muotoihin, päihteiden käyttöön, mielenterveysongelmiin, rikollisuuteen tai kuolemantapauksiin. Poliisin ja sosiaalipäivystyksen välisen yhteistyön asiakastilanteissa tekee joustavaksi sosiaalitoimen laatimat ohjeistukset asiakastilanteista, joista poliisin toivotaan ilmoittavan välittömästi sosiaalipäivystykseen. Ohjeistus voi muodostua erilaisten asiakastilanteiden luettelosta esimerkiksi seuraavan esimerkin tavoin.

Sosiaalipäivystykseen välittömästi ilmoitettavia tilanteita ovat:

- perheväkivalta lapsiperheissä
- alaikäinen päihteiden käyttäjä
- alaikäinen rikoksentehtäjä
- lapsi päihtyneen aikuisen hoidossa
- lapsi on jäänyt ilman aikuista hoitajaa tai huoltajaa
- riidat lasten ja vanhempien välillä
- riidat lasten tapaamisesta
- karannut tai kadonnut nuori
- huoli yksin asuvan vanhuksen selviytymisestä

Sosiaalitoimen ja poliisin kesken on luotava yhteiset toimintakäytännöt tavoista, joilla ei-kiireelliset päivystysaikana poliisin kohtaamat tapaukset välitetään sosiaalitoimen tietoon. Tämä liittyy keskeisesti kiireellisen sosiaalipalvelun määrittämiseen toiminta-alueella. Ei-kiireelliset tapaukset voidaan välittää eteenpäin kihlakunnan poliisilaitoksella työskentelevien sosiaalityöntekijöiden tai sosiaaliohjaajien kautta. Hyviä kokemuksia on myös säännöllisesti, esimerkiksi viikoittain tapahtuvista yhteisistä kokouksista, joissa välitetään tiedot tapauksista sosiaalitoimen yhteishenkilölle.

3.3.2 Hätäkeskuksen ja sosiaalipäivystyksen yhteistyö

Hätäkeskus on rakennettu viranomaisten yhteiseksi viestikeskukseksi palvelemaan pelastus-, poliisi- sekä sosiaali- ja terveystoimea. Sosiaaliviranomaiset ovat alusta asti olleet mukana järjestelmän rakentamisessa ja kehittämisessä.

Kansalaiselle tärkeä tieto on, että hätäkeskuksesta saa apua kaikkeen hätään. Tärkeätä on, että asiakkaan ei tarvitse soittaessaan täsmällisesti tietää, minkä viranomaisen apua hän tarvitsee. Ratkaisun tekee koulutettu hätäkeskuspäivystäjä asiakkaalta saatujen tietojen sekä hälytysohjeiden perusteella. Kukin viranomainen ohjeistaa hätäkeskusta oman toimialansa tehtäviin liittyvien asioiden hoidossa. Sosiaalihuollon kohdalla se tarkoittaa ohjeiden antamista asiakastilanteista, joissa toivotaan välitettävän suora yhteydenotto sosiaalitoimeen. Seudullisissa sosiaalipäivystysmalleissa ohjeiden tulee olla kaikkien kuntien hyväksymiä.

Edelleen on järjestelyjä, joissa sosiaalipäivystys ei toimi ympärivuorokautisesti. Tällaisissa tilanteissa hätäkeskukselle on toimitettava tieto, miten toimitaan kiireellisissä asi-

oissa aukiolon ulkopuolella ilmenevissä asiakastilanteissa. Häätakeskus tarvitsee tiedot kuntien toimivaltaisten viranomaisten yhteystiedoista sekä eri väestöryhmien sijoituspaikoista kiireellisiä tilanteita varten.

Häätakeskuspäivystäjän tehtävänä on selvittää muita viranomaisia koskevien hälytysten kohdalla kiireellisten sosiaalipalvelujen arvioinnin tarve esimerkiksi vakavissa perheväkivaltatilanteissa lapsiperheissä. Tällöin häätakeskuspäivystäjä voi tehdä ilmoituksen sosiaalipäivystykseen, jossa tehdään päätös toimenpiteisiin ryhtymisestä mahdollisesti muilta viranomaisilta saadun lisätiedon perusteella. Häätakeskuksen uusiin tietojärjestelmiin tulee sisältymään hälytysohjeet sosiaaliviranomaisen aktivoinnista myös osana muiden viranomaisten tehtäviä.

Asiakkaat ottavat yhteyttä häätakeskukseen usein myös tilanteissa, jotka eivät edellytä välitöntä viranomaisen hälyttämistä. Toisinaan tarvitaan kuitenkin tilanteen välitöntä selvittelyä. Häätakeskustyön luonteen vuoksi päivystäjät eivät voi sitoutua pitkäksi aikaa yksittäiseen puheluun ilman, että muu toiminnan sujuvuus vaarantuu. Erityisen vaikeiksi ovat osoittautuneet lasten tapaamisriitoihin tai itsemurhauhkailuihin liittyvät tilanteet. Aktiivisesti toimiva sosiaalipäivystys voi toimia häätakeskuksen toiminnan tukena. Runsaasti selvittelyä edellyttävät asiakastilanteet voidaan siirtää sosiaalipäivystyksen tehtäväksi sopimalla asiakkaan kanssa, että sosiaalipäivystys ryhtyy hoitamaan asiaa ja ottaa asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse.

Häätakeskuksen ja sosiaalitoimen yhteistyötä edellytetään myös suunniteltaessa virvekäsipuhelinten käyttöönottoa. Virvekäsipuhelinten käyttö kytkee sosiaalipäivystäjät kiinteäksi osaksi muiden turvallisuusviranomaisten toimintaa. Puheryhmien muodostamisen ja käytön kautta sosiaalipäivystäjät saadaan mukaan reaaliaikaiseen päätöksentekoon ja tiedonvaihtoon muiden viranomaisten kanssa kiireellisissä tilanteissa.

Virvekäsipuhelinten käyttö lisää myös sosiaalipäivystäjien työn turvallisuutta. Kun häätakeskuksella on tieto sosiaalipäivystystehtävän vaiheista ja kohteen tai kotikäynnin, sijainnista, voidaan häätakeskuksesta myös tarvittaessa puuttua nopeasti poikkeuksellisesti etenevään tilanteeseen. Jos esimerkiksi kotikäynti kestää poikkeuksellisen pitkän ajan ja sosiaalipäivystäjiiin ei saada yhteyttä, on paikalle hälytettävä poliisipartio. Häätakeskukseen välittyy myös tieto välittömästi sosiaalipäivystäjän painaessa virvekäsipuhelimen hälytyspainiketta hätätilanteessa. Häätakeskuksen ja sosiaalitoimen edustajien on suunniteltava etukäteen ohjeet, miten tällaisissa tilanteissa toimitaan.

Häätakeskuksen toiminta-alueella saattaa toimia useita toisistaan poikkeavia sosiaalipäivystysjärjestelmiä. Jos seutukunnilla on toisistaan hyvin paljon poikkeavia hälytysohjeita häätakeskusta varten, näkyvät seuraukset hätäpuhelun käsittelyn hidastumisena, sillä ennen kuin häätakeskuspäivystäjä voi edetä puhelun käsittelyssä, on hänen selvitettävä, minkä päivystysjärjestelmän piiriin asiakas kuuluu. Häätakeskuksen näkökulmasta onkin suositeltavaa, että sen toiminta-alueen sosiaalipäivystysjärjestelmille muodostettaisiin mahdollisimman yhtenäiset ohjeet.

3.3.3 Muiden viranomaisten ja sosiaalipäivystyksen välinen yhteistyö

Sosiaalipäivystykseen tulee asiakkaita myös muilta viranomaistahoilta, kuten sairaankuljetuksen, pelastustoimen, ensiavun ja terveystieteiden keskusjärjestöjen henkilökunnalta

päivystysaikana. Myös näiden viranomaisten toiminnan tukemiseksi sosiaalipäivystyksen on syytä toimittaa niille näitä viranomaistahoja palvelevat yhtenäiset toimintaohjeet yhteydenottotietojen kera. Näille viranomaistahoille on tyypillistä kiireellistä sosiaalipalvelua tarvitsevien asiakkaiden kohtaaminen melko harvoin toimijoiden joukon ollessa suuri ja vaihtuva kolmivuorotyön vuoksi. Haasteeksi voikin muodostua kiireellisen sosiaalipalvelun tarpeessa olevien asiakkaiden tunnistaminen. Sen tukemiseksi on hyvä panostaa erityistä huomiota yhteisiin koulutuksiin, joissa tarkastellaan toimintaohjeiden sisältöä, lastensuojeluilmoituksen tekoa sekä tarjotaan tietoa sosiaalityön antamista palveluista asiakkaille. Yhteistyökumppaneille on hyvä selkiyttää sosiaalihuollon toimintatapoja ja toimivaltuuksia, esimerkiksi toimenpiteitä lastensuojeluilmoituksen jälkeen.

Sosiaalipäivystykseen tulee asiakkaita myös sosiaalihuollon toimintayksiköistä. Tyypillisesti kyse on lastensuojeluyksiköstä, josta nuori on karannut tai jättänyt saapumatta sovittuun aikaan. Nuoren tilanteesta ja asiakashistoriasta riippuu, miten nopeisiin toimenpiteisiin ryhdytään.

3.3.4 Yksityinen ja kolmas sektori

Sosiaalipäivystykseen voi tulla yhteydenottoja myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoilta. Tämä tulisi ottaa huomioon kehitettäessä sosiaalipäivystystä, tiedotettaessa sen toiminnasta sekä tarjottaessa koulutusta yhteistyökumppaneille. Yksityisen sektorin toimijat voivat olla esimerkiksi yksityisiä perhekoteja tai sairaankuljetusyrittäjiä. Kolmannen sektorin toimijoista esimerkiksi ensiapuryhmät voivat kohdata kenttätilanteissa asiakkaita, jotka ovat välittömän sosiaalipalvelun tarpeessa.

3.4 Asiakkuus sosiaalipäivystyksessä

3.4.1 Lähtötilanteen kirjaaminen

Sosiaalipäivystyksen työskentely käynnistyy asiakkaan osalta yhteyden muodostumisella päivystystyötä tekevään henkilöön tai yksikköön. Asiakastilanteen välitöntä sekä myöhempää hoitoa edistää yhteydenottoa koskevien yhteystietojen huolellinen kirjaaminen. Sitä varten on hyvä käyttää valmiiksi luotuja joko paperisia tai sähköisiä lomakkeita, jotta kaikki tarvittavat tiedot pyritään keräämään asiakastilanteista. Viranomaisen kohdalla se tarkoittaa paitsi viranomaistahon, myös ilmoittajan henkilöllisyyden kirjaamista. Se nopeuttaa tilanteiden selvittelyä, jos tarvitaan tarkentavia tietoja ilmoituksen tehneeltä henkilöltä. Myös yhteydenoton päivämäärä ja kellonaika on syytä kirjata. Samalla kerätään tietoa asiakkaasta tai tilanteeseen osallistuvien useampien henkilöiden tunnistetietoja kuten henkilötunnukset, osoitetiedot ja puhelinnumerot. Tällöin kirjataan yhteydenoton syy ilmoituksen mukaisena, vaikka kiireelliset toimenpiteet selvitystyön jälkeen perustuisivatkin muihin syihin. Mikäli ilmoituksesta ei tule esille, sosiaalipäivystäjät yleensä tässä yhteydessä tarkistaa, liittyykö ilmoitettuun tilanteeseen lapsia osallisena tai sivullisena sekä onko tilanteeseen liittyvillä aikuisilla lapsia, joiden olinpaikka on syytä varmistaa.

Joissain sosiaalipäivystyspisteissä asiakkaalla on halutessaan oikeus asioida nimettömänä. Ilman tunnistetietoja jäävää asiakasta ei voida siirtää eteenpäin pitkäkestoisen suunnitelmallisen sosiaalityön tai muiden palveluiden piiriin. Tällöin työntekijän pitää kiinnittää erityistä huomiota, että asiakas tulee hyvin informoiduksi olemassaolevista palveluista ja palvelujen luonteesta.

Asiakkaan kyky omaehtoiseen avun hakemiseen voi olla vähäinen, jolloin viranomaisen tehtäväksi muodostuu avun aktiivinen tarjoaminen. Sosiaalipäivystyksen tarvetta on perusteltu myös sillä, että perheistä ja asiakkaista saadaan monelta taholta tulevien ilmoitusten kautta kumuloituvaa tietoa, jolloin saadaan kokonaiskuva avun tarpeen laajuudesta ja kiireellisyydestä. Se luo mahdollisuuksia myös interventioiden tekoon.

Toisinaan päivystäjät tekevät kirjaukset asiakastietoihin vasta tapauksen hoitamisen jälkeen, joko muistin tai muistiinpanojen varassa. Tämän menettelytavan riskinä on, että asiakkaasta kerättävä tieto jää epäyhtenäiseksi ja tärkeitä tietoja jää puuttumaan, jolloin myös siirtyminen muiden palveluiden piiriin vaarantuu.

Sosiaalipäivystykseen saatetaan ilmoittaa myös ei-kiireelliset asiakastilanteet. Tällöin menettelyn avulla pyritään takaamaan tiedon siirtyminen koordinoitusti muilta viranomaisilta sosiaalitoimeen. Asiakkaalle ei muodostu suoraa kontaktia päivystyspisteeseen. Vain häntä koskevat tiedot siirtyvät ilman asiakkaaseen päivystysaikana kohdistuvaa selvitystä, arviointia tai toimenpiteitä. Ei-kiireelliset tilanteet voivat liittyä esimerkiksi seuraaviin asiakastilanteisiin:

- Kotihälytykset, joihin ei liity välitöntä lastensuojelun tarvetta
- Häiriötä aiheuttaneet vanhukset
- Tieto huostaan otetun nuoren kuulustelusta, sijoituspaikan henkilökunta paikalla
- Tieto nuoren päihtymyksestä: yhteys saatu vanhempiin
- Näpistelyt
- Debriefing-pyyynnön välittäminen: Esimerkiksi yhteys henkisen huollon ryhmään

3.4.2 Konsultointi

Viranomaiset odottavat sosiaalipäivystyksen tuottavan heille oman toimialansa konsultointipalvelua asiakastilanteissa. Tämä tarkoittaa muun toimialan viranomaisen pyytämiä toimintaohjeita sosiaalipäivystyksestä. Näin vastuu arvioinnista on siirtynyt sosiaaliviranomaiselle, vaikka yhdessä neuvotellen päädyttäisiin johtopäätökseen, ettei asiakas tarvitse kiireellisiä palveluita.

3.4.3 Selvitys ja arviointi

Kirjaamisen jälkeen päivystyksessä käynnistyy tilanteen selvitys ja tiedon kerääminen kiireellisyyden tarkempaa arviointia varten. Sosiaalipäivystyksessä voi olla käytettävissä tietoa asiakkaasta: asiakas voi olla työntekijälle tuttu ennestään tai asiakkaan tietoihin on mahdollisuus tutustua tietojärjestelmien kautta. On myös tilanteita, joissa on ennakoitu esimerkiksi perheen tilanteen kriisiytyminen viikonlopun aikana, jolloin perheen kanssa työskentelevä sosiaalityöntekijä on asiakkaan kanssa neuvoteltuaan asiakkaan

suostumuksella raportoinut tilanteen sosiaalipäivvystykseen ja yhdessä on sovittu toimintakäytännöt ja tehtävät ratkaisut. Seudullisissa sosiaalipäivvystyksissä joudutaan kuitenkin pääsääntöisesti vielä toimimaan yksinomaan päivvystysaikana kerättävän tiedon perustella ilman asiakashistorian tuntemusta.

Lisätiedon kerääminen saattaa edellyttää yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa sekä asiakastyötä. Asiakastyö voi muodostua puhelimitse tehtävästä selvitystyöstä sekä asiakkaan tapaamisesta. Puhelimitse voidaan kerätä tietoja asiakkaan tilanteen kiireellisyydestä sekä antaa toimintaohjeita ja tukea. Samoin puhelimitse voidaan selvittää riitalanteita esimerkiksi nuoren ja huoltajan välillä tai tapaamisriitoja. Keskustelussa riidan osapuolten välillä kerätään samalla tietoa kiireellisen palvelun tarpeesta, voidaan sovittella kiistaa tarjoamalla tietoa viranomaisten käytettävissä olevista ratkaisuvaihtoehdoista sekä sopimalla alustavasti tilanteen jatkohoidosta. Puhelimitse voidaan ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja varmistaa tämän hyvinvointi ja mahdollinen välittömän avun tarve esimerkiksi perheväkivaltatilanteiden jälkeen tai omaisen menehtymisen jälkeen.

Tietoa arvioinnin tekemiseksi saadaan myös asiakastapaamisten yhteydessä. Ne voivat muodostua kohtaamisista esimerkiksi sosiaalipäivvystyspisteessä, turvakodissa, ensiavussa, poliisilaitoksella kuulustelun yhteydessä tai putkalla tai kotikäynnin aikana.

Tietoa arvioinnin tekemiseksi voidaan kerätä myös yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Tällöin sosiaalipäivvystäjä saattaa ottaa yhteyttä uudelleen ilmoituksen tehneeseen viranomaiseen, poliisiin tai vastaanottokotiin tarkentavien kysymysten tekemiseksi. Asiakkaan tilanteesta voidaan konsultoida esimerkiksi päivvystävää lääkäriä. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kohdalla selvitystyö saattaa edellyttää tulkkipalveluiden käyttöä. Jo ennen varsinaisia päätöksiä saatetaan neuvotella asiakkaan sijoituspaikan tarpeesta esimerkiksi turvakodin, lastensuojeluyksiköiden tai vanhustenhuollon yksiköiden toimijoiden kanssa. Joustava toiminta päivvystystilanteessa edellyttää, että yksiköiden kanssa on etukäteen sovittu niiden käytöstä sijoituspaikkoina. Seudullisissa malleissa etukäteen tehdyt sopimukset toisen kunnan palveluiden käytöstä luovat päivvystäjille mahdollisuuden nopeaan toimintaan. Esimerkiksi etu- ja takapäivvystäjien väliseen yhteistyöhön perustuvissa malleissa menettelytapa vähentää tarvetta hälyttää takapäivvystäjä aktiivisuuteen maksusitoumuksen myöntämistä varten.

Malleissa, jotka perustuvat etu- ja takapäivvystäjien väliseen työnjakoon, arviointi edellyttää usein takapäivvystäjän kanssa neuvottelua. Joissain tilanteissa selvitystyö päättyy arviointiin, että asiakas ei ole kiireellisen sosiaalipalvelun tarpeessa. Asiakas on saattanut ottaa yhteyttä saadakseen neuvoja oman tilanteensa ratkaisua varten esimerkiksi avioeron hakuun tai lapsen tapaamisriitoihin liittyvissä asioissa. Tärkeätä on ottaa myös huomioon päihtyneen asiakkaan oikeus palveluihin. Päihtymys ei saa muodostua esteeksi palveluiden piiriin pääsulle. Asiakas tai tämän omainen saattaa tarvita kiireellisiä sosiaalipalvelun toimenpiteitä.

3.4.4 Toimenpiteet

Sosiaalipäivvystyksen asiakkuus johtaa selvitys- ja arviointityön jälkeen erilaisiin toimenpiteisiin. Niiden valintaan vaikuttaa tehty arviointi välittömän toimenpiteen tarpeesta sekä sosiaalipäivvystyksen tarjoamat palvelut ja työnjako muiden palveluiden kanssa.

Toisinaan asiakkuus sosiaalipäivystyksessä johtaa kiireellisiin toimenpiteisiin, jotka edellyttävät kotikäynnin tekoa. Kotikäynnillä saadaan lisätietoa kiireellisyyden arviointia varten, tai sen tavoitteeksi voi muodostua lasten noutaminen väliaikaiseen sijoituspaikkaan. Virka-apupyynnön kautta sosiaalipäivystäjien tueksi kotikäynnille voidaan pyytää poliisi turvaamaan tilanteen suunniteltu eteneminen. Sosiaalipäivystyksen toimenpiteet muodostuvat näiden lisäksi monista muista asioista.

Sosiaalipäivystyksen tarjoamiin toimenpiteiden kirjoon vaikuttaa siihen liittyvät muut toiminnot. Kriisityön osa-alueita on usein yhdistetty sosiaalipäivystyksen toimintaan. Kuitenkin on syytä tarkkaan arvioida, mitä toimintoja sosiaalipäivystykseen voidaan sisällyttää. Kriisityö edellyttää hyvin toisenlaisia toimintatapoja sekä työskentelyvalmiuksia kuin esimerkiksi lastensuojelu- tai aikuissosiaalityössä työskentelevillä työntekijöillä on entuudestaan. Onkin syytä arvioida voidaanko kriisityön edellyttämiä valmiuksia tuottaa työntekijöille koulutuksen avulla vai onko mielekkäämpää organisoida kriisityö muulla tavalla.

Poliisilaitoksella tehtävä sosiaalipäivystys saattaa olla vaikeasti eroteltavissa muusta sosiaaliohjauksesta tai sosiaalityöstä silloin, kun osa työstä ajoittuu päivystysaikaan. Kaikki päivystysaikainen työ ei ole kuitenkaan sosiaalipäivystystä vaan osa toimenpiteistä kuuluu perustehtävään. Toimenpiteiden valintaa saattaa ohjata kiireellisyyden arviointia voimakkaammin se, miten työntekijällä on käytettävissään aikaa asiakastilanteisiin. Esimerkiksi poliisi järjestää toisinaan alaikäisten kuulusteluja päivystysaikana tapahtumista, joissa nuori tai lapsi on ollut osallinen jopa useita kuukausia aiemmin. Alaikäisen kuulusteluun osallistuminen saatetaan tilastoida sosiaalipäivystyksen toimenpiteenä, vaikka kyseessä ei ole kiireellinen palvelu. Erottelun vaikeus tuottaa edelleen hankaluuksia pyrittäessä vertailemaan sosiaalipäivystyksen toimenpiteitä eri alueiden välillä sekä selvittäessä eri toimintojen kustannuksia esimerkiksi työajankäytön osalta.

Mikäli sosiaalipäivystyksellä on tiloja asiakkaan tapaamiseen joko omassa toimipisteessä tai sen yhteydessä toimivan turvakodin tai muun yksikön tiloissa, asiakas voidaan pyytää paikan päälle keskustelemaan ja selvittelemään tilannetta yhdessä työntekijöiden kanssa. Onkin syytä kiinnittää huomiota yhtenäisiin perusteisiin, joilla asiakastapaamisia tehdään. Riskiksi muodostuu se, että toimenpiteet eivät perustu asiakkaan tarvitseman avun kiireellisyyteen, vaan siihen, miten muista toiminnoista jää aikaa tapaamisille. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi silloin, kun turvakodissa on paljon asukkaita.

Toisinaan päivystysluonteiset tehtävät on jaettu alueella sosiaalialan eri toimijoiden kesken. Alaikäisten rikollisuuteen ja päihteiden käyttöön liittyvät asiat saattaa hoitaa sosiaalityön yksikkö, joka ei tee muuta päivystystyötä. Vastaavasti vanhuksiin liittyvät päivystysluonteiset asiat on saatettu keskittää vanhustenhuollossa tai koti- ja laitoshoidon yksikölle esimerkiksi yöpartioiden tehtäväksi. Sosiaalipäivystyksen tehtäväksi jää tällaisissa tilanteissa muut lasten ja aikuisten kiireelliset tilanteet. Vaikka asiakasryhmittäinen erikoistuminen voi muodostua hyväksi käytännöksi, siihen sisältyy myös riskejä. Muille viranomaisille monitoimijainen päivystystoiminta voi näyttäytyä sekavalta, jolloin asiakastilanteiden ilmoittamista päivystykseen saatetaan välttää. Tällainen tilanne saattaa syntyä erityisesti silloin, jos päivystysyksiköiden keskinäinen työnjako ei ole saumaton. Äärimmäisessä tilanteessa alueelle saattaa muodostua useita erillisiä päivystysyksiköitä, joiden toiminta ei nivoudu yhteen ajallisesti eikä toiminnallisesti tarkasteltuna. Sen välttämiseksi on hyvä yhdessä arvioida, mitkä ovat keskeisimmät päi-

vystysluontoiset toimenpiteet ja sen jälkeen tarkastaa, että palvelujen tarjoaminen asiakkaille mahdollistuu aukottomasti joka tilanteessa.

Lasten valvotut tapaamiset, lasten tapaamisten järjestelyt (ns. vaihdot) ja vanhempien päihteettömyyden tarkistaminen ovat sellaisia lastensuojeluyksikön tehtäviä, joissa voidaan tarvita yhteistyötä sosiaalipäivystyksen kanssa. Esimerkiksi sosiaalipäivystyksen tehtäväksi saattaa tulla päihteettömyyden varmistaminen viikonlopun aikana.

Suunniteltaessa sosiaalipäivystykseen sisällytettäviä toimenpiteitä on hyvä pohtia, miten säilytetään toiminnan joustavuus ja nopea reagointikyky. Mikäli sosiaalipäivystykseen yhdistetään runsaasti toisistaan poikkeavia ja myös ei-kiireellisiä tehtäviä, pystyykö henkilökunta irrottautumaan näistä tehtävistä kaikkein kiireellisintä palvelua edellyttäviin tilanteisiin.

3.5 Siirtyminen sosiaalipäivystyksestä muihin palveluihin

Sosiaalipäivystyksestä siirtyminen voi suuntautua toisiin päivystysaikaisiin palveluihin tai virka-aikaisten palveluiden piiriin. Vaihtoehtoisesti asiakkaan saatua avun päivystyksessä siirtymää ei tapahdu lainkaan tai asiakas jää tunnistamatta tai siirtymä tapahtuu asiakirjojen muodossa. Perusteena asiakkaan siirtymiselle muihin päivystysaikaisiin palveluihin voi olla muun alan asiantuntemuksen tarve esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaan mielenterveysongelmiin viittaavat vakavat oireilut edellyttävät lääkärin tekemää arviota kiireellisen hoidon tarpeesta. Kuitenkin osa asiakkaista siirtyy väliaikaiseen sijoituspaikkaan kuten vanhainkotiin, lastenkotiin, turvakotiin tai vastaanottokotiin.

Osa sosiaalipäivystyksen asiakkaista ohjataan hakeutumaan omaehtoisesti virka-aikana tarjottavien palveluiden piiriin. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijän vastaanotto, päihdetyön palvelut, mielenterveystyön palvelut, lääkärin vastaanotto, perheasiain neuvottelukeskus, kasvatus- ja perheneuvola, oikeusaputoimisto sekä rikosuhripäivystys. Sosiaalipäivystyksestä voidaan varata asiakkaalle tämän luvalla aika näihin palveluihin.

Tärkeää on myös asiakasta koskevien tietojen siirtyminen. Mikäli sosiaalipäivystyksestä on pääsy kuntien tietojärjestelmiin, asiakasta koskevat tiedot voidaan kirjata päivystyspisteessä. Mikäli se ei ole mahdollista, kuntien sosiaalitoimistojen kanssa on sovittava käytännöistä, joilla tiedot päivystysaikaisista asiakkaista siirretään kotikuntiin. Tietojen siirtämisessä on kiinnitettävä huomiota tietosuojan säilymiseen, erityisesti silloin kun käytetään sähköpostia tai telefaksia.

3.6 Asiakkuuden jatkuminen sosiaalivirastossa

Toimiva sosiaalipäivystys edellyttää asiakkaiden saumatonta siirtymistä virka-aikaisten palveluiden pariin. Riskiksi muodostuu, että asiakas joutuu jonottamaan pitkän ajan palveluiden piiriin pääsyyn sosiaalipäivystyksessä asioinnin jälkeen. Joissain sosiaalipäivystyspisteissä on sovittu siirtymäajan käytäntö, jossa asiakkaalle tarjotaan tietty määrä tukipalveluita jonotusaikana. Käytännössä se tarkoittaa joko puhelinasiointia tai

tapaamisia sosiaalipäivystyksessä. Yhteistyötä sosiaalipäivystyksen ja virka-aikaisen sosiaalityön välillä on pyritty tehostamaan muodostamalla kriisityöpereja sekä ottamalla käyttöön virka-aikaiset päivystyspuhelimet sosiaalityöhön. Sosiaalityössä toimiva kriisityöpari ottaa keskitetysti vastaan kaikki sosiaalipäivystyksestä tulevat asiakasilmoitukset ja arvioi tässä yhteydessä jatkotoimenpiteiden kiireellisyyden tarpeen. Kirjallisten ilmoitusten lisäksi sosiaalipäivystys ilmoittaa tällöin myös puhelimitse kriisiparille erityisesti kiireellisimmät tapaukset. Virka-aikaiset päivystyspuhelimet ovat kunkin kunnan sosiaalitoimistoon hankittuja gsm-puhelimia, johon sosiaalipäivystäjä ilmoittaa päivystysaikaisista asiakkaista. Tällaisissa ratkaisuisa gsm-puhelin kiertää työntekijöiden käytössä yleensä viikon kerrallaan.

Sosiaalityön jatkotyöskentely voi muodostua monista eri ratkaisuisista, jotka perustuvat sekä asiakkaan avun tarpeeseen että saatavilla oleviin palveluvaihtoehtoihin. Osalla sosiaalipäivystyksen asiakkaista ei ole aiempia käyntejä sosiaalitoimistossa, jolloin sosiaalityöntekijän tapaamisten yhteydessä saatetaan kartoittaa kokonaisavun tarve. Välttämättä asiakkuuden jatkamiselle sosiaalityön palveluissa ei ole perustetta. Kotikäynnit, kiireellisen huostaanoton purku, huoltosuunnitelmaneuvoittelut, verkostopalaverit, taloudellisen tuen tarpeen arviointi ovat esimerkkejä jatkotyön muodoista. Alueella saattaa olla tarjolla palveluita joko projektien tuottamana tai kuntien omana toimintana, joilla pyritään puuttumaan nopeasti nuoren tai lapsen rikoksiin ja päihteiden käyttöön. Myös lähisuhde- ja perheväkivaltatilanteissa nopea interventio on monessa tapauksessa ratkaiseva väkivaltakierteen katkaisemiseksi. Väkivallan tekijältä puuttuu usein motivaatio hakeutua saamaan apua väkivaltaisen käyttäytymisen lopettamiseksi. Tutkimuksissa ja käytännön työssä on todettu, että väkivallan tekijä on parhaiten motivoitunut hakemaan apua juuri akuutissa tilanteessa kun väkivalta tulee ilmi. Väkivallan uhrilla on myös taipumus vähätellä tapahtunutta ja pyrkiä unohtamaan tapahtuma, kun asiasta kuluu aikaa. Lähisuhde- ja perheväkivaltatilanteissa olisi hyvä pikaisesti tarjota oma työntekijä kummallekin osapuolelle.

Tavoitteena on, että asiakkaat pääsevät palvelun piiriin mahdollisimman nopeasti häiriökäyttäytymisen tunnistamisen jälkeen. Mitä pidempi aika kuluu tapahtumasta palveluiden piiriin pääsyyn, vaikuttavuusmahdollisuudet voivat vähentyä huomattavasti.

Kehittämistyössä on syytä kiinnittää huomiota sosiaalipäivystyksestä tulleiden asiakasilmoitusten dokumentointiin. Myös vähäiset aiemmat asiakkuudet antavat suuntaa mahdollista myöhemmin tehtävää palveluiden tarpeen arviointia varten. Dokumentointi saattaa jäädä tekemättä kiireen vuoksi, jolloin asiakasta koskevat merkinnät kirjataan muistiinpanoina paperille. Myös nämä kirjaukset ovat asiakasta koskevia dokumentteja, jotka kuuluvat tiedonsaantioikeuden ja salassapidon piiriin. Tällä tavoin kerätyt tiedot ovat alttiita tuhoutumiselle. Huolellinen dokumentointi tietojärjestelmiin tukee sosiaalityötä, asiakkaan oikeuksia sekä minimoi tiedon katoamisen vaikutukset toiminnalle henkilövaihdosten yhteydessä.

4 Sosiaalipäivystyksen jatkuva kehittäminen ja arviointi

Tässä julkaisussa on useassa kodassa korostettu yhteistoiminnan tärkeyttä sosiaalipäivystyksen kehittämistyössä. Kehittämistyö ei kuitenkaan pääty tietyn seudullisen sosiaalipäivystysmallin käyttöönottoon ja vakinaistamiseen. Jotta palvelua voitaisiin muo-

kata toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia vastaavaksi, palvelusta on kerättävä arviointitietoa, jonka pohjalta voidaan tehdä päätöksiä kehittämistoimien uudelleen suuntaamiseksi. Sosiaalipäivystyksen kehittäminen on osa kunnan muiden toimintojen kehittämistä ja arviointia. Seuraavassa toimenpiteitä, jotka edesauttavat kehittämistyön toteuttamista.

Sosiaalipäivystyksen kehittäminen voi tapahtua esimerkiksi yhteistyöryhmissä toimialojen ja kuntien edustajien välisissä kerran vuodessa tai tarvittaessa pidettävissä kokouksissa sekä päivystystyötä tekevien henkilöiden yhteisissä tapaamisissa kerran kuukaudessa tai harvemmin. Päivystystyötä tekevien toimijoiden yhteisissä kokouksissa voidaan arvioida asiakastilanteiden onnistumista, keskinäistä yhteistyötä sekä yhteistyötä muiden viranomaisien kanssa. Harvemmin kokoontuvissa yhteistyöryhmissä voidaan esitellä koottua arviointitietoa sekä tilastoja asiakkaista (esimerkiksi määrät, tapaustyyppit kausittain). Mikäli hätäkeskuksen toiminta-alueella toimii useita sosiaalipäivystysalueita, yksi tapa yhteistyön kehittämiseen voisi olla sosiaalipäivystysten ja hätäkeskuksen yhteistyökokoukset esimerkiksi kerran vuodessa.

Palautejärjestelmien luominen tukee yhteistyötä sosiaalipäivystyksen ja muiden toimialojen välillä. Se tarkoittaa yhteistyökumppaneille laadittuja yhteenvetoja asiakastilanteista tietyinä ajankohtana sekä lyhyttä arviota yhteistoiminnan sujuvuudesta päivystystilanteissa. Näihin palautteisiin voidaan liittää tietoja sosiaalipäivystyksen keräämistä tilastotiedoista (esimerkiksi kunkin yhteistyökumppanin kautta tulleiden asiakkaiden määrä ja yhteydenoton syyt).

Seudullinen yhteistyö edellyttää erityistä huomion kiinnittämistä kuntien väliseen yhteistyöhön. Kuntayhteistyön koordinoititehtävät sopivat hyvin sosiaalipäivystyksen henkilökuntaan kuuluvan työntekijän tehtäväksi. Koordinointitehtäviin kuuluu esimerkiksi ajankohtaisista asioista tiedottaminen ja yhteistyökokousten kokoon kutsuminen. Joissain tapauksissa tehtäviin sisällytetään takapäivystäjien työvuorolistojen teko, mikä tarkoittaa kuntakohtaisten päivystysviikkojen jakamista kunnittain tai työntekijöittäin. Tehtäviin voi kuulua myös sosiaalipäivystyksen ostopalvelusopimusten ja muiden seudullisten sopimusten valmistelu, sosiaalipäivystyksen asiakkaita koskevan tilaston ylläpitäminen ja toiminnasta raportointi sekä tiedon kerääminen taloushallintoa varten asiakkoitaisten käyttökulujen perimiseksi kunnilta.

Toiminnasta on hyvä kerätä palautetietoa myös asiakkailta säännöllisin väliajoin. Palautetta käytetään työn laadun arvioimiseksi ja ylläpitämiseksi. Yksi ratkaisuvaihtoehto on asiakaspalautteen kerääminen joka kuukauden tietyn päivän kaikista asiakastapaamisista. Tällaisena päivänä kaikki asiakkaat saavat palautelomakkeen täytettäväkseen. Asiakkaille on tarjottava mahdollisuus antaa palautetta nimettömänä ja ilman tunnistetietoja. Näin myös asiakkaan antama palaute ei vinoudu esimerkiksi sen vuoksi, että kriittisen palautteen pelätään vaikuttavan negatiivisesti asiakkaan asemaan myöhemmin palveluiden käytön yhteydessä.

Sosiaalipäivystyksen kehittämisellä on yhtymäkohtia myös valmiussuunnitelmien laadintaan. On hyvä arvioida, mikä on sosiaalipäivystyksen rooli esimerkiksi suuronnettomuuksissa, häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa. On myös arvioitava, edellyttääkö tilanne päivystystoiminnan supistamista tai vahvistamista. Voidaanko poikkeustilanteissa tehtäviä siirtää jonkin muun esimerkiksi kolmannen sektorin toimijan tehtäväksi? Onko toimintoja, joista voitaisiin luopua kokonaan?

Sosiaalipäivystyksen järjestämisessä ja kehittämisessä on syytä ennakoida kunta- ja palvelurakennemuutosten aiheuttamia muutoksia. Kunta- ja palvelurakenteen vahvistaminen haastaa kehittämään palveluita entistä laajemmille väestöpohjille. Sosiaalipäivystyksen osalta se saattaa aiheuttaa painetta muodostaa aiempaa suurempia yhtenäisiä päivystysalueita esimerkiksi yhdistämällä seutukunnalliset päivystykset yhteiseksi maakunnalliseksi toiminnaksi. Kehittämisen haasteet sosiaalipäivystyksen osalta säilyvät peruspiirteiltään kuitenkin samanlaisina, vaikka yhteistyökumppaneiden ja toimijoiden joukko tulisi olemaan aiempaa suurempi.

Lisätietoa sosiaalipäivystyksestä: [www.sosiaalihanke.fi>osahankkeet>sosiaalipäivystys](http://www.sosiaalihanke.fi/osahankkeet/sosiaalipäivystys)

- 2006: 1 Anita Haataja, Maija-Liisa Järviö, Esko Mustonen. Talousarvion sukupuolivaikutusten arviointi. Pilottihanke sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalta.
ISBN 952-00-1928-6 (nid.)
ISBN 952-00-1929-4 (PDF)
- 2 Sosiaali- ja terveysministeriön toimintasuunnitelma vuodelle 2006. (Moniste)
ISBN 952-00-1933-2 (nid.)
ISBN 952-00-1934-0 (PDF)
- 3 Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan tulossopimukset kaudelle 2004-2007. Tarkistusvuosi 2006. (Moniste)
ISBN 952-00-1937-5 (nid.)
ISBN 952-00-1938-3 (PDF)
- 4 Seppo Tuomola. Kansallisen terveysthankkeen piiriin kuuluvan hankerahoituksen vaikuttavuuden arviointi. (Ainoastaan verkossa www.stm.fi)
ISBN 952-00-1939-1 (PDF)
- 5 Ehkäisevää huumetyötä nuorten työpajoilla kehittävän hankkeen loppuraportti.
ISBN 952-00-1940-5 (nid.)
ISBN 952-00-1941-3 (PDF)
- 6 Rikoksista rangaistujen tuen tarve. Suositukset yhteistoiminnalle. Vankien jälkihuoltotyöryhmän raportti.
ISBN 952-00-1942-1 (nid.)
ISBN 952-00-1943-X (PDF)
- 7 Lasten tuetut ja valvotut tapaamiset. (Moniste)
ISBN 952-00-1944-8 (nid.)
ISBN 952-00-1945-6 (PDF)
- 8 Terveysthuollon valtakunnallisen tietojärjestelmäarkkitehtuurin periaatteet. Alueellisista ratkaisuista kansalliseen kokonaisuuteen.
ISBN 952-00-1948-0 (nid.)
ISBN 952-00-1949-9 (PDF)
- 9 Christel Lamberg-Allardt, Heli Viljakainen ja työryhmä. D-vitamiinitilanteen seuranta tutkimus 2002-2004.
ISBN 952-00-1952-9 (PDF)
- 10 Päivähoitopaikkojen tilat ja turvallisuus. Helsingin ja Oulunsalon päivähoitohenkilökunnalle sekä lasten vanhemmille ja huoltajille suunnattujen kyselyjen tulokset. Toim. Airi Palosaari ja Olli Saarsalmi.
ISBN 952-00-1953-7 (nid.)
ISBN 952-00-1954-5 (PDF)
- 11 Kansallinen varautumissuunnitelma influenssapandemiaa varten. Kansallisen pandemiavarautumisen työryhmän ehdotus.
ISBN 952-00-1985-5 (nid.)
ISBN 952-00-1986-3 (PDF)
- 12 Niilo Färkkilä. Sosiaali- ja terveydenhuollon maksupolitiikan ja maksujärjestelmän uudistaminen. Lausuntoyhteenveto toimikunnan mietinnöstä. (Ainoastaan verkossa www.stm.fi)
ISBN 952-00-1987-1 (PDF)

- 2006: 13 Kansallisen terveydenhuollon hankkeen seurantaryhmän raportti sosiaali- ja terveysministeriölle vuoden 2005 toiminnasta. (Moniste)
ISBN 952-00-1988-X (nid.)
ISBN 952-00-1989-8 (PDF)
- 14 Hallituksen tasa-arvo-ohjelman (2004-2007) seurantaraportti. Maaliskuu 2006. (Ainoastaan verkossa www.stm.fi)
ISBN 952-00-1960-X (PDF)
- 15 Ehdotus sosiaali- ja terveysministeriön hallinnon talousarvioehdotuksen rakenteen ja selvitysosien sisällön uudistamiseksi. (Moniste)
ISBN 952-00-2000-4 (nid.)
ISBN 952-00-2001-2 (PDF)
- 16 Niilo Färkkilä, Tarja Kahiluoto, Merja Kivistö. Lasten päivähoiton tilannekatsaus. Syyskuu 2005. (Moniste)
ISBN 952-00-2002-0 (nid.)
ISBN 952-00-2003-9 (PDF)
- 17 Perhepäivähoidon kehittämishaasteita. Toim. Sanna Parrila.
ISBN 952-00-2008-X (nid.)
ISBN 952-00-2009-8 (PDF)
- 18 Terveydenhuollon varautumiskoulutuksen haasteita. Selvitys häiriötilanteiden ja poikkeusolojen koulutuksesta ammattikorkeakouluissa ja lääketieteellisissä tiedekunnissa. (Moniste)
ISBN 952-00-1962-6 (nid.)
ISBN 952-00-1963-4 (PDF)
- 19 Alkoholilolot EU-Suomessa. Kulutus, haitat ja politiikan kehys 1990-2005.
ISBN 952-00-2089-6 (nid.)
ISBN 952-00-2090-X (PDF)
- 20 Alkoholförhållandena i EU-Finland. Konsumtion, skadeverkningar och policyramar 1990-2005.
ISBN 952-00-2012-8 (inh.)
ISBN 952-00-2013-6 (PDF)
- 21 Alcohol Issues in Finland after Accession to the EU. Consumption, Harm and Policy Framework 1990-2005.
ISBN 952-00-2014-4 (print.)
ISBN 952-00-2015-2 (PDF)
- 22 Carita Lahti, Sini Jämsén, Saara Tarumo. Samapalkkaisuuteen palkkausjärjestelmämuutuksiin. Työn vaatavuuden ja henkilön pätevyuden arviointi Suomessa.
ISBN 952-00-2016-0 (nid.)
ISBN 952-00-2017-9 (PDF)
- 23 Valtioneuvoston vammaispoliittisen selonteon tausta-aineisto. (Moniste)
ISBN 952-00-2020-9 (nid.)
ISBN 952-00-2021-7 (PDF)
- 24 Työurat pitenevät? Veto-ohjelman indikaattorit. (Moniste)
ISBN 952-00-2030-6 (nid.)
ISBN 952-00-2031-4 (PDF)
- 25 Lastensuojelulain kokonaisuudistustyöryhmän muistio. (Moniste)
ISBN 952-00-2032-2 (nid.)
ISBN 952-00-2033-0 (PDF)
- 26 Liisa Heinimäki. Varhaisen tuen vahvistaminen varhaiskasvatuksessa. VarTu -hankekuvaus 2004-2005. (Moniste)
ISBN 952-00-2041-1 (nid.)
ISBN 952-00-2042-X (PDF)

- 2006: 27 Rakennusalan terveystarkastusten seurantarekisteri. (Moniste)
ISBN 952-00-2043-8 (nid.)
ISBN 952-00-2044-6 (PDF)
- 28 Petri Virtanen, Janne Jalava, Mari Ruuth. Valtakunnallisen työtaturmaohjelman arviointi. Tammikuu 2006.
ISBN 952-00-2045-4 (nid.)
ISBN 952-00-2046-2 (PDF)
- 29 Arja Rimpelä, Susanna Rainio, Lasse Pere, Tomi Lintonen, Matti Rimpelä. Use of Tobacco Products, Alcohol Use and Exposure to Drugs in 1977-2005.
ISBN 952-00-2047-0 (paperback)
ISBN 952-00-2048-9 (PDF)
- 30 Sirkka-Liisa Kivelä. Geriatrisen hoidon ja vanhustyön kehittäminen. Selvityshenkilön raportti. (Moniste)
ISBN 952-00-2068-3 (nid.)
ISBN 952-00-2069-1 (PDF)
- 31 Lapsiperheiden toimeentuloedellytysten kehittäminen. Koordinaatioryhmän yhteenvetoraportti.
ISBN 952-00-2070-5 (nid.)
ISBN 952-00-2071-3 (PDF)
- 32 Jyrki Korkeila. Psykiatrian opetuksen kehittämistarpeet perusterveydenhuollossa. (Ainoastaan verkossa www.stm.fi)
ISBN 952-00-2072-1 (PDF)
- 33 Oppilashuoltoon liittyvän lainsäädännön uudistamistyöryhmän muistio. (Moniste)
ISBN 952-00-2079-9 (nid.)
ISBN 952-00-2080-2 (PDF)
- 34 EVO-tutkimusrahoituksen jakoperusteiden uudistaminen. Työryhmän raportti. (Moniste)
ISBN 952-00-2085-3 (nid.)
ISBN 952-00-2086-1 (PDF)
- 35 Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus 2006. (Ainoastaan verkossa www.stm.fi)
ISBN 952-00-1966-9 (PDF)
- 36 Lapsiasiavaltuutetun toimintakertomus vuodelta 2005.
ISBN 952-00-2034-9 (nid.)
ISBN 952-00-2035-7 (PDF)
- 37 Kliinisten laboratorioiden korvausten määräytymisperustetta selvittävän työryhmän raportti. (Ainoastaan verkossa www.stm.fi)
ISBN 952-00-2091-8 (PDF)
- 38 Pirjo Näkki. Vankien velkaantuminen ja yhteiskuntaan integroituminen.
ISBN 952-00-1967-7 (nid.)
ISBN 952-00-1968-5 (PDF)
- 39 Raimo Kärkkäinen, Marie Reijo, Keijo Tanner, Timo Tähtinen. Lapsiperheiden asumisen muutokset 1995–2004.
ISBN 952-00-2092-6 (nid.)
ISBN 952-00-2093-4 (PDF)
- 40 Maatalouslomituksen kehittämismahdollisuuksia selvittäneen työryhmän muistio. (Moniste)
ISBN 952-00-2102-7 (nid.)
ISBN 952-00-2103-5 (PDF)
- 41 Longer careers? The Veto Programme Indicators. (Moniste)
ISBN 952-00-2104-3 (paperback)
ISBN 952-00-2105-1 (PDF)

- 2006: 42 Anita Haataja. Ikääntyvät työmarkkinoilla 1989-2005.
ISBN 952-00-2107-8 (nid.)
ISBN 952-00-2108-6 (PDF)
- 43 Anita Haataja. Pohjoismainen ansaitsijahoivaajamalli. Ruotsin ja Suomen perhevapaajärjestelmän vertailu.
ISBN 952-00-2109-4 (nid.)
ISBN 952-00-2103-5 (PDF)
- 44 Ulkomailla asuvien sairaanhoidosta Suomessa aiheutuvien kustannusten korvaaminen. EU:n sosiaaliturvan koordinaatioasetusten mukaisten sairaanhoitokustannusten korvaamista selvittäneen työryhmän muistio. (Moniste)
ISBN 952-00-2111 6 (nid.)
ISBN 952-00-2112-4 (PDF)
- 45 Jukka Kumpuvuori. Perusoikeuksien rajoittamisesta kehitysvamma palvelujen toteuttamisessa.
ISBN 952-00-2114-0 (nid.)
ISBN 952-00-2115-9 (PDF)
- 46 Petri Virtanen, Janne Jalava, Tuomas Koskela, Janne Kilappa. Syrjäytymistä ehkäisevien EU-hankkeiden arviointi.
ISBN 952-00-2116-7 (nid.)
ISBN 952-00-2117-5 (PDF)
- 47 Peppi Saikku. Asiakasyhteistyötä uudella lailla? Kuntoutuksen asiakasyhteistyön arviointia.
ISBN 952-00-2124-8 (nid.)
ISBN 952-00-2125-6 (PDF)
- 48 Rintamaveteraanikuntoutus vuonna 2005. Selvitys veteraanikuntoutusmäärärahojen käytöstä. (Moniste)
ISBN 952-00-2118-3 (nid.)
ISBN 952-00-2119-1 (PDF)
- 49 Maria Rautio. Terveysten edistämisen koulutus sosiaali- ja terveysalalla.
ISBN 952-00-2142-6 (nid.)
ISBN 952-00-2143-4 (PDF)
- 50 Kansallisen terveydenhuollon hankkeen seurantaryhmän raportti sosiaali- ja terveysministeriölle kevään 2006 toiminnasta. (Moniste)
ISBN 952-00-2150-7 (nid.)
ISBN 952-00-2151-5 (PDF)
- 51 Aulikki Rautavaara, Jouko Kokko. Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat tulkkipalvelut. Selvitys alueyhteistyön tuloksellisuudesta ja vaikutuksista.
ISBN 952-00-2157-4 (nid.)
ISBN 952-00-2158-2 (PDF)
- 52 National reports on Strategies for Social Protection and Social inclusion – Finland.
ISBN 952-00-2160-4 (paperback)
ISBN 952-00-2159-0 (PDF)
- 53 Kansallinen raportti sosiaalisen suojelun ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden strategioista.
ISBN 952-00-2161-2 (nid.)
ISBN 952-00-2162-0 (PDF)
- 54 Huumausainepolitiikan kertomus vuodelta 2005. (Moniste)
ISBN 952-00-2165-5 (nid.)
ISBN 952-00-2166-3 (PDF)
- 55 Sosiaali- ja terveysministeriön kustannuslaskentatyöryhmän raportti. (Moniste)
ISBN 952-00-2167-1 (nid.)
ISBN 952-00-2168-X (PDF)

- 2006: 56 Kati Myllymäki. Terveyskeskus 2015. Terveyskeskustyön tulevaisuus. (Moniste)
ISBN 952-00-2169-8 (nid.)
ISBN 952-00-2170-1 (PDF)
- 57 Suomen kansainvälisten lapseksiottamisasioiden lautakunta. Toimintakertomus 2005. (Moniste)
ISBN 952-00-2179-5 (nid.)
ISBN 952-00-2180-9 (PDF)
- 58 Nämnden för internationella adoptionsärenden i Finland. Verksamhetsberättelse 2005.
ISBN 952-00-2181-7 (inh.)
ISBN 952-00-2182-5 (PDF)
- 59 The Finnish Board of Inter-Country Adoption Affairs. Annual Report 2005.
ISBN 952-00-2183-3 (paperback)
ISBN 952-00-2184-1 (PDF)
- 60 Henri Métivier, Sven Nielsen, Jouko Tuomisto, Wolfgang Weiss. International Evaluation of the Research Activities of the Finnish Radiation and Nuclear Safety Authority (STUK).
ISBN 952-00-2187-6 (paperback)
ISBN 952-00-2188-4 (PDF)
- 61 Hengityshalvauspotilaiden hoito. Valtakunnallisen asiantuntijatyöryhmän raportti. (Moniste)
ISBN 952-00-2192-2 (nid.)
ISBN 952-00-2193-0 (PDF)
- 62 Health in the World of Work. Workplace Health Promotion as a Tool for Improving and Extending Work Life.
ISBN 952-00-2194-9 (paperback)
ISBN 952-00-2195-7 (PDF)
- 63 Katastrofirahaston tarvetta selvittäneen työryhmän raportti. (Moniste)
ISBN 952-00-2196-5 (nid.)
ISBN 952-00-2197-3 (PDF)
- 64 Sosiaalipäivystyksen kehittäminen.
ISBN 952-00-2204-X (nid.)
ISBN 952-00-2205-8 (PDF)