

# **Suuronnettomuuden uhrien kokonaisvaltainen kohtaaminen**

Sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa

Heidi Heikkonen

0423302

Pro gradu -tutkimus

2019

Sosiaalityö

Lapin Yliopisto

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Suuronnettomuuden uhrien kokonaisvaltainen kohtaaminen. Sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa.

Tekijä: Heidi Heikkonen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ\_X\_Sivulaudaturtyö\_\_Lisensiaatintyö\_\_

Sivumäärä: 55

Vuosi: 2019

### Tiivistelmä:

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää suuronnettomuuksissa työskennelleiltä sosiaalityöntekijöiltä se, mitä on sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa. Tutkimuksessa haastateltiin kuutta sosiaalityöntekijää ympäri Suomen. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin suuronnettomuus työskentelyn erityisyys sekä se, mitä psykososiaalinen tuki suuronnettomuuksissa on. Tutkimusaineistosta luotiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla luokat: suuronnettomuus työskentelyn erityisyys ja valmiussuunnittelu, sosiaalityön asiantuntijuus sekä psykososiaaliseen tuki. Tutkimuksen taustateorianäkökulmaksi käytettiin katastrofisosiaalityön teoriaa sekä sosiaalityön asiantuntijuuden teemoja. Lisäksi olen tarkastellut sosiaalityön tietopohjaa.

Tutkimuksen mukaan, sosiaalityö on vielä melko tuntematon toimija suuronnettomuuksissa. Muutosta parempaan on havaittu, mutta sosiaalityön roolin tunnetuksi tekeminen vaatii vielä sitoutumista valmiussuunnitteluun sekä harjoitteluun yhdessä muiden suuronnettomuudessa toimivien viranomaisten ja vapaaehtoisten kanssa. Suuronnettomuuksissa sosiaalityön työorientaatio on äkillisten tilanteiden psykososiaalisessa tuessa, joka pitää sisällään kiireellisen sosiaalityön sekä akuutin kriisityön. Akuuttia kriisityötä voivat tehdä esimerkiksi vapaaehtoiset yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa. Psykososiaalisen tuen tärkeimpiä tehtäviä ovat ihmisten turvaaminen ja rekisteröinti, palvelutarpeen arvio ja jälkihuollon järjestäminen, ensihuollolliset tehtävät, ihmisen kohtaaminen, ohjaus ja neuvonta sekä moniammatillinen yhteistyö.

Tutkimusta voidaan hyödyntää laajentamaan tietoutta sosiaalityön työskentelystä suuronnettomuuksissa, niin sosiaalityöntekijöille, opiskelijoille, vapaaehtoisille sekä muille viranomaisille, jotka työskentelevät suuronnettomuuksissa. Suuronnettomuuden professionaalinen hoitaminen vaatii rautaista asiantuntijuutta ja sitä varten tulee varautua sekä harjoitella.

Avainsanat: Suuronnettomuus, sosiaalityön asiantuntijuus, psykososiaalinen tuki

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi X (vain Lappia koskevat)

## Sisällysluettelo

<b>1 Johdanto .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Suuronnettomuus ja psykososiaalinen tuki .....</b>	<b>3</b>
2.1 Suuronnettomuus työskentelyn erityisyys .....	3
2.2 Suuronnettomuustilanteiden psykososiaalinen tuki .....	7
<b>3 Sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa .....</b>	<b>15</b>
3.1 Sosiaalityön asiantuntijuuden tietopohja suuronnettomuuksissa.....	15
3.2 Sosiaalityön työorientaatiot, tehtävät sekä roolit suuronnettomuudessa .....	18
<b>4 Tutkimuksen toteuttaminen .....</b>	<b>24</b>
4.1 Tutkimuskysymykset ja aineiston kuvaus.....	24
4.2 Aineiston keräys ja analyysi .....	26
4.3 Tutkimusetiikka .....	28
<b>5 Suuronnettomuuden valmiussuunnittelu, erityisyys, psykososiaalinen tuki ja sosiaalityön asiantuntijuus .....</b>	<b>31</b>
5.1 Valmiussuunnittelu .....	31
5.2 Suuronnettomuustyöskentelyn erityisyys .....	37
5.3 Psykososiaalinen tuki suuronnettomuuksissa.....	40
5.4 Sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa .....	44
<b>6. Pohdinta .....</b>	<b>49</b>
<b>Lähteet.....</b>	<b>54</b>

## 1 Johdanto

Suuronnettomuus on kriisitilanne, joka koskettaa samanaikaisesti monia ihmisiä Useimmiten suuronnettomuudella tarkoitetaan onnettomuutta, jota on kuolleiden, loukkaantuneiden, ympäristöön tai omaisuuteen kohdistuneiden vahinkojen määrän taikka onnettomuuden laadun perusteella pidettävänä erityisen vakavana. Suuronnettomuuden erityispiirteinä ovat nopeatempoisuus, kaoottisuus, eivätkä tilanteet ole hallittavissa päivittäisellä valmiustasolla ja voimavaroilla. Suuronnettomuudessa sosiaalityöntekijä työskentelee moniammatillisessa yhteistyössä muiden viranomaisten sekä vapaaehtoisjärjestöjen kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 30.)

Olen valinnut tutkimuksen aiheen henkilökohtaisesta mielenkiinnosta akuuttien tilanteiden hoitamiseen. Olen aikaisemmin työskennellyt turvallisuuspuolella suurissa tapahtumissa. Sosiaalityössä minua on aina kiehtonut äkilliset kriisitilanteet ja niistä selviytyminen. Olen aina kokenut, että sosiaalityö on yksi keskeisimmistä toimijoista kriisityössä. Tutkimukseni vastaa puuttuvaan suomalaiseen tutkimukseen suuronnettomuustilanteiden sosiaalityön asiantuntijuudesta. Suuronnettomuuksiin liittyvää suomalaista yhteiskuntatieteellistä tutkimusta ei ole kovinkaan paljoa tarjolla. Tutkimukseni vastaa omalta osaltaan tähän puutteeseen. Toivon, että tutkimuksestani on hyötyä niin suuronnettomuudessa työskenteleville, alaa opiskeleville sekä muille viranomaisille ja vapaaehtoisille. Toivon, että tutkimukseni avaa sosiaalityön verhoa ja havainnollistaa sitä, mitä on sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa.

Valmiussuunnittelussa puhutaan psykososiaalisesta tuesta, joka on kattotermi suuronnettomuudessa annettavalle toiminnalle. On huomioitava, että tämä kattotermi eroaa sosiaalityön perinteessä käytettävästä psykososiaalisesta työorientaatiosta. Suuronnettomuustilanteiden psykososiaalisen tuen koordinoimisen vastuu on siirtymässä terveydenhuollosta sosiaali- ja kriisipäivystyksien vastuulle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019:46, 36.) Tästä syystä käytän tutkimuksessani suuronnettomuustilanteiden psykososiaalisen tuen määrittelyyn sosiaali- ja terveysministeriön (2019:46, 19) loppuraportin määrittelyä äkillisten tilanteiden psykososiaalisesta tuesta. Se pitää sisällään sekä kiireellisen sosiaalityön että akuutin kriisityön.

Suuronnettomuudessa psykososiaalinen tuki ja palvelut ovat kattotermi toiminnalle, joka käynnistyy yhdyskuntaonnettomuuden, suuronnettomuuden tai muun järkyttävän tilanteen seurauksena. Työtehtävät pitävät sisällään palvelutarpeen arvion, neuvonnan ja ohjauksen sekä hallinnollisjuridiset toimenpiteet ja ensihuollon, sekä akuutin kriisityön, kuten esimerkiksi ihmisten kohtaamisen, turvallisuuden tunteen palauttamisen ja kuuntelun taidon sekä majoituksesta ja perustarpeista huolehtiminen. (Granfelt 1993, 196–197.)

Ajallisesti tämä tutkimus sijoittuu suuronnettomuuden valmiussuunnittelusta, suuronnettomuuden akuuttivaiheeseen eli hälytyksen jälkeiseen moniammatilliseen työskentelyyn siihen asti, kun suuronnettomuuden uhrien jatkoapu siirretään. Psykososiaalista tukea annetaan ihmisiin kohdistuvien traumaattisten tilanteiden seuraamusten lieventämiseksi sekä mahdollisen akuutin kriisin aiheuttaman psyykkisen stressin torjumiseksi ja lieventämiseksi. Tavoitteena on mahdolliset yksilölle ja yhteiskunnalle aiheutuvien terveydellisten ja sosiaalisten haittojen vähentäminen. (Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut 2009.)

Etenen tutkimuksen teoriaosuudessa ensin määrittelemällä suuronnettomuuden sekä psykososiaalisen tuen, jonka jälkeen pureudun sosiaalityön työorientaatioon suuronnettomuuksissa. Tätä aihealuetta olen käsitellyt Merja Rapelin (2017) väitöstutkimuksen avulla. Sosiaalityön rooleja suuronnettomuudessa ovat: sosiaalityön perustyö, verkostoituminen sekä linkittyminen. Haluan syventää Rapelin jäsenystä sosiaalityön tehtävistä ja vastuisa ja olen halunnut syventää tätä tietoa ja upottaa käteni syvemmälle siihen, mitä sosiaalityö tekee suuronnettomuuksissa.

Tähän kysymykseen olen etsinyt vastauksia Anita Sipilän (2011) väitöstutkimuksesta, joka pureutuu sosiaalityön asiantuntijuuden teemoihin tiedon, taidon ja etiikan kautta. Lisäksi olen tarkastellut Pamela Trevithick (2008) määritelmää sosiaalityön tietopohjasta, joka jakautuu teoreettiseen, faktuaaliseen sekä käytännön tietoon. Olen peilannut tätä teoriapohjaa kotimaiseen sekä ulkomaiseen kirjallisuuteen suuronnettomuuksista ja sosiaalityöstä äkillisissä kriisitilanteissa. Tutkimuksen tuloksia olen analysoinut edellä mainittujen teorioiden pohjalta. Tutkimustulokset esittelen neljänä eri teemana: valmiussuunnittelu, tilanteen erityisyys, suuronnettomuuden psykososiaalinen tuki sekä sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa.

## 2 Suuronnettomuus ja psykososiaalinen tuki

### 2.1 Suuronnettomuus työskentelyn erityisyys

Suomessa suuronnettomuuden kriteereinä on totuttu pitämään sellaisia onnettomuuksia, joissa on lukuisia kuolonuhreja, loukkaantuneita on kymmeniä, kuolemanvaara on uhannut lukuisia tai joissa taloudelliset menetykset ovat olleet suuret. Suuronnettomuus voi aiheuttaa vaaraa ihmisten terveydelle tai välitöntä tai myöhemmin ilmenevää vaaraa ympäristölle. Suuronnettomuuksille on tyypillistä, etteivät ne ole hallittavissa päivittäisellä valmiustasolla tai voimavaroilla. Suuronnettomuuksissa tarvitaan monia eri toimijoita ja heidän vahvaa yhteistyötä ja vuorovaikutusta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 30.)

Suuronnettomuustilanteiden erityispiirteenä on, että työ on nopeatempoista ja usein kaoottista. Suuronnettomuustilanteelle on tyypillistä hajanainen ja vaillinainen tieto, jota pyritään kartuttamaan suuronnettomuuden edetessä. Tällainen tieto on niin kutsuttua sirpaletietoa. Suuronnettomuustilanteen kokonaisvaltainen onnistunut hoito vaatii sitä, että toimintaa johdettavilla viranomaisilla on riittävä tilannetietoisuus sekä -kuva onnettomuudesta ja sen seurauksista. Hyvän tilannekuvan saaminen heti suuronnettomuuden jälkeen mahdollistaa päätöksien tekemisen jo ennen onnettomuuspaikalle saapumista. Kaikkien suuronnettomuuteen osallistuvien viranomaisten tulisi hallita tilannetiedustelu, ensiarvion tekeminen ja alkuvaiheen tilannejohtamisen perusteet. (Castrén & Ekman & Ruuska & Silfvast 2015, 288.)

Suuronnettomuudet ovat olleet Suomessa suhteellisen harvinaisia, mutta 2000-luvun alkupuolella ne ovat lisääntyneet. Tapahtuneita suuronnettomuuksia ovat olleet esimerkiksi Myyrmannin pommiräjähdyks vuonna 2002, Konginkankaan bussiturma maaliskuussa vuonna 2004 ja Kaakkois-Aasian luonnonkatastrofi Tapaninpäivänä vuonna 2004. Myyrmannin pommiräjähdyksessä kuoli 7 henkilöä, ja eriasteisia vammoja oli lähes 200:lla. Konginkankaan bussiturmassa kuoli 23 ja loukkaantui 14 henkilöä. Kaakkois-Aasian luonnonkatastrofissa kuoli 178 ja loukkaantui 240 suomalaista. (STM 2006, 31.)

Suuronnettomuudet voidaan jakaa keskipakoiisiin ja keskihakuisiin onnettomuuksiin. Keskipakoisissa onnettomuuksissa onnettomuuden vaikutukset heijastuvat laajalle ympäri maata.

Tällaisia suuronnettomuuksia ovat esimerkiksi liikenne- ja hotellionnettomuudet, joiden uhrin ovat kotoisin eri paikkakunnilta ja joskus jopa ympäri maailmaa, ja joissa kuolleiden ja loukkaantuneiden omaiset ja lähiyhteisöt ovat kaikki omilla eri paikkakunnillaan. Keskihakuinen suuronnettomuus koskettaa maantieteellisesti rajattua aluetta ja sen asukkaita. Tällaisia onnettomuuksia ovat olleet esimerkiksi Suomessa tapahtuneet räjähdysonnettomuudet, erilaiset luonnononnettomuudet, kemialliset ja säteilyonnettomuudet ja myös tulipalot, jotka ovat yleisimpiä moniviranomaistilanteita. (STM 2006, 31.)

Keskihakuisessa suuronnettomuudessa valmiuden suuronnettomuuden vaatimukset ovat erilaiset kuin keskipakoisessa onnettomuudessa. Keskihakuisen suuronnettomuuden uhrin ovat kotoisin paikkakunnalta, missä onnettomuus on tapahtunut. Tällöin psykososiaalisen tuen ja kriisiavun järjestäminen tapahtuu sen kunnan rakenteiden sisäpuolella, missä onnettomuus on tapahtunut. Tällöin onnettomuuden uhrien jatkoavun saaminen on helpompaa, koska psykososiaalinen tuki järjestetään yhden kunnan palvelurakenteissa. Keskipakoisessa suuronnettomuudessa psykososiaalinen tuki ja kriisiapu järjestetään useilla eri paikkakunnilla, jolloin jatkoavun turvaamisen varmistaminen on vaikeampaa, koska yhteistyötoimijoita on useampia kuin keskihakuisessa onnettomuudessa. (STM 2006, 31.)

Se kunta, jossa suuronnettomuus on tapahtunut, on vastuussa suuronnettomuuden uhrien, omaisten ja silminnäkijöiden avusta esimerkiksi pelastamisesta, suojasta, ruuasta sekä tarvittavista palveluista. Uhrien ja omaisten palveluiden järjestäminen ja turvaaminen ovat yksi monimutkaisimmista tehtävistä suuronnettomuuden aikana sekä sen jälkeen. Suuronnettomuudessa on kyse usean päivän, jopa viikkojen pituisesta ajanjaksosta, jonka aikana avun tarvitsijoiden määrä voi nousta tuhansiin sekä avuntarpeet ovat yhtä moninaiset. (Pedak 2009, 97.)

Suuronnettomuudessa mukana olevat viranomaiset ja auttajat voidaan jakaa Dyregrovin (1994, 192) mukaan ensimmäisen ja toisen vaiheen auttajiin. Ensivaiheen auttajiin kuuluvat niin sanotut kovan turvallisuuden viranomaiset, kuten poliisi, palokunta ja terveydenhuollon ensivaste. Suuronnettomuuden luonteesta johtuen suuronnettomuuden hoitamisen kokonaisvastuu on joko poliisilla tai palokunnalla. Poliisin tehtävä on turvata alueen turvallisuus sekä suorittaa onnettomuuspaikan tutkintaa. Pelastushenkilöstön tehtävänä on pelastaa ja turvata onnettomuusalue. Terveystieteiden ensivasteen tehtävänä on antaa ensiapua ja luokitella

suuronnettomuuden uhrit Triage -määrittelyn mukaan punaisiin, keltaisiin, vihreisiin sekä mustiin onnettomuuden uhreihin. (Castrén ym. 2015, 160–162.)

Potilasluokittelu, eli triage suuronnettomuustilanteessa tarkoittaa potilaiden järjestämistä kiireellisyysluokkiin. Luokittelussa arvioidaan peruselintoimintoja ja vammoja, joiden mukaan potilaat jaetaan väritunnuksin merkittyihin ryhmiin. Potilasluokittelun tarkoituksena on selvittää nopeasti ja luotettavasti potilaiden määrä ja tarvittavat resurssit sekä määrittää hoidon kiireellisyys ja kuljetusjärjestys. (Aalto 2009, 634.) Luokkia on neljä: punainen on erittäin kiireellinen, keltainen kiireellinen, vihreä kiireetön ja musta on vainaja. Jos potilaille annettaisiin heti ensihoitoa tapaamisjärjestyksessä, ehtisi osa vaikeasti vammautuneista menehtyä hoitoviiveiden vuoksi. (Kuisma & Porthan 2013, 708–709.) Sosiaalitoimi vastaa pääosin vihreistä uhreista, joilla ei ole havaittavaa terveydellistä uhkaa. (Castrén ym. 2015, 160–162.)

Toisen vaiheen auttajat työskentelevät pelastuneiden ja onnettomuudessa menehtyneiden omaisten kanssa kokoontumis- ja vastaanottopaikoilla sekä auttavat pelastuneiden, heidän perheiden ja omaisten psykososiaalisen tuen jatkoavusta saattaen. Sosiaalityö mielletään toisen aallon auttajaksi, mutta todellisuudessa sosiaalityö alkaa heti hälytyskeskukselta saadun hälytyksen jälkeen. Sosiaalityöllä ei ole kiire tapahtumapaikalle, mutta tilannekuvan luominen ja esimerkiksi kriisikeskuksen johtovastuun ottaminen ja suunnittelu alkaa heti hälytyskeskukselta saadun hälytyksen jälkeen. (Castrén ym. 2015, 160–162; STM 2019, 38.)

Kokoontumis- ja vastaanottopaikkaa voidaan luonnehtia monella eri nimikkeellä, kuten kriisi-, evakuointi- ja tukikeskus. Tässä tutkimuksessa käytän käsitettä kriisikeskus, vaikkakin käsite ei vastaa täysin kriisikeskuksen luonteenomaista toimintaa. Kriisikeskuksella varmistetaan se, että pelastusviranomaiset voivat keskittyä työhönsä suuronnettomuuspaikalla ja eikä heidän tarvitse huolehtia niistä uhreista, jotka eivät tarvitse välitöntä ensiapua. (Pedak 2009, 99–100.) Juuri tämä erottaa sosiaalityön muista suuronnettomuuden viranomaisista. Pelastusviranomaisten tehtävät loppuvat suuronnettomuuden normalisoitumiseen, kun taas sosiaalihuollon vastuu yhdessä terveydenhuollon viranomaisten kanssa jatkuu.

Hyvän tilannekuvan saaminen, suuronnettomuustilanteen hallinta ja resurssien rajallisuus edellyttävät suuronnettomuudessa eri toimijoiden yhteistyötä, sen suunnittelua sekä yhteisharjoittelua. (Aine ym. 2011, 228.) Suuronnettomuuden hoitamisen kannalta on tärkeää, että



kaikilla eri toimijat tietävät omat sekä toistensa työnkuvat. Tilanteen johtaminen on aktiivisen tiedonkeruun avulla luotua ja ylläpidettyä tilannekuvaa sekä täsmällistä kommunikointia, joka mahdollistuu organisaation ennalta määriteltyjen toimintamallien mukaan. (Kuisma 2013, 85–87.) Suuronnettomuuksissa yleisjohtajuus määräytyy pelastuslain (279/2011) 35§ mukaan. Tilanteen alkuvaiheessa yleisjohtajana toimii päivystävä palomestari. Tilanteen jatkuessa yleisjohtaja vaihtuu tarvittaessa. Väkivaltaisissa suuronnettomuuksissa yleisjohtajana toimii poliisi ja merialueilla meripelastusjohtaja. Terveystieteistä johtajana toimii lääkintäjohtaja. Sosiaalitoimissa toiminnan johtamista aloittaa yleensä vuorovastaava ja tarvittaessa ennakolta sovittu tilannejohtaja.

Koska suuronnettomuustilanteessa on mukana paljon eri toimijoita, työntekijöitä ja tilanteessa on sekä johtajia, että työntekijöitä, tilanteen johtaminen muuttuu normaalitilanteista poiketen linjajohtoiseksi, jonka perustana toimivat ennakointi, varautuminen, kriisin aikainen toiminta ja kriisin jälkeinen tilanne. (Seeck 2009, 8.) Linjajohtoisuus soveltuu toiminnan nopeaan käynnistämiseen, mutta toisaalta se voi kapeuttaa hierarkiallaan näkökulmaa suuronnettomuuden hoitamisessa. Suuronnettomuustilanteen johtamiselle tärkeää on demokraattinen työote, yhteistyön tekeminen ja säännöllinen yhteydenpito muiden viranomaisten kanssa. Nämä ylläpitävät kokonaisvaltaista tilannekuvaa. Epäselvä tilannekuva hankaloittaa toimintojen koordinoimista, johtamista ja viestintää. (Kuisma 2013, 86–87; Huhtala & Hakala 2007, 102–103.)

Pelastustoimen perustama johtokeskus (PEL-JOKE) koordinoi suuronnettomuudessa pelastustoimen ja yhteistyökumppaneiden toimintaa. Siellä työskentelee tarvittavien viranomaisten ja tarvittavien tahojen edustus. Poliisi, ensihoito, sosiaali- ja kriisipäivystys sekä puolustusvoimat toimivat tyypillisesti pelastustoimen johtokeskuksessa. Toimintajohtokeskuksessa on jakautunut tilanteen seurantaan, arviointiin, päätösten toimeenpanoon ja viestintään. Lisäksi suuronnettomuudessa voidaan perustaa tukitoimintojen johtoelin (TUJE) joka johtaa ja ylläpitää kokonaiskuvaa psykososiaalisen tuen toteutumisesta, ensihuollollisista tehtävistä, omaisyhteydenpidosta ja muista erityisistä tarpeista. (Sosiaalitoimi on suuronnettomuudessa yleisjohtamisen alaisuudessa, mutta sitä johtaa paikallinen sosiaali- tai terveydenhuollon edustaja, joka vastaa psykososiaalisen tuen koordinoinnista ja johtaa suuronnettomuudessa psykososiaalisen tuen viranomaisia sekä kolmannen sektorin toimijoita. (Ruuska 2015, 162–163; STM 2015, 27; STM 2008, 32; Leppävuori ym. 2009, 30.)

Kun suuronnettomuus on saatu normalisoitua, käynnistyy suuronnettomuuden jälkeen turvallisuustutkinta, jonka merkitys on suuri tulevaisuuden suuronnettomuuksiin varautumisessa. Turvallisuustutkinnassa selvitetään onnettomuuksiin ja vaaratilanteisiin liittyvien tapahtumien kulku, syyt ja seuraukset sekä tehdyt pelastustoimet ja viranomaisten toiminta. Tutkinnassa selvitetään erityisesti, onko onnettomuutta edeltävässä toiminnassa otettu riittävästi huomioon turvallisuus laitteiden ja rakenteiden suunnittelussa, valmistuksessa, rakentamisessa ja käytössä. Lisäksi selvitetään, onko onnettomuuden edeltävässä toiminnassa ollut johtamis-, valvonta- ja tarkastustoiminta asianmukaisesti järjestetty ja hoidettu. Tarvittaessa on myös selvitettävä mahdolliset puutteet turvallisuutta ja viranomaisia koskevissa säännöksissä ja määräyksissä. Tutkinnassa pyritään erityisesti saamaan esille onnettomuuden tai vaaratilanteen välittömän syyn lisäksi tapahtumaan myötävaikuttaneita tekijöitä ja taustatekijöitä, joita voi löytyä esimerkiksi organisaatiosta, ohjeistuksista ja työtavoista. Onnettomuustutkintakeskuksen tehtävänä on tutkia kaikki suuronnettomuudet ja suuronnettomuuden vaaratilanteet riippumatta niiden laadusta. Onnettomuustutkintakeskus antaa onnettomuustutkinnan valmistuttua omat suosituksensa, miten toimintaa tulisi muuttaa tai parantaa, jotta yhteiskunnan turvallisuus paranisi. (Castrén ym. 2015, 283–286.)

## 2.2 Suuronnettomuustilanteiden psykososiaalinen tuki

Sosiaalityön sisällä käyty psykososiaalisen tuen keskustelu on saanut alkunsa Mary Richmondin sosiaalityön määrittelystä, jonka mukaan psykososiaaliseen työskentelyyn tulisi sisältyä epäsuoraa sekä suoraa vaikuttamista asiakkaan auttamiseksi. Epäsuora vaikuttaminen kohdistuu ympäristöön ja suora vaikuttaminen asiakkaaseen itseensä. Richmondin näkemysten ja myöhemmin freudilaisen psykoanalyysin pohjalta kehittyi psykodynaaminen Case work, jota on kutsuttu myös psykososiaalisiksi lähestymistavaksi. Keskeisimpänä on asiakkaan kokonaistilanteen tutkiminen, diagnosointi ja asiakkaan tukeminen sen hetkisessä elämäntilanteessa. (Coulshed 1988, 63.) Psykososiaalinen työ kohdentuu asiakkaan sosiaaliseen ja psyykkiseen tilanteeseen ja niiden vuorovaikutukseen (Raunio 1999,207).

Psykodynaaminen teoria pyrkii asiakkaan persoonallisuuden ymmärtämiseen. Psykodynaamisesti suuntautunut sosiaalityöntekijä on kiinnostunut ymmärtämään asiakkaana olevaa ihmistä suhteessa elämäkokemuksiin ja vuorovaikutussuhteisiin. Työskentelyn orientaatio on

yksilön kokemukissa, tavoitteissa ja elämän jäsentelyissä. Sosiaalityö tarvitsee muitakin teorioita psykodynaamisen lähestymistavan rinnalle. Usein yksilön tilannetta on tarkasteltava myös sosiaalis-taloudellisesta yhteydestä. (Granfelt 1993, 175, 192–193.) On tyypillistä, että psykososiaalisen työssä asiakkaan ympärille muodostuu moniviranomaisverkosto (Arnkil & Seikkula 2005, 8). Esimerkiksi suuronnettomuustilanteessa vaikeassa tilanteessa olevalta ihmiseltä ei voida vaatia oman palvelukokonaisuuden rakentamista.

Moniviranomaistilanteissa korostuu viranomaisyhteistyön merkitys, jotta asiakkaan tilanteeseen saadaan selkeyttä ja yhteistyötä voidaan suunnitella koordinoitusti (Kokko 2006, 17). Psykososiaalinen työskentely kohdentuu ammatillisesti vaikeiden, emotionaalisesti koskettavien ja vailla suoraa ratkaisua olevien kysymysten parissa. Asiakkaille voi muodostua huomattavia ongelmia arkielämän selviytymisessä esimerkiksi suuronnettomuudessa läheisen kuoleman johdosta. Työ on korjaavaa, ei ennaltaehkäisevää työtä. Työn painopiste on sosiaalisessa resursoinnissa, sosiaalisten oikeuksien valvonnassa ja yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa. Toisaalta työhön liittyy myös terapeutin työote asiakkaan tarpeita ymmärtävänä kriisi- ja sosiaalityönä. ((Arnkil & Seikkula 2005, 10, 40; Granfelt 1993, 211.)

Psykososiaalinen työ pitää sisällään näkemyksen sosiaalitieteellisen ja psykologisen tiedon yhdistymisestä toiminnan teoreettisessa pohjassa. Teoriapohjan muodostumiseen vaikuttaa, miten laajasti psykososiaalinen työ määritellään. Kapeasti määriteltynä psykososiaalinen työskentely voidaan nähdä sosiaalityön erikoisalueena, kun taas laajassa merkityksessä psykososiaalinen työ on kattokäsite ihmisen kanssa tehtävälle työlle, joka keskittyy ihmisen sisäiseen, että ulkoiseen maailmaan. (Granfelt, 1993, 186.) Tämä tutkimus keskittyy psykososiaaliseen työhön siten kuin se suuronnettomuustilanteissa ymmärretään laajana kattokäsitteenä. Psykososiaalinen tuki suuronnettomuustilanteessa pitää sisällään kiireellisen sosiaalityö ja akuutin kriisityön yhdessä. Akuuttia kriisityötä voivat tehdä muutkin sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset kuin sosiaalityöntekijä. (STM 2019, 14.)

Suuronnettomuuksissa psykososiaalista tukea annetaan ihmisiin kohdistuvien mahdollisten traumaattisten tilanteiden seuraamusten lieventämiseksi sekä mahdollisen akuutin kriisin aiheuttaman psyykkisen stressin torjumiseksi ja lievittämiseksi. Tavoitteena on yksilölle ja yhteiskunnalle aiheutuvien terveydellisten ja sosiaalisten haittojen vähentäminen. (STM 2019, 15.) Suomessa suuronnettomuustilanteiden psykososiaalista tukea sekä sosiaalityötä

ohjaavat lainsäädäntö, sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistukset sekä kansalliset ja kansainväliset hoitosuositukset sekä konsensuslausumat, esimerkiksi Hobfoll ym. (2007), TENTS (2009), traumaperäinen stressihäiriö (Käypä hoito -suositus 2014), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010). Esimerkiksi vuoden 2014 kahdeksan ihmisen kuolemaan johtaneen lento-onnettomuuden tutkintaselostuksen suosituksessa lukee seuraavasti (OTKES, L2014-2, 104):

*Onnettomuustutkintakeskus suosittaa sosiaali- ja terveysministeriötä huolehtimaan siitä, että vakavien onnettomuuksien psykososiaalista tukea varten on käytössä suunnitelmat, resurssit, määritellyt vastuut ja päätösvaltainen asiantunteva johto riippumatta siitä, missä onnettomuus tapahtuu tai mistä asianosaiset ovat kotoisin. Tavoitteena on, että kaikki saavat tarvitsemansa yksilöllisen ja yhteisöllisen sekä myös käytännön asioihin liittyvän tuen tarvitsemaansa aikaan. (OTKES, L2014-2, 104).*

Onnettomuustutkintakeskuksen suosituksen perusteella esimerkiksi Satakunnassa on toteutettu vuodesta 2015 lähtien vuosittainen neljän päivän mittainen yhteistoimintaharjoittelu yhdessä poliisin, pelastuksen, ensihoidon ja psykososiaalisen tuen kenttäjohtamisesta vastaavien toimijoiden kanssa. Suositusten perusteella on yhdessä Satakunnan sairaanhoitopiirin ja Punaisen Ristin piiritoimiston kanssa selvennetty psykososiaalisen tuen työrooleja. (Lehtonen 2015, 34.)

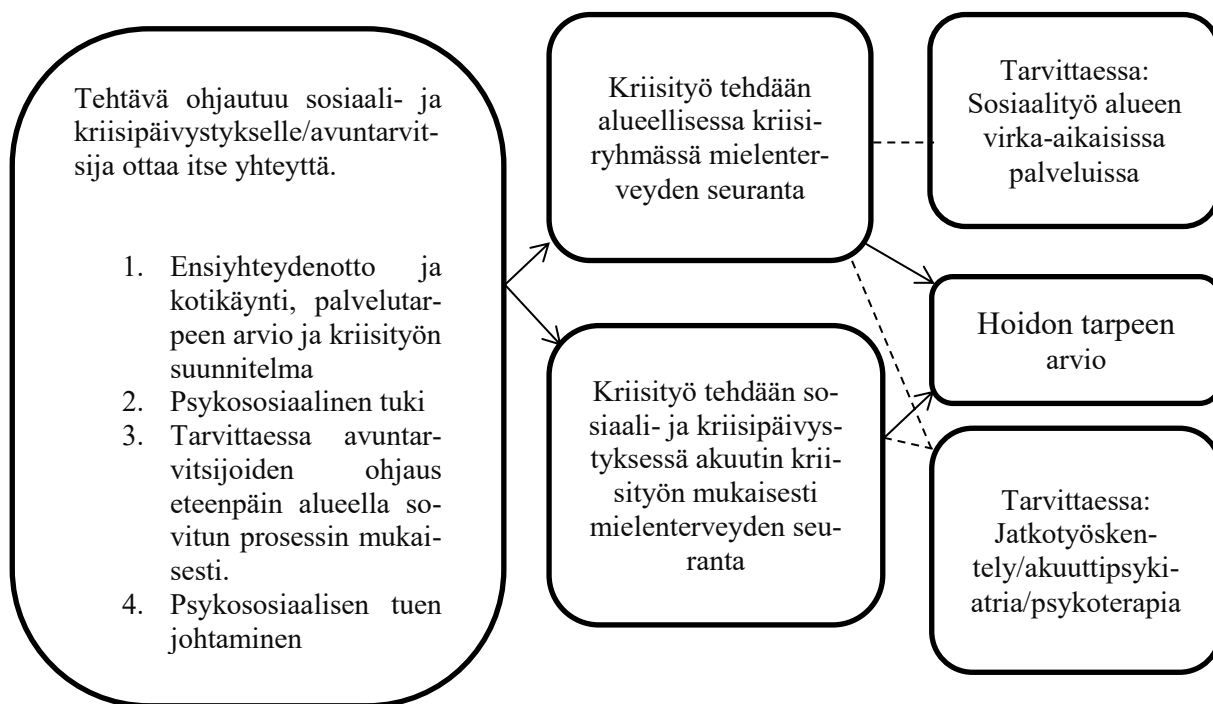
Oikea-aikaisesti järjestetty suuronnettomuustilanteiden psykososiaalinen tuki parantaa yhteiskunnan kriisikestävyyttä, auttaa kansalaisia toipumaan traumaattisista tilanteista sekä auttaa kehittämään yhteiskunnan resilienssiä eli kestävyyttä poikkeavissa oloissa mahdollisissa suuronnettomuuksissa. Nykytilanteessa akuutin kriisityön suositukset ja ohjeistukset painottavat kriisin psykologisen käsittelyn lisäksi alkuvaiheen käytännön tukea ja toipumisen aktiivista seuranta. Psykososiaalisen tuen työskentelyä voidaankin jäsentää eri käsittein ja sen työorientaatio voi näyttäytyä erilaiselta riippuen siitä, minkä vaiheen työskentelystä on kyse. Suomessa on pyritty kehittämään äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin, johon myös suuronnettomuudet kuuluvat, psykososiaalisen tuen prosessia, jossa yhdistyy kiireellinen sosiaalityö ja akuutti kriisityö. (STM 2019:46, 14, 21, 46.)

Käytännössä suuronnettomuustilanteen psykososiaalinen tuki käynnistetään usein kriisikeskuksen avulla. Kriisikeskus on yleensä evakuointiin suunniteltu kokoontumispaikka, joka

tulisi selvittää onnettomuuspaikan valmiussuunnitelmasta. Kriisikeskuksen tarkoituksena on antaa suuronnettomuuden uhreille suojaa, tietoa sekä henkistä ja hengellistä tukea. Kriisikeskuksen tehtävänä on myös palvella suuronnettomuuden uhrien omaisia tarjoamalla tietoa uhrien kohtalosta. Käytännössä on havaittu, että uhrien ja omaisten kriisikeskuksen toiminta edellyttää usean viranomaistahon yhteistoimintaa. Tukikeskuksessa tulisi avata omaispuhelin ja aloittaa henkilötietojen rekisteröinti, jotta voidaan yhdistää suuronnettomuuden mahdolliset uhrit sekä omaiset ja ohjata ihmiset oikeiden palveluiden ääreen. (Pedak 2009, 103.)

Kriisikeskuksen työ on pääasiassa kriisityötä. Kriisi tarkoittaa äkillistä pysähtymistä, käännekohtaa ja tilannetta, jossa henkilön aiemmat kokemukset ja keinot eivät riitä ratkaisemaan ongelmaa. Kriisistä puhuttaessa tarkoitetaan tiettyä tapahtumaa ja sen välittömiä seurauksia ihmisessä. Kriisejä on erilaisia: esimerkiksi kehityskriisi, elämäkriisi ja äkillinen kriisi. Kokemukset akuutista kriisistä vaihtelevat yksilöstä toiseen. Äkillisyys, yllätyksellisyys ja voimakkaat tuntemukset muuttavat aivojen sekä kehon toimintaa varautuen taisteluun, pakoon tai lamautumiseen. Mitä suurempi stressireaktio on ollut, sitä suurempi kehon rasitus on sen tasapainottamiseksi stressaavan tilanteen jälkeen. Akuutissa kriisityössä on kysymys stressireaktiosta palautumisesta, palautumisjärjestelmän toiminnan tukemisesta, stressin vähentämisestä, rauhoittavien ja turvallisuutta tuottavien asioiden vahvistamisesta sekä tutkimustiedon soveltamisesta lisästressin haittavaikutuksien rajoittamiseksi. (Hedrenius & Johansson 2016, 82, 111.)

Suuronnettomuustilanteessa voidaan olettaa, että viranomainen tarjoaa hädässä tarvitun avun. Viranomaisen velvollisuutena voidaan pitää yhteiskunnan organisoimista niin, että kansalaiset tietävät oikeutensa, velvollisuutensa ja vastuunsa myös kriisitilanteissa. (Huhtala & Hakala 2007, 163.) Tällä hetkellä sosiaalitoimen ja sosiaalityön ongelmana on ollut se, että suuronnettomuustilanteen psykososiaalisen tuen järjestämistä vastuu on määritelty sairaanhoitopiirien tehtäväksi. Viime aikoina kuitenkin sosiaali- ja kriisipäivystyksen rooli on lakimuutosten (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, päivystysuudistus HE 224/2016) myötä kasvanut.



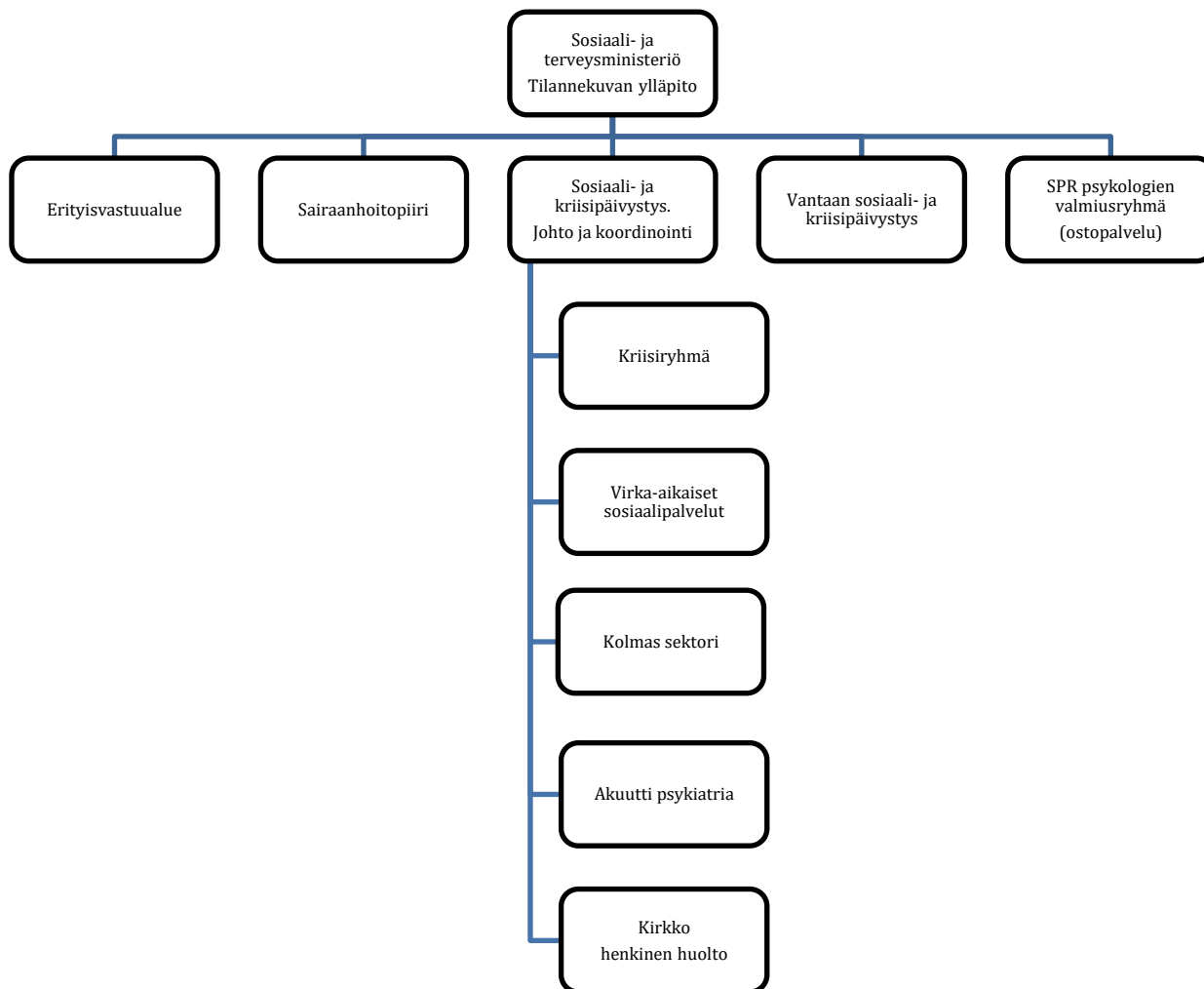
*Kuvio 1. Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksen mukainen normaaliolojen psykososiaalisen tuen prosessi. (STM 2019:46, 33.)*

Onnettomuustutkintakeskus (OTKES) suosittaa, esimerkiksi Jämijärven lento-onnettomuuden tutkintaselostuksessa, että suuronnettomuustilanteessa ja suuronnettomuuden kaltaisissa häiriötilanteissa alueen sosiaali- ja kriisipäivystys johtaa ja koordinoi ensivaiheen psykososiaalisen tuen toimintaa. (STM 2019, 36; OTKES, L2014-2, 104.) Sosiaali- ja kriisipäivystyksen johdon ja koordinoimisen vastuun siirtyminen terveydenhuollosta sosiaalihuoltoon on myös eettinen ratkaisu. Se, että psykososiaalista tukea toteutetaan ja johdetaan valtakunnallisesti yhdenmukaisella tavalla, takaa yhdenmukaiset käytännöt tietosuoja- ja yksityisyydensuojan varmistamisena, yhdenvertaisena palveluiden tarjoamisena ja avun tarvitsijan kokonaisvaltaisena kohtaamisena. Seuraavaksi esittelen Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksen mukaisen psykososiaalisen tuen rakentumisen niin normaalioloissa kuin häiriötilanteissa. Suosituksissa korostetaan psykososiaalisen tuen toimijoiden organisoitumista valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti sekä toiminnan dokumentoimista yhdenmukaisin standardin (STM 2019, 31).

Seuraavassa kuviossa näkyy Sosiaali- ja terveysministeriön suositus normaalitilanteiden psykososiaalisen tuen rakentumisesta (Kuvio 1). Suosituksen mukaan, normaalioloissa psykososiaalinen tuki rakentuu käytettävissä olevien resurssien mukaisesti. Suuren väestötihey-

den alueilla sosiaali- ja kriisipäivystys voi hoitaa kokonaisen prosessin. Maakunnissa sosiaali- ja kriisipäivystys ohjaa psykososiaalisen tuen tehtäviä paikallisille kriisiryhmille. Suositellun mallin mukaan sosiaali- ja kriisipäivystys tekee tilanteen mukaisen alkuarvion kotikäynnillä tai tapaamalla asiakasta. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan kriisityötä sekä ohjataan tilanteen mukaan kriisiryhmälle, virka-aikaiseen sosiaalityöhön ja akuuttipsykiatriaan. Suuronnettomuudessa sosiaalityön työorientaatio on psykososiaalisessa tuessa, joka pitää sisällään kiireellisen sosiaalityön sekä akuutin kriisityön. Sosiaalityö toimii suuronnettomuudessa kriisikeskuksen ja psykososiaalisen tuen johtoroolissa esimerkiksi vapaaehtoisille. Nykypäivän akuutin kriisityön suositukset ja ohjeistukset painottavat kriisin psykologisen käsittelyn lisäksi alkuvaiheen käytännön tukea ja toipumisen aktiivista seuranta. Yksittäisen jälkipuinnin sijaan tutkimuksissa ja suosituksissa korostetaan prosessinomaista, kriisin eri vaiheisiin kohdennettua psykososiaalista tukea, joka pitää sisällään käytännön tuen lisäksi esimerkiksi taloudellisen tuen, psykologisen käsittelyn ja asiakkaan aktiivisen jatkoseurannan. (STM 2019:46, 14, 20.) Akuutin kriisityön, työskentelyn jatkoseurannan sekä jatkoavun tulee pohjautua vaiheittaisen psykologisen sopeutumisprosessin ymmärtämiseen. Äkillisen kriisin vaiheita ovat psykkinen shokki, reaktiovaihe, työstämis- ja käsitteilyvaihe sekä uudelleen suuntautumisen vaihe (Hedrenius & Johansson 2016, 82, 111.) Olen tässä tutkimuksessa keskittynyt suuronnettomuustilanteen ensimmäisen ja toisen vaiheen ajankohtiin, jolloin psykososiaalisen tuen asiakas psykkisen shokin vaiheessa. Tärkeää on ihmisten rauhoittaminen, käytännön tuen tarpeiden kartoittaminen ja järjestäminen sekä neuvonta ja ohjaus esimerkiksi kriisin eri vaiheista ja tulevasta jatkoavusta (STM 2019, 24).

Seuraavassa kuviossa kuvaan Sosiaali- ja terveysministeriön suosittamaa äkillisen kriisitilanteen psykososiaalisen tuen rakentumista (Kuvio 2). Kuviosta voidaan nähdä, että johtaminen on muuttunut suoraksi linjajohdoksi. Toimintaa valvoo sosiaali- ja terveysministeriö, jonka tehtävänä on ylläpitää suuronnettomuustilanteen kokonaiskuvaa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen tehtävänä on johtaa, koordinoita ja informoida kriisiryhmiä, virka-aikaisia sosiaalipalveluita, kolmatta sektoria sekä kirkon toimintaa ja tehdä moniammatillista viranomaisyhteistyötä. Vantaan sosiaali- ja kriisipäivystyksellä on tarvittaessa velvollisuus auttaa muita kuntia psykososiaalisen tuen koordinoimisessa. (STM 2019, 37.)



Kuvio 1. Sosiaali- ja Terveysministeriön suositus psykososiaalisen tuen organisaatioksi suuronnettomuustilanteissa. (STM 2019:46, 37.)

Tällä hetkellä Suomen sosiaali- ja kriisipäivystykset on varautunut tarjoamaan psykososiaalista tukea 97%:sti. Tämä selviää Sosiaali- ja terveysministeriön teettämästä kartoituksesta. Kartoituksen tavoitteena oli tutkia Suomen sosiaalitoimen varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Kartoituksessa selvitettiin Manner-Suomen kuntien sosiaalitoimien valmiussuunnittelun tasoa. Tilastollisesti 97% antaa vaikutelman siitä, että kuntien sosiaalitoimet ovat varautuneet suuronnettomuuteen hyvin. Tilastoista kuitenkin selviää, että suurissa kaupungeissa ollaan varauduttu ohjaukseen ja neuvontaan sekä auttavan puhelimen resursointiin paremmin kuin maakunnissa. Kartoituksessa ohjaus ja neuvonta sekä auttavan puhelimen perustaminen olivat osa psykososiaalista tukea. (STM 2018, 29–30, 41.)

Häiriötilanteissa, kuten suuronnettomuuksissa sosiaalitoimen tehtäviin kuuluu päivittäisten palveluiden jatkuvuuden turvaaminen sekä laajentuneet sosiaalitoimelle kuuluvat tehtävät,



kuten psykososiaalinen tuki, majoitus, muonitus ja vaatetus. Sosiaalitoimen valmiussuunnittelussa oli otettu huomioon päivittäiset sekä laajentuvat tehtävät. Toisaalta valmiussuunnittelussa on huomioitu vähänlaisesti esimerkiksi sosiaalitoimen hälytysjärjestelmissä tai ostopalvelusopimusten varautumisveloitteena. (STM 2018,49–50.)

### 3 Sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa

#### 3.1 Sosiaalityön asiantuntijuuden tietopohja suuronnettomuuksissa

Jan Fook (2002) kutsuu sosiaalityön asiantuntijuutta tiedoksi ja tietämiseksi (knowledge). Tieto ja tietämisen taso koostuvat sosiaalityöntekijän henkilökohtaisista tiedoista, kuten työ- ja elämäkokemuksesta, opinnoista, mielenkiinnon kohteista sekä muusta tiedon hankinnasta. Voidaankin luonnehtia, että asiantuntijuus on synonyymi tiedolle ja tietämiselle. On muistettava, että sosiaalityön tiedon on alituisesti muututtava maailman mukana. Tieto voidaan ymmärtää selittävänä tai ymmärrykseen pyrkivänä toimintana. Sosiaalityön kontekstissa tieto ja sen saaminen ja jakaminen näyttäytyvät suuronnettomuudessa suuressa roolissa. Ilman tietoa suuronnettomuuden luonteesta tai sen uhreista ja osallisista, sosiaalityö ei voi tehdä suunnitelmallista suuronnettomuustyötä.

Anita Sipilä (2011) on pureutunut väitöstutkimuksessaan sosiaalityön asiantuntijuuden teemoihin. Sipilä jakaa sosiaalityön asiantuntijuuden tiedon, taidon ja etiikan teemoihin. Sosiaalityön tietoa voidaan käyttää kahdella eri tavalla. Tietoa voidaan käyttää soveltamalla eri sosiaalityön teorioita ja käyttämällä tietoa asiakastapauksessa saatuun faktatietoon eli siihen millaisia avuntarpeita asiakkailla on ja millainen suuronnettomuus on käynnissä sekä millaista teoriatietoa tarvitaan asian ratkaisemiseksi. Suuronnettomuudessa faktatieto koostuu onnettomuuden esitiedoista, onnettomuudessa mukana olleiden tiedoista ja paikallisyhteisöjen ja palvelurakenteen tuntemuksesta. Paikallisyhteisöjen ja palvelurakenteiden tunteminen on tärkeää, jotta onnettomuuden asianosainen voidaan neuvoa ja ohjeistaa avun piiriin. (Caciatore ym. 2011, 5.)

Sosiaalityön taito koostuu Sipilän (2011, 39) mukaan ammattitaidon hallinnan asiantuntijuudesta. Hän on jakanut ammattitaidon hallinnan neljään osa-alueeseen; taitoon kohdata asiakas, taitoon tunnistaa tilanteen kokonaiskuva, taitoon toimia ja arvioinnin sekä kehittämisen taitoon. Kohtaamisen taito tarkoittaa empatiakyvykkyyttä, kunnioittamista sekä kuuntelun taitoa. Tilanteen kokonaiskuvan tunnistamisen Sipilä määrittelee asiayhteyksien ja kontekstien tunnistamiseksi. Toiminnan taito tarkoittaa taitoa toimia niin tutkijana, toimijana ja menetelmien käyttäjänä. Arvioinnin taidolla Sipilä tarkoittaa kykyä kehittää ja arvioida

omaa ammattitaitoaan. Etiikka koostuu kohtelun oikeudenmukaisuudesta, tasa-arvosta ja ihmisarvoisesta kohtaamisesta ja kohtelusta. Nämä kaikki asiat näyttäytyvät sosiaalityöntekijälle suuronnettomuustyöskentelyssä. On tärkeää, että sosiaalityöntekijä osaa kohdata ja rauhoittaa äkillisessä tilanteessa apua tarvitsevia kansalaisia.

Pamela Trevithick (2008, 1214) mukaan sosiaalityöhön kuuluu jatkuva tiedon määrittely ja hankinta. Niiden avulla suuronnettomuudessa työskentelevä sosiaalityöntekijä pyrkii tekemään ratkaisunsa käsillä olevasta kysymyksestä ja ongelmista. Sosiaalityössä tietoa määritellään ja hankitaan jatkuvasti nopealla tahdilla ja tieto muuttuu alituisen. Saatu tieto voi muuttua totaalisesti ja suuronnettomuudessa työskentelevän sosiaalityöntekijän on kyettävä muuttamaan omaa sekä johdettavien toiminnan suuntaa muuttuneen tiedon mukaisesti. Uuden tilannetiedon valossa voidaan esimerkiksi perustaa toinen kriisikeskus sairaalaan, jos loukkaantuneita on paljon. Tällöin johtajan pitää kyetä organisoimaan resurssit siten, että työntekijöitä riittää kahteen kriisikeskukseen sekä tilanteen pitkittyessä työvuorojen vaihtamiseen.

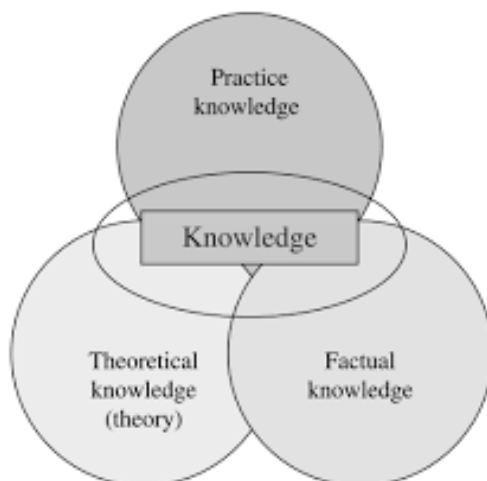
Tieto voi itsessään olla asiaa selittävää (desire to explain) tai ymmärrykseen pyrkivää (desire to understand). Sosiaalityöntekijä pyrkii ymmärtämään suuronnettomuuden osallisten erilaisia identiteettejä. Ymmärtämiseen tarvitaan teoreettista tietoa (knowing about something) ja käytännön tietoa (knowing how). Teoreettinen tieto sekä käytännön tieto selittävät miten esimerkiksi suuronnettomuuden uhri reagoi akuuttiin vahvaan psyykkiseen stressiin. (Trevithick 2008, 1214.)

Trevithick (2008, 1217) mukaan sosiaalityön tietotaito koostuu teoreettisesta tiedosta (theoretical knowledge), käytännön tiedosta (practice knowledge) ja tosiasiallisesta eli faktuaalisesta tiedosta (factual knowledge) (kuvio 4). Teoreettinen tieto koostuu Trevithickin (2008, 1219–1220) mukaan kolmesta erilaisesta teorialajista. Ensimmäisen teorialajin tavoitteena on kuvata yhteistä ymmärrystä ihmisten tilanteista ja elämän muutoksista. Tällaisia teorioita ovat esimerkiksi psykologiaan, sosiologiaan, lääketieteeseen, talouteen tai filosofiaan kuuluvat teoriat. Suuronnettomuustilanteessa sosiaalityöntekijä käyttää laajaa teoreettista tietämystään erityisesti kriisitilanteista ja sosiaalityön perusosaamisesta.

Toisena teorialajina Trevithick (2008, 1221–1222) erottaa sellaiset teoriat, jotka nojaavat käytäntöön. Tällaisia teorioita ovat käytännön työkalut ja interventiot, jotka voisivat olla

hyödyllisiä käsillä olevassa ongelmassa. Suuronnettomuustilanteessa sosiaalityöntekijän käytännön työkalut ja interventiot vaihtelevat täysin avun tarpeen tyypistä, siitä millainen suuronnettomuus on ollut ja millaisia palveluntarpeita suuronnettomuuden osallisilla on.

Kolmantena teorialajina ovat teoriat, jotka analysoivat sosiaalityön roolia, tehtävää ja tarkoitusta (Trevithick 2008, 1221–1222). Tällaisia teorioita ovat esimerkiksi edellä kuvattu Sipilän (2011) sosiaalityön asiantuntijuuden jako tietoon, taitoon ja etiikkaan ja Rapelin (2017) sosiaalityön roolien jako suuronnettomuudessa perustyöhön, linkittymiseen ja verkostoitumiseen. Kuvaavien teorioiden, käytäntöön nojaavien teorioiden sekä analysoivien teorioiden suhde muuttuu ajassa ja paikassa läsnä olevan tulkintakehyksen mukaan. Näille teorialajeille yhteistä on se, että niitä opetetaan esimerkiksi kursseilla ja niitä käytetään käytännön työssä. Usein ongelmaksi muodostuu käytännön tiedon kielen sekä akateemisen kielen kohtaamattomuus. (Trevithick 2008, 1219.)



Kuvio 4. Sosiaalityön tietouden viitekehys (Trevithick, 2008, 1217).

Faktuaalinen tieto mahdollistaa teoreettisen tiedon kehittämisen nykytiedon tietojen valossa. Faktuaalinen tieto on luonteeltaan kovaa tietoa, joka muodostuu tilastoista, rekistereistä, näytöistä ja todisteista. Tällainen tieto tulee lainsäädännöstä, sosiaalipolitiikasta, organisaatioiden ohjeista ja käytännöistä, erilaisista ihmisryhmistä ja sosiaalisista ongelmista. Sosiaalityöntekijän uskottavuus ja oman roolin haltuun ottaminen vaatii vahvaa faktuaalisen tiedon hallussa pitämistä suuronnettomuustilanteessa. (Trevithick 2008, 1222–1223.) Sosiaalityössä kerätään, jaetaan ja tarkkaillaan tietoa, joka liittyy palveluita käyttäviin yksilöihin, sosiaalityön päätöksen tekoon ja interventioihin sekä yhteistyökumppaneiden toimintaan

(Pohjola & Kemppainen & Väyrynen 2012, 48). Sosiaalityötä ja äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalista tukea ohjaavat lainsäädäntö, sosiaali- ja terveystieteiden ohjeistukset sekä kansalliset ja kansainväliset hoitosuosituksien ja konsensuslausumat (STM 2019, 10).

Käytännöntieto koostuu tiedon hankinnasta, tiedon käytöstä ja tiedon tuotannosta. Tiedon käyttämisen käsite on samanarvoisessa asemassa ja yhtä monimerkityksellinen kuin tiedon käsite itsessään. Tiedon käsittelyn taito tarkoittaa tiedon soveltamista ja hyödyntämistä käytännön toiminnassa pyrkien muutokseen. (Trevithick 2008, 1226–1229.) Suuronnettomuus-kontekstissa tiedolla voidaan pyrkiä ehkäisemään mahdollisia suuronnettomuuksia, kuten esimerkiksi linja-auto-onnettomuudet, tulipalot ja yhteiskuntaan kohdistuvat uhat. Tällaisia keinoja vähentää onnettomuuksia ovat onnettomuuksien syihin kohdistuvat tutkimukset onnettomuuksien jälkeen. Sosiaalityö ei osallistu onnettomuuksien tutkimuksen jälkeiseen tutkimiseen vaan turvallisuustutkimuksen tekee Onnettomuustutkimuskeskus (OTKES).

Trevithickin (2008, 1226–1229) mukaan käytännöllistä ja henkilökohtaista tietolajia sovelletaan käytänteissä ja tiedon tuottamisessa. Henkilökohtaista tietoa on sekä sosiaalityöntekijöillä että suuronnettomuuden osallisilla. Käytännöllisessä ja henkilökohtaisessa tiedossa yhdistyy käytännöllinen, henkilökohtainen, teoreettinen ja faktuaalinen tieto. Omitun ja kokemuksen tiedon avulla teoreettinen ja faktuaalinen tieto siirtyy osaksi käytäntöjä. Trevithick (2008) mukaan sosiaalityön tietopohja koostuu teoreettisesta, käytännön ja tosiasiallisesta eli faktuaalisesta tiedosta. Nämä teoriat vastaavat siihen millaista sosiaalityö on suuronnettomuuksissa teoriatasolla, mutta mitä se tarkoittaa käytännössä?

### 3.2 Sosiaalityön työorientaatiot, tehtävät sekä roolit suuronnettomuudessa

Tutkimuksessa olen keskittynyt suuronnettomuuden akuuttivaiheeseen, jolloin useimmiten suuronnettomuuden uhrin ovat kriisissä. Kriisi- ja häiriötilanteissa sosiaalitoimen tehtäviin kuuluu päivittäisten palveluiden turvaaminen sekä laajentuneet sosiaalityön tehtävät, kuten psykososiaalinen tuki sekä majoitus, muonitus ja vaatetus eli ensihuollolliset tehtävät. Tehtäviin kuuluvat myös oman organisaation johtaminen, toiminnan johtaminen kriisikeskuksessa ja vapaaehtoisten johtaminen. (Rapeli & Ritola 2018, 51.) Lisäksi sosiaalityöntekijän

tulee pyrkiä takaamaan jokaiselle onnettomuuden osallisena olleelle tieto- ja yksityisyydensuoja parhaimmalla mahdollisella tavalla. Sosiaalityöntekijän tulee tietää, mistä ja miksi hän kerää tietoja ja mihin tiedot menevät. Suuronnettomuustilanteessa asiakkaalta tulisi kerätä vain pakolliset tiedot ja tarjota halukkaille keskusteluapua myöhemmin aktiivisen kontaktin avulla. Evakuointikeskuksessa ei usein ole paikkaa missä voitaisiin taata täydellinen yksityisyydensuoja, jolloin tilanteen tarkempi käsittely ei ole asiakkaan edun mukaista. Yksityisyydensuojaan liittyy suuronnettomuudessa osallisena olleen kokonaisvaltainen suojaaminen. Osallisten kokonaisvaltaiseen suojaamiseen liittyy osallisten ja omaisten psykoedukatio mahdollisen traumaattisen tilanteen seuraamuksista. Onnettomuudessa olleen ihmisen käytös sekä tietoisuus omasta toiminnastaan saattaa muuttua, jolloin sosiaalityöntekijän on kyettävä tunnistamaan kriisin eri vaiheet ja toimimaan sen edellyttämällä tavalla. (STM 2019.)

Työntekijän on myös tunnistettava sellaiset kriisin kokeneet ihmiset, jotka tarvitsevat apua, vaikkeivat sitä vielä tiedostaisikaan. Äkillisen järkyttävän kokemuksen jälkeen 2/3 selviytyy mahdollisesta traumaattisesta kokemuksesta omin voimin tai sosiaalisen verkoston tuella ilman ulkopuolista apua. (Bonanno 2004.) Ei ole olemassa yhtä universaalia interventiota, joka sopisi jokaiselle suuronnettomuuden uhrille. Eettisesti kestävästi suuronnettomuuden jälkeiset interventiot tulisi valita yksilöllisesti ja räätälöidysti. (Leppävuori & Paimio & Avikainen & Nordman & Puustinen & Riska 2009, 108.)

Sosiaalityöntekijän tulee kohdella kaikkia onnettomuuden osallisia, omaisia, viranomaisia ja muita suuronnettomuudessa työskenteleviä tasavertaisesti. Jokainen suuronnettomuudessa mukana oleva kokee vahvaa psyykkistä stressiä ja tilanne on kaikille kuormittava. Tästä syystä sosiaalityöntekijän on kiinnitettävä erityistä huomiota tasavertaiseen kohteluun. Suuronnettomuustilanne on kiireinen ja kaikki mukana olevat janoavat tietoa, niin muut viranomaiset kuin onnettomuuden osalliset ja heidän omaisensa. Tiedon jakaminen sekä omaisille että muille viranomaisille vaatii tarkkaa eettistä arviointia. Tietoa pitää jakaa suuronnettomuustilanteessa, mutta se mitä tietoa jaetaan, täytyy miettiä tarkasti. Suuronnettomuudessa työskentelevän sosiaalityöntekijän tulee osata tunnistaa asianosaiset, joille traumaattisen tilanteen purkaminen voi aiheuttaa tarpeetonta ahdistusta. Vuorovaikutus muuntuu onnettomuuden eri sopeutumisvaiheiden mukaisesti asianosaisen ja kriisityöntekijän välillä. (Saari & Hynninen 2010, 47; Vainikainen 2010, 66.)

Psykososiaalisen tuen työorientaatio muuntuu kriisin eri vaiheiden mukaan ja akuuttia kriisityötä voivat antaa myös muut kuin sosiaalityöntekijät. Akuutilla kriisityöllä tarkoitetaan niitä toimia, joilla pyritään edistämään järkyttävistä kokemuksista selviytymistä ja torjumaan sekä lievittämään onnettomuuden jälkeistä psyykkistä stressiä. (Hynninen 2010, 15.) Psyykkinen shokki on ihmisen suojareaktio, jolloin ihminen suojaa omaa psyykettään eikä reflektoida tapahtuneen prosessointia voida tehdä. Tämän vaiheen interventiota kutsutaan psyykkiseksi ensiavuksi. Shokkivaiheen tärkeimpänä työorientaationa on ihmisten informointi, turvallisuuden tunteen luominen ja palauttaminen, rauhoittaminen ja käytännön tuen tarpeiden kartoittaminen ja järjestäminen. Shokkivaiheen jälkeen reaktiovaiheessa suuronnettomuuden osallinen tulee tietoiseksi tapahtuneesta ja siitä mitä se merkitsee hänelle. Tässä vaiheessa käynnistyvät tilanteeseen liittyvät ajatukset ja tunteet. Kriisiavun varhaisen intervention tulisi alkaa reaktiovaiheessa, mutta se voi jatkua vielä työstämis- ja käsittelyvaiheessakin. (STM 2019:46, 24.)

Onnettomuushetkellä päivystävä sosiaaliviranomainen tekee arvion kiireellisten sosiaalipalveluiden tarpeesta, lisätyövoiman hälyttämisestä sekä tiedottamisesta organisaation sisällä. Suuronnettomuuden tapahtuessa tämä sosiaaliviranomainen saattaa joutua olemaan oman organisaationsa tilannejohdossa niin kauan kuin valmiussuunnitelmassa sovittu oman organisaation tilannejohtaja saapuu paikalle. (Castrén ym. 2015, 251.) On muistettava, että suuronnettomuus on aina äkillinen tapahtuma, johon ei voida täydellisesti varautua. Johtajaksi johtajan paikalle joutunut voi johtaa pitkiäkin aikoja, koska on täysin mahdollista, että esimerkiksi infrastruktuuri on vioittunut eli työntekijöihin ei saada yhteyttä tai he eivät yksinkertaisesti pääse töihin, jos esimerkiksi kulkuyhteydet ovat katkenneet. Suuronnettomuustilanteessa sosiaalityöntekijöiden roolit voivat vaihdella ja johtamisen taito on vain yksi osa-alue, jota sosiaalityöntekijä voi joutua käyttämään.

Sosiaalityö nähdään ajassa ja kontekstissa rakentuvaksi avoimeksi professioksi. Sosiaalityö käyttää laajaa teoriapohjaa työn viitekehyksenä eri tieteenalojen rajojen yli. Sosiaalityön asiantuntijuus on ollut aina sidoksissa yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin, jolloin sosiaalityö on jatkuvaa oman työn ja yhteiskunnan muutoksen arviointia. (Karvinen-Niinikoski 2005, 78–79; Pohjola 2007, 13.) Merja Rapeli (2017, 61) on erottanut sosiaalityön rooleiksi suuronnettomuudessa sosiaalityön perustyon (bonding), verkostoitumisen (bridging) ja linkittymisen (linking). Sosiaalityön perustyoön kuuluu taloudellinen- ja psykososiaalinen

tuki, ensihuollolliset tehtävät, lastensuojelu sekä oman organisaation palvelut. Verkostoituminen tarkoittaa suuronnettomuustyöskentelyssä verkostoitumista kolmansien osapuolien kanssa, kuten vapaaehtoisjärjestöjen, kirkon ja muiden kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa. Sosiaalityön verkostoitumiseen kuuluu myös suuronnettomuusharjoitukset sekä valmiussuunnittelu. Yhteistyösopimukset vapaaehtoistyön järjestöjen kanssa ovat verkostoitumisen syvintä olemusta. (Rapeli 2017, 57.)

Linkittyminen tarkoittaa kiinnittymistä kunnan suuronnettomuusrakenteisiin, esimerkiksi valmiussuunnitteluun, pelastustoimeen, poliisiin sekä mediaan. Linkittymisen keinoina ovat liittyminen yleisiin hälytysjärjestelmiin, yleisölle tiedottamiseen ja osallistuminen moniviranomaistahojen suuronnettomuusharjoituksiin. (Rapeli 2017, 57.) Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen (2019, 32) äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvän psykososiaalisen tuen kehittämisen loppuraportissa työryhmä suosittaa, että alueellinen sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa ensivaiheen äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalisesta tuesta ja sen toteutumisesta ja että sosiaali- ja kriisipäivystyksen toteuttaminen yhdessä terveydenhuollon kanssa tulisi kirjata lakiin. Sosiaali- ja kriisipäivystykset tekevät yhteistyötä muiden viranomaisten, kuten poliisin, ensihoidon ja pelastuslaitoksen kanssa. Vaikkakin muiden viranomaisten näkökulmasta asiakasmäärä ei olisi suuronnettomuudessa kovin suuri voi psykososiaalisen tuen tarvitsijoiden määrä kasvaa suureksi. (STM 2019, 31–38.)

Rapeli erottaa näistä tehtävistä sosiaalityön arkiset-, laajennetut- ja hallinnalliset roolit. Rapelin malli hahmottaa sosiaalityön laajuutta suuronnettomuuksissa. Tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalityö kohdentuu ruohonjuuritasolta ylemmän tahon johtamiseen. Jokainen näistä rooleista kohdentuu sosiaaliseen pääomaan ja sen valjastamiseen suuronnettomuustilanteissa. Seuraava kuvio havainnollistaa sosiaalityön moninaisuutta suuronnettomuustilanteessa. (Kuvio 3). Ympyröidyt tekstit korostavat kansainvälisesti tunnistettuja sosiaalityön rooleja, jotka puuttuvat Suomen valmiussuunnittelusta. (Rapeli 2017, 61.)





Byrokratia tarkoittaa julkisen hallinnon virastoa, jossa tehdään byrokraattista työtä, kuten kunnan sosiaalitoimistot. Palvelutyö on sosiaalityössä annettavaa neuvontaa ja ohjausta, jossa hallinnolliset säädökset ja organisaatio eivät määritä työskentelyä yhtä tarkasti kuin byrokraatiatyössä, vaikkakin palvelutyön taustalla toimii byrokratia ja työ on byrokratian kontrollin alaista. (Sipilä 1989, 218.) Psykososiaalinen työ edellyttää byrokraatiatyötä ja palvelutyötä intensiivisempää asiantuntemusta asiakkaan ongelmista ja niiden ratkaisemista työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa. Lähtökohtana on yksilön ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutus (Raunio 2009, 178.)

Suuronnettomuudessa Jorma Sipilän (1989, 213–239) erottelemat työorientaatiot byrokratia, palvelu ja psykososiaalinen orientaatio löytyvät kaikki suuronnettomuudessa työskentelevän sosiaalityöntekijän työkalupakista. Usein suuronnettomuudessa työskentelevä henkilö toimii sosiaali- ja kriisipäivystyksen alaisuudessa, mikä antaa sosiaalityölle byrokraattisia raameja ja työvälineen tehdä viranomaispäätöksiä. Suuronnettomuudessa työntekijän suhde asiakkaaseen on lyhytkestoinen, joka liittyy byrokraattiseen työskentelytapaan. Byrokraatiatyölle on tyypillistä, että suhteellisen pieni osa työajasta käytetään asiakastyöhön. Byrokratia ei kuitenkaan korostu suuronnettomuudessa. Palvelu- sekä psykososiaalinen työ perustuvat asiakaslähtöiseen vuorovaikutukseen sekä työntekijän asiantuntemukseen. (Raunio 2009, 171.)

Palvelutyössä keskeisintä on palvelujärjestelmää kokonaisuutena katsova asiantuntemus, psykososiaalisessa työssä keskeisintä on asiantuntemus ihmisen ja ympäristön vuorovaikutukseen liittyvien ongelmien ratkaisemisessa. Suuronnettomuudessa palvelutyön orientaatio kasvaa suuronnettomuuden toisessa vaiheessa, jolloin onnettomuuden uhrin on jo saatu pelastettua ja evakuoitua kriisikeskukseen. Tällöin työskentely alkaa painottua asiakkaan kanssa tehtävään työhön ja palveluntarpeen arvioihin eli asiakkaan ohjaaminen oikeiden palveluiden piiriin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. (STM 2019, 15.) Psykososiaalinen työskentely on sosiaalityöntekijälle byrokraatiatyötä ja palvelutyötä haasteellisempaa, koska psykososiaalinen työ tuo sosiaalityöntekijälle vaatimuksia ja jokaisessa työympäristössä missä psykososiaalista työtä toteutetaan, on omat vaatimuksensa työn luonteen mukaan. Psykososiaalisen työn toimintatapa mukautuu vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, jolloin sosiaalityöntekijän tulee tuntea ja osata kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvia auttamistyön menetelmiä. (Raunio 2009, 177.)

## 4 Tutkimuksen toteuttaminen

### 4.1 Tutkimuskysymykset ja aineiston kuvaus

Näen, että sosiaalityö edesauttaa suuronnettomuuden negatiivisten seuraamusten lieventämisestä, mahdollisen akuutin kriisin aiheuttaman psyykkisen stressin torjumisessa sekä lieventämisessä. Työ on yksilöille ja yhteiskunnalle aiheutuvien terveydellisten ja sosiaalisten haittojen vähentämistä. Kuitenkin työ on myös tulevaisuuteen katsomista sekä siihen varautumista. Suuronnettomuuksissa työskentelevän sosiaalityöntekijän pitää pystyä työskentelemään vaihtelevissa tilanteissa ja sellaisten ihmisten kanssa, jotka kokevat voimakasta stressiä ja äärimmäisiä reaktioita. Työ edellyttää nopeaa ajatustoimintaa, tarkkaa huomiokykyä ja ohjaavaa työtettä. (Poijula 2009, 112.) Kattoterminä tutkimuksessani on sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa ja äkillisten tilanteiden psykososiaalinen tuki, jotka pitävät sisällään akuutin kriisityön sekä kiireellisen sosiaalityön. Haluan selvittää, mistä koostuu sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa, millaista työ on suuronnettomuustilanteissa, ja mitä erityistä suuronnettomuus tuo työskentelyyn.

Tutkimuskysymykseni on: *Mitä on sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa?* Apukysymyksinä olen käyttänyt kysymyksiä: Millaisia tietoja ja taitoja suuronnettomuudessa työskentelevä sosiaalityöntekijä tarvitsee? Millaisia rooleja sosiaalityöntekijällä on suuronnettomuudessa? Sisältääkö psykososiaalinen tuki kiireellisen sosiaalityön ja akuutin kriisityön yhdessä sekä millä tavoin suuronnettomuustilanne on erityinen työskentelytilanne?

Tutkimukseeni haastattelin kuutta eri sosiaalityöntekijää eri puolilta Suomea. Haastattelut toteutettiin Skype-yhteyden tai puhelimen välityksellä. Etäyhteyden käyttö mahdollisti haastatteluiden tavoitteeseen pääsemisen ja tiedon keräämisen eri puolilta maata. Litteroitua aineistoa syntyi 59 sivua. Aineisto oli laadultaan erittäin hyvää ja sisällöllisesti rikasta. Jokainen informantti antoi parhaimman panoksen tutkimuksen edesauttamiseksi. Haastateltavat ovat työskennelleet erilaisissa suuronnettomuuksissa ja heidän työtehtävänsä ovat olleet aina tilannejohdosta kenttätyöntekijöihin. Jokainen haastateltava oli suorittanut kriisityön koulutusta.

Olin jakanut haastattelurunkoni taustatietoihin, suuronnettomuuteen varautumiseen, ensimmäisen vaiheen apuun ja toisen vaiheen apuun. Taustatiedoissa keräsin haastateltavilta tietoa siitä, miten he määrittelevät sosiaalityön suuronnettomuuksissa, minkälaista kokemusta heillä on ja ovatko haastateltavat hankkineet lisäkoulutusta. Pyysin kuvailemaan suuronnettomuustilanteen kokonaiskuvan ja eri viranomaisten tyypillisimmät roolit. Taustatietojen avulla kykenin itse haastattelijana pääsemään haastateltavan kanssa samalle aaltopituudelle siitä, millainen tilanne suuronnettomuus on. Taustatiedot antoivat minulle tutkijana vahvistuksen siitä, että haastateltavallani on kokemusta sosiaalityöstä suuronnettomuuksissa ja että he tarjoavat tutkimukselleni luotettavaa tietoa. Tulin siihen tulokseen, etten erittele tai läpikäy millään tasolla haastateltavien työtehtäviä, paikkakuntia tai muita tunnistettavia tietoja. Ne suuronnettomuudet, joita olen nostanut esiin tutkimuksessani, olen nostanut vain ja ainoastaan lähdekirjallisuuden avulla.

Suuronnettomuuteen varautumisesta halusin selvittää, osallistuuko sosiaalityö valmiussuunnitelmien laatimiseen ja minkälaisia rooleja, tehtäviä tai erityisosaamista sosiaalityöntekijöillä on suuronnettomuuteen varautumisessa. Haastattelurungossa ensimmäisen ja toisen vaiheen avussa haastattelurunko oli melkein identtinen pienin tarkentavin kysymyksin. Halusin jakaa suuronnettomuustilanteen ensimmäisen ja toisen vaiheen apuun, koska näin se jaetaan myös perinteisesti. Halusin myös haastaa käsityksen siitä, että sosiaalityö lukeutuu toisen vaiheen apuun suuronnettomuustilanteessa. (Dyregrov 1994, 192.) Halusin selvittää, alkaako sosiaalityö heti suuronnettomuuden tapahtumahetkestä vai vasta myöhemmin. Haastattelurunko jakautui tavoitteisiin, sosiaalityön rooliin, tietoihin ja taitoihin, vuorovaikutukseen, etiikkaan ja yleisiin haasteisiin.

Haastateltaville ensimmäinen ja toinen vaihe haastattelussa oli haastava, koska näistä kahdesta osuudesta syntyi paljon toistoa. Osoiden toiston avulla sain esiin pieniä eroavaisuuksia, esimerkiksi vuorovaikutuksen muuntumisesta suuronnettomuuden eri vaiheissa. Ensimmäisen vaiheen avun rajasin ajallisesti alkavaksi heti suuronnettomuuden hetkeen ja päättyväksi, kun kriisikeskus on saatu organisoitua, jolloin alkaa suuronnettomuuden toinen vaihe. Halusin selvittää eroavatko ensimmäisen ja toisen vaiheen avun tavoitteet toisistaan ja millaista rooleja sosiaalityöntekijällä on suuronnettomuustilanteessa ja joutuuko sosiaalityö ottamaan omaa rooliaan muiden viranomaisten ja toimijoiden keskuudessa.

Halusin myös selvittää millaisia tietoja ja taitoja sosiaalityöntekijä tarvitsee ja millaisia erityistaitoja sosiaalityöntekijällä on suhteessa muihin viranomaisiin suuronnettomuudessa. Halusin nostaa vuorovaikutuksen erilliseksi kysymykseksi, koska suuronnettomuustilanteissa vuorovaikutusta tapahtuu monella eri taholla. Esimerkiksi vuorovaikutusta tapahtuu muiden viranomaisten kesken sekä suuronnettomuudessa mukana olleiden kanssa. Halusin selvittää, millaisia vuorovaikutustaitoja sosiaalityöntekijä tarvitsee. Halusin selvittää, kuinka saumaton yhteistyö toteutuu eri viranomaisten kanssa ja miten taataan hyvä tiedonkulku.

Halusin selvittää minkälaiset asiat ovat tärkeitä eettisestä näkökulmasta ja millaisia eettisiä haasteita sosiaalityöllä on suuronnettomuustilanteissa. Eettisyydestä kysyminen oli itselleni tutkijana antoisin, koska nämä kysymykset haastoivat haastateltaviani tutkimaan sosiaalityötä eri suunnalta kuin työssä yleensä. Mielestäni on tärkeää nostaa esiin eettisiä asioita ja haasteita, jotka voivat ehkä tuntua päivänselviltä asioilta itse sosiaalityöntekijälle, mutta ei esimerkiksi johdettavana olevalle vapaaehtoisjärjestön toimijalle. Tämä kysymys herätti ehdottomasti eniten pohdintaa. Viimeiseksi kysymykseksi haastattelurungossani olin jättänyt yleiset haasteet, jolla halusin antaa haastateltavalle tilaa tuoda omia näkemyksiään ja ajatuksiaan sosiaalityöstä suuronnettomuuksissa.

#### 4.2 Aineiston keräys ja analyysi

Tutkimuksen laadullinen orientaatio korostaa todellisuuden ja siitä saatavan tiedon subjektiivista luonnetta. Tutkimuksessa korostetaan tutkimukseen osallistuneiden ihmisten näkökulmia. Laadullisen tutkimuksen keskiö on ihmisessä ajatuksineen, tunteineen, käsityksineen sekä tulkintoineen. (Puusa & Juuti 2001, 47–48.) Tutkimukseni aineiston keruumenetelmä on puolistrukturoitu teemahaastattelu, joka on suunnattu sosiaalityöntekijöille, jotka ovat työskennelleet suuronnettomuuksissa. Teemahaastattelussa edetään yksityiskohtaisten kysymysten sijaan tutkimusten keskeisten teemojen avulla.

Haastattelun avulla tutkija tuo esille haastateltavien ajatuksia, käsityksiä, kokemuksia ja tunteita tutkittavasta aiheesta. Näkyviin saa nousta haastateltavien mahdolliset erilaiset tulkinat ja merkitykset tutkittavista teemoista. Teemahaastattelun kysymykset ovat laajoja, esimerkiksi kerrontapyyntöjä. Haastattelun teemat pysyvät samoina kaikille haastateltaville.

(Metsämuuronen 2006, 113.) Haastattelun etuna on se, että tutkimuksen tiedon tuottajiksi voidaan valita sellaisia henkilöitä, joilla on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä tai tietoa tutkittavasta aiheesta. Metodologisesti teemahaastattelussa korostetaan haastateltavan tulkintoja sosiaalityöstä suuronnettomuuksissa ja siitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelu etenee valittujen teemojen ja tarkentavain kysymyksien varassa. Se pyrkii löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimusongelman mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018 117–127.) Teemahaastattelurungon olen pyrkinyt rakentamaan tutkimuksen tavoitteen ja tutkimuskysymysten sekä tutkimuksen teemojen mukaisesti. Haastattelutilannetta ohjaa tutkimuksen tarkoitus ja osallistujaroolit. Tutkimuksen tekijä eli haastattelija on haastattelutilanteessa tietämätön osapuoli, jolloin tieto on haastateltavalla. Haastattelu tapahtuu tutkijan aloitteesta, joka ohjaa keskustelua tiettyihin teemoihin. (Ruusuvaori & Tiitula 2005, 22–23.)

Tutkimusaineiston analyysissä tutkija tulkitsee ja havainnoi tutkittavaa aihetta ennalta päätettyjen teemojen mukaisesti. Aineiston havainnot jaetaan pieniksi palasiksi ja pyritään kasaamaan takaisin yhtenäisen kokonaisuuden saavuttamiseksi. Analyysivaiheessa tutkimusaineisto eritellään, tiivistetään ja luokitellaan. Aineiston pohjalta tehdään synteesejä, joiden tavoitteena on luoda kokonaiskuva koko aineistosta. Tämä mahdollistaa aineiston eri teemojen tarkastelun (Puusa & Juuti 2011, 115–116; Tuomi & Sarajärvi 2018, 93.)

Sisällönanalyysi mahdollistaa tutkimuksen aineiston tarkastelun monipuolisesti. Analyysin tavoitteena on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon. Tämä auttaa tutkijaa luomaan hajanaisesta aineistosta selkeän informatiivisen kokonaisuuden, jonka perusteella tehdään johtopäätökset tutkittavasta ilmiöstä. Tulkinta aineiston analyysissä on esiin nousevien merkityksien selkiyttämistä ja pohdintaa. (Puusa & Juuti 2011, 117; 123.) Tutkimukseni aineiston analyysi tapahtuu teoriaohjaavasti eli aikaisempi tieto ohjaa tutkimukseni aineiston analyysiä. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä tiedostetaan aiemman tiedon vaikutus aineistoon. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole testata olemassa olevaa teoriaa, vaan saada kokonaiskuva Suomessa toteutettavasta sosiaalityöstä suuronnettomuuksissa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 97.)

Olen jakanut tutkimuksen aineiston kolmeen teemaan, jonka mukaan erottelin aineistosta teemoihin sopivia termejä. Aineiston teemoina ovat sosiaalityön asiantuntijuus suuronnetto-

muuksissa, äkillisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja suuronnettomuustilanteen erityisyys. Luin aineiston etsien näihin teemoihin sopivia ilmaisuja. Sosiaalityön asiantuntijuuden teemaan syntyi eniten ilmaisuja yhteensä 36 ilmaisuja, jotka pitivät sisällään työtehtäviä, sosiaalityöntekijän ominaisuuksia ja työn orientaatioita. Oman työn ja valtuutuksien tunteminen, tilanne- ja kriisijohtaminen sekä vapaaehtoisten koordinoiminen, kriisityön osaaminen, tiedon antaminen ja saaminen sekä kokonaisuuksien hallinta olivat useimmiten mainitut ilmaisut sosiaalityön asiantuntijuuden teemassa.

Psykososiaalisen tuen teemassa oli 26 ilmaisuja, jotka pitivät sisällään psykososiaalisen tuen tehtäviä ja kokonaisuuksia. Varautuminen ja ennakointi, moniammatillinen yhteistyö, ihmisten kirjaaminen, jälkihoidon järjestäminen ja palvelutarpeen arvio olivat useimmiten mainitut ilmaisut psykososiaalisen tuen teemassa. Tilanteen erityisyys teemassa oli 10 ilmaisuja, jotka kuvailevat suuronnettomuustilanteen erityisyyttä. Pitkään jatkuva tilanne, linjajohto/organisaatio, iso joukko avuntarvitsijoita ja äkillinen kriisitilanne olivat useimmiten mainitut ilmaisut.

#### 4.3 Tutkimuseetiikka

Tieteellistä tutkimusta tehdessä tulee noudattaa eettistä sitoutuneisuutta. Tutkimuksen intressit eivät saa priorisoitua inhimillisten arvojen edelle. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–133.) Sosiaalityön tutkimuksen hyveenä on pidetty sitä, että tutkimus tuottaa hyvää tutkimuksen osallisille. (Rauhala & Virokangas 2011, 238.) Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2009) mukaan ihmistieteiden tutkimus jaetaan kolmeen eri osa-alueeseen. Nämä osa-alueet ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuoja. Tutkielmani tutkimusmetodin valinta asettaa minut monien eettisten kysymyksien äärelle. Metodiniäni käytin puolistrukturoitua teemahaastattelua, joka antaa mahdollisuuden tutkia valitsemaani aihetta monesta eri suunnasta, jolloin minun oli päätettävä tarkasti mihin suuntaan haluan tutkimustani viedä ja mitä teemoja valitsen haastatteluun. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2009) mukaan ihmistieteiden tutkimus jaetaan kolmeen eri osa-alueeseen. Nämä osa-alueet ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen ja yksityisyys sekä tietosuoja. Samat teemat toistuvat sosiaalityössä erityisesti suuronnettomuustilanteessa.

Ihmistieteellisen tutkimuksen tutkimusetiikan lähtökohtana on ihmisen itsemääräämisoikeuden ja loukkaamattomuuden kunnioittaminen tutkimusprosessin kaikissa vaiheissa. Tutkijan tulee pyrkiä ennakoimaan tutkimukseen mahdollisesti sisältyvät harmit, riskit ja vahingot. (Rauhala & Virokannas 2011, 251.) Tutkijana minun on huolehdittava siitä, ettei tutkimukseni aiheuta vahinkoa aiheen käsittelyn vuoksi. Tutkimuksessani en aio tuoda julki yksilöivää tietoa. Sen sijaan pyrin etsimään yhtymäkohtia sosiaalityön asiantuntijuuden ja suuronnettomuustyön välille.

Suomessa on tutkittu vain vähän sosiaalityön asiantuntijuutta suuronnettomuuksissa. Yksittäisistä kriisi-interventioista on enemmän tutkimuksia, katsauksia sekä analyysejä kansainvälisesti. Tieteelliselle tiedolle on tyypillistä, että tiedon hankintamenetelmät ovat tunnettuja ja samoja, kuin aikaisempien samasta aiheesta tehtyjen tutkimuksien tiedonkeruumenetelmät. Tieto hankitaan objektiivisesti, puolueettomasti ja yleensä on vältetty subjektiivisia kannanottoja. Toisaalta tieteellinen tiedonhankinta ei voi koskaan olla täysin arvovapaata, vaan tuloksiin vaikuttavat tutkijan omaksumat käsitykset luotettavasta tiedosta ja todellisuudesta. Omalla tutkijan suhtautumisellani olen pyrkinyt objektiivisuuteen pitäen haastattelutilanteen avoimena ja keskustelevana. Tutkimukseen osallistuminen antaa myös ääntä ja vaikutusmahdollisuuksia tutkittavaan aiheeseen (Metsämuuronen 2006; 17, 127).

Tutkimuseettisten normien keskeinen lähtökohta on ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisten itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen näkyy vapaaehtoisuutena osallistua tutkimukseen. Tutkittavien täytyy saada tietoonsa perustiedot tutkimuksesta, sen toteuttajista ja kerättävien tietojen käyttötarkoituksesta. Tutkijan tulee välttää aiheuttamasta henkistä, sosiaalista ja taloudellista vahinkoa huolehtimalla asianmukaisesti luottamuksellisten tietojen tietosuojasta. Ihmisarvon kunnioittamisen tulee näkyä tutkijan ja tutkittavan vuorovaikutustilanteissa. Tutkija edustaa tiedeyhteisöä ja omaa oppiainettaan. Vuorovaikutustilanteeseen vaikuttavat tutkimuksen aihe, tutkittavan ikä, sukupuoli, koulutus ja kulttuurinen tausta. (Kuula 1999, 60–63.)

Tutkimusetiikalla tarkoitetaan yhteisesti sovittuja sääntöjä suhteessa esimerkiksi kollegoihin ja tutkimuskohteeseen. Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa sitä, että tutkijat noudattavat eettisesti kestäviä tutkimusmenetelmiä ja tiedonhankintamenetelmiä, jotka tiedeyhteisö on hyväksynyt. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehty tutkimus tulisi olla emansipatorinen.



Tällöin tutkimuksen osallistuneet eivät ole vain informantteja vaan tutkimus lisää osallistujien ymmärrystä tutkittavasta aiheesta. (Vilka 2015, 41, 125.)

## 5 Suuronnettomuuden valmiussuunnittelu, erityisyys, psykososiaalinen tuki ja sosiaalityön asiantuntijuus

### 5.1 Valmiussuunnittelu

Sosiaalityöntekijöiden osallistuminen kuntien valmiussuunnitelmien laatimiseen vaihtelee suuresti. Tämä kertoo siitä, että sosiaalihuolto ei näy vahvasti kuntien valmiussuunnitelmissa ja siihen on vasta alettu paneutumaan niin organisaatioiden kuin Sosiaali- ja terveysministeriön tahoilta (STM 2019:9). Haastateltavat ovat olleet mukana sosiaalityöntekijänä valmiussuunnittelussa, mutta useimmiten sosiaalityöntekijän oma organisaatio on saattanut olla mukana valmiussuunnittelussa ja sosiaalityöntekijä itse on voinut osallistua vapaaehtoisesti valmiussuunnitteluun. Neljässä haastattelussa valmiussuunnittelu todettiin tapahtuvan kunnan ylärakenteissa. Yksi vastaaja totesi oman sosiaali- ja kriisipäivystyksen organisaation osallistuvan suunnitelmien laatimiseen siten, että he varmistavat, että sosiaalitoimi on mukana valmiussuunnitelmissa.

*I5: Meillä on nyt ensinnäkin sellainen tilanne, että tällaisia varautumissuunnitelmia laativat ihan kunnan oma riskienhallinnan päällikkö, jonka vastuulla ne on ja niitä sitten työryhmät työstää ja näissä työryhmissä on kyllä sosiaalityön edustus mukana.*

*I2: Meillä sosiaali- ja kriisipäivystys osallistuu suunnitelmien laatimiseen ja ymppää sen oman osuutensa sinne sillain, että se mätsää muiden suunnitelmien kanssa. Samoin oikeastaan sairaalan valmiussuunnitelmiin.*

Valmiussuunnittelussa sosiaalityön erityisosaamista verrattuna muihin toimijoihin on se, että sosiaalityöntekijöillä on kyky ymmärtää, mitä kriisi tarkoittaa. Toisaalta sosiaalityön perusopinnoissa ei järjestetä kriisityön koulutuksia vaan koulutukset ovat oma erillinen lisäkoulutuksensa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintaan kuuluu oman ammattitaidon ylläpitäminen kriisityön koulutuksella sekä säännöllisellä harjoittelulla. Koulutukset ovat tärkeitä suuronnettomuustilanteen erityisen luonteensa vuoksi. Tilanteen erityisyyttä käsittelemme seuraavassa luvussa 5.1. Sosiaalityöntekijällä on kyky hahmottaa kokonaisuuksia ja tuoda valmiussuunnitelmiin sellaisia tietoja ja kokonaisuuksia, mitä muut viranomaiset eivät vält-

tämättä osaa huomioida, kuten jatkohoidon järjestämisen tärkeys, hallinnollis-juridiset toimenpiteet ja organisointi sekä sen ymmärtäminen, että tilanteet saattavat kestää pitkään ja vaikuttavat pitkälle läpi yksilön ja yhteisöjen elämän.

*14: Sosiaalityön osaaminen sillä tavalla, että nähdään ihminen kokonaisuutena. Kärjistetyksi, ettei nähdä, että se on nyt ulkona sieltä asunnosta, että se on pelastettu, se ei kuollut tai ei haavoittunut. Toisaalta ei nähdä ihmistä pelkästään, että ei ole vammoja ei ole hoidon tarvetta vaan nähdään se tilanne kokonaisvaltaisesti. Osataan miettiä sillein, että mitä seuraavaksi, mitä millaisen kokemuksen hän on kokenut, vaikka hän ei saanut palovammoja esim. Et hänen asuntonsa on täysin palanut ja sitten tavallaan tiedostetaan myös se jatko-ohjaus, että kuinka tärkeää se on. Se että ehkä sen ymmärtäminen kuinka paljon sitten jatkossakin hän mahdollisesti tarvitsee apua ja tukea.*

*11: Meillä tulisi olla ainakin koulutuksen perusteella parempi ymmärrys mitä tarkoittaa kriisi. Psykkisenä kokemuksena se kriisitilanne. Sosiaalityöntekijöillä on kyky auttaa tai tulisi olla kyky auttaa psykososiaalisesti vaativassa tilanteessa. Kokonaisuuksien hallinta, tällaiset hallinnolliset-juridiset toimenpiteet ja organisointi on meidän ammattialamme vahvuuksia. Ja itse asiakkaan kohtaaminen.*

Jokainen haastateltava on käynyt vähintäänkin kriisityön koulutuksia, ja kaikki haastateltavat alleviivaavat harjoitusten tärkeyttä, niin yhdessä muiden viranomaisten kuin oman organisaation sisällä. Kriisityön koulutuksen hankkiminen ja kriisissä olevan kohtaamisen osaaminen koettiin tärkeäksi. Kaksi haastateltavaa kuudesta nosti esiin sen, että sosiaalityön koulutuksessa tulisi olla kriisityön osuus. Tätä perusteltiin sosiaalipäivystystyön erityisyydellä ja työn luonteella, jossa tarvitaan moniammatillista verkostotyötä muiden virkamiesten kanssa. Koulutus lisää sosiaalihuollon kriisinkestävyyttä, jos sosiaalipäivystyksen resurssit ovat pienet ja lisäresursseja joudutaan kutsumaan kunnan peruspalveluista.

*16: Ainakin sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ihan säännöllisesti on sellaisia koulutuksia ja harjoituksia nimenomaan suuronnettomuuksien varalle. Ne ovat todella tärkeitä ja mun mielestä niitä pitäisi olla kaikissa, jos vähänkään on valmiudessa, jotka joutuu näihin tilanteisiin. Se on todella tärkeää ja siinä se konkretisoituu, etenkin noiden harjoitusten kautta, että mikä se tilanne voisi olla.*

*13: Mun mielestä jo ihan viimeistään maisterivaiheen opinnoissa pitäisi olla ensinnäkin kriisityön koulutusta huomattavasti enemmän. Se ei liity pelkästään suuronnettomuustilanteisiin. Se liittyy ihan yleisesti asiakasprosesseihin ja asiakkaan ymmärtämiseen ja muuhun. ... Pitäisi olla mahdollisuus näiden kurssien kautta osallistua tarkkailijana harjoituksiin, jotta saisi jonkinlaisen ymmärryksen siitä mitä siellä suuronnettomuudessa oikeasti tapahtuu. ... Päivystyksen resurssit on pienet et isommissa tilanteissa se on se perus lastensuojelun sossu, joka sieltä joutuu kyllä hyppäämään*

*remmiin tiettyihin hommiin ... Vaikka vain peruspäivystystyötä tekemään, koska jonkunhan sekin pitää hoitaa siinä kohdassa, eihän se mihinkään lopu. Senkin takia olisi hirveen tärkeätä, että olisi joku koulutus siinä maisterivaiheessa.*

Valmiussuunnitelmista tulisi selvittää kuka ja miten suuronnettomuuden jälkihoito järjestetään. Vuonna 2010 julkaistun Yhteiskunnan turvallisuusstrategian mukaan valmiussuunnitelmaan tulee sisällyttää uhka-arvio sekä perusajatus häiriötilanteeseen varautumiseksi ja tilanteen hallitsemiseksi. Edellä mainittu perusajatus sisältää ennaltaehkäisyä, tiedon saannin, tilannekuvan muodostamisen ja jakelun, tilanteen hallintaan varautumisen ja etukäteisvalmistelut, tilanteen johtamisen ja viestinnän. Lisäksi valmiussuunnitelmaan kirjataan tärkeimpien tehtävien käytännön toteutus sisältäen toimijoiden vastuualueet ja johtosuhteet, välittömät toimenpiteet ja tarvittavat voimavarat, arvio ja suunnitelma yhteistoimintatarpeista sekä tieto suunnitelman ylläpidosta, koulutuksesta ja harjoituksista. (YTS 2010, 82.)

*15: Suuronnettomuustyö jatkuu paljon sen jälkeen, kun evakuoitakeskus on purettu. Tää on mun mielestä semmonen osa-alue, että siihen on hyvä kiinnittää huomiota ja siihen suunnitteluun ja varautumiseen*

Sosiaalityöllä itsellään on paljon sellaista osaamista, mitä muilla viranomaisilla ei ole. Sosiaalityön asiantuntijuuden kenttä kattaa suuronnettomuuden uhrin palveluntarpeet yksilötasolta yhteisötasolle. Suuronnettomuudessa toimivalla sosiaalityöntekijällä on psykososiaalisen tuen osaamista, palvelujärjestelmän tuntemista sekä kokemusta moniammatillisesta yhteistyöstä.

*15: Sosiaalityöntekijöillä on organisointi ja koordinointi taitoja, verkostotyön osaamista, kokemusta esim. kolmannen sektorin toimijoiden kanssa työskentelystä huomattavasti enemmän kuin jollain muulla ammattiryhmällä. Sitten sitä psykososiaalisen tuen osaamista, kriisiosaamista, palvelujärjestelmän tuntemusta, Meillä on hyvin laaja maakunnallinen sosiaalipäivystys niin heillä on itsessään paljon osaamista mitä sitten pystytään varmaan myös valmiussuunnittelussa hyödyntämään, että heillä on kokemusta moniammatillisesta yhteistyöstä ja erilaisista tilanteista ja kriisitilanteista. Ajattelen että tällaiset osaamiset ainakin tulee sosiaalityön kautta niihin valmiussuunnitteluihin.*

*15: Sehän on moniammatillista verkostotyötä sellainen suuronnettomuus työskentely, että siinähän tehdään eri ammattilaisien kanssa ja siinä pitää pystyä luottamaan siihen, että jokainen ammattilainen hoitaa oman tonttinsa ja mulla on se oma tonttini ja minä en ronki toisten tontille ja että kaikilla on selkeät roolinsa tehtävänsä, että se sujuu ja viesti kulkee ja pystytään tekemään yhdessä, että sellaiset verkostotyön taidot*

Sosiaali- ja kriisipäivystysten verkko kasvaa jatkuvasti ja tieto, joka päivystyksillä on, hyödyntää sekä sosiaalityötä itseään, että muita viranomaisia sekä sillä turvataan suuronnettomuudessa osallisina olleiden yhdenvertainen kohtelu, yksityisyydensuoja ja hyvä jälkihuolto. Tilanteet, joissa onnettomuuden uhreilta kerätään tietoa ovat usein sellaisia tilanteita, joissa on paljon muitakin ihmisiä. Yksityisyydensuojan vuoksi suuronnettomuudessa sosiaalityöntekijä ei käsittele tapahtunutta syvemmin henkilön kanssa vaan tilanteessa kerätään vain tärkeimmät tiedot. Tilanteen syvempi käsittely tapahtuu henkilön edun mukaisesti jälkihoitoon ohjauksen avulla. Tietosuoja-asioissa on tärkeää se, kenelle tietoa annetaan ja miksi ja kuka sitä tietoa tarvitsee. Tärkeää on, millaista tietoa kerätään ja kenelle. Nämä kaikki tiedot tulisivat myös kertoa henkilölle, jolta tietoja on kerätty. Sosiaalityö ei jätä avun tarvitsijoita ilman apua vaan sosiaalityön työskentely suuronnettomuuksissa varmistaa sen, että hekin saavat apua, jotka eivät varsinaisesti ole olleet uhreina onnettomuudessa vaan he ovat olleet jollain muulla tavalla osallisina.

*15: Ylipäätään tällaisessa evakuoitotoiminnassa tai suuronnettomuustilanteissa, pystytäänkö turvaamaan ihmisten yksityisyyttä? Ensinnäkin uteliaita ihmisiä kiinnostaa ja ne on mediaa kiinnostavia tilanteita, ne on ystäviä, tuttavilla sukulaisia naapureita kiinnostavia, että siellä hyvin äkkiä löytyy kyselijöitä, ja evakuointikeskuksetkin tuppaa olemaan palloiluhalleja. Miten me turvataan niiden ihmisten yksityisyyttä ja tietosuoja niissä tilanteissa? Että kelle voidaan jotain tietoa luovuttaa ja miksi ja millä perusteella. Tällaisessa kriisitilanteessa ei ihmiset itse pysty aina arvioimaan kovinkaan rationaalisesti sitä mitä ne kertoo ja kelle ne kertovat ja miksi he kertovat.*

Mahdollisten suuronnettomuuksien varalle sosiaalitoimen tulee osata resursoida työntekijöitä ja rahaa. Suuronnettomuuteen varautumisessa ei riitä pelkästään se, että on ajateltu valmiiksi, kuka ottaa johtovastuun ja kuka toimii kenttätyöntekijänä. On huomioitava esimerkiksi toiminnan organisoimiseen liittyviä tekijöitä. Suuronnettomuudessa saattaa tulla eteen tilanne, etteivät töihin kutsuttavat sosiaalityöntekijät pääse perille tai henkilöstöresurssit ovat pienet. Tällöin samanaikaisesti suuronnettomuudessa työskentely ja sosiaali- ja kriisitoiminnan ylläpitäminen vaikeutuvat huomattavasti ja sosiaalihuolto joutuu tekemään työtehtävien priorisointia. Valmiussuunnitelmien tekeminen on jatkuvaa työskentelyä, joka

vaatii säännöllistä harjoittelua ja resursseja. Usein ongelmaksi muodostuu se, ettei valmiussuunnittelu näy konkreettisenä työskentelynä tai harjoittelulle ei ole tarpeeksi aikaa. Tämä aiheuttaa virheiden mahdollisuuksia jo ennestään kiireellisessä ja sekavassa tilanteessa.

*13: Se mihin pitäisi olla valmiudet, pitäisi olla näiden eri pisteiden johtamiseen, koska resurssit loppuu hyvin nopeasti. Pääsääntöisesti asiakastyön tekee viranomaisen alla johdon alla työskentelevät vapaaehtoiset ja seurakunnan työntekijän. ... Varautuminen loppujen lopuksi vaatii hirveästi työtä, vaatii kohtuullisen määrän satsausta ja rahaa, mutta sehän on vähän sellaista näkymätöntä työtä ja joskus voi olla vähän hankala sitouttaa maksajia siihen, että miksi tätä pitää tehdä. Ja senhän pitäisi kulkea siellä arjen työssä, koska lopputulema on se, että oli tilanne mikä tahansa niin eihän silloin lähdetä rakentamaan mitään uusia järjestelmiä vaan siinä vain skaalataan ylöspäin sitä omaa toimintaa ja jos se perustyö ja perustehtävä ei ole kunnossa niin ei se skaalaaminenkaan silloin onnistu.*

Sosiaalityö on vielä uusi toimija suuronnettomuus kentällä. Haastateltavat kokivat, ettei sosiaalityötä tunnisteta vielä viranomaiseksi suuronnettomuustilanteissa, vaikka sosiaalityö on merkittävä osa suuronnettomuustilanteen viranomaistyöstä. Kun muiden viranomaisten tehtävät loppuvat, jatkuvat sosiaalityön työt vielä pitkään ihmisten pelastamisen jälkeen. Tästä syystä sosiaalihuollon osuus valmiussuunnittelussa on vielä vajanainen. Haastateltavat nostivat esille sitä, että sosiaalityöllä tulisi olla omat työtehtävät ja lakisääteiset roolit selvillä, jotta sosiaalityöntekijä voi ottaa oman roolinsa muiden suuronnettomuudessa työskentelevien viranomaisten keskuudessa. Muut pelastusviranomaiset eivät välttämättä tiedä, mitä sosiaalityö voi tehdä suuronnettomuudessa tai millaisia tehtäviä sosiaalityöllä on. Jos sosiaalityöstä ei ole tietoa tarjolla, ei tällöin voi täysin ymmärtää ja hyödyntää sosiaalityön resursseja.

Tätä muiden viranomaisten tietämättömyyttä selitettiin sillä, että sosiaalityö on ollut mukana suuronnettomuustilanteissa vasta vain vähän aikaa ja että sosiaalityön työkenttä on niin erilainen verrattain muiden viranomaisten työkenttään ja työn keston. Haastattelussa oli kuitenkin havaittavissa sosiaalityön roolin parempi tunnistaminen suuronnettomuuksissa ja se, että yhdessä eri viranomaisten kanssa tehdyt harjoitukset ovat antaneet sosiaalityölle sen omaa viranomaisen roolia suuronnettomuuksissa. Sosiaalityön pitää siis itse aktiivisesti tuoda esille omaa osaamistaan ja lakisääteistä tehtäväänsä, joka sosiaalitoimella on.

*13: Tässä kohtaa tietenkin toivon vilpittömästi, että se rooli on otettu jo siinä rauhan aikana, koska sen ottaminen tossa kohtaa on jo hyvin vaikeeta. Koska siinä kohtaa, kun on tilanne päällä niin ei myöskään muilla viranomaisilla ole aikaa alkaa väentämään siitä, että mikä sinun tehtäväsi on. Kyllä se pitäisi olla siinä omalla alueella selkeenä jo ennen sitä onnettomuutta. Joskus valitettavasti aina vähän mennään mutkalle vielä liittyen esimerkiksi tiedon saantiin ja tän tyyppisiin asioihin aina välillä. Ja silloin se vaatii, että pitää olla aika täpäkki sitten sen sosiaalitoimen puolelta tilannetta johtavan ihmisen, että pystyy selkeästi ilmaisemaan, että mitkä on sosiaalitoimen tehtävä tässä kohtaa ja millä valtuuksilla toimitaan.*

Sosiaalityön tunnistettavuutta voidaan nostaa sillä, että sosiaalityöntekijät pitävä huolta omasta ammattitaidostaan, jolloin työntekijä pystyy aukottomasti kertomaan sosiaalityöntekijän viranomaisvastuut suuronnettomuuksissa. Sosiaalityön tulisi myös osallistua aktiivisesti julkiseen keskusteluun sekä valmiussuunnitelmien tekemiseen ja niistä keskustelemiseen. Muut viranomaiset eivät välttämättä tiedä mitä vastuita sosiaalitoimella on ja millaisia palveluita sosiaalityö voi järjestää suuronnettomuustilanteessa. Tästä syystä on tärkeää, että sosiaalityö osallistuu julkiseen keskusteluun ja valmiussuunnitelmien tekemiseen ja ennen kaikkea moniviranomaistilanteiden harjoitteluun. Haastateltavat kokivat, että sosiaalityön rooli on tullut näkyvämmäksi, työn rooli on selkeytynyt ja viranomaisyhteistyö on helpottunut. Se ei vielä tarkoita sitä, että yhteistyö ja tiedonsaanti olisi helppoa ja aukotonta. Tähän syynä on vahvasti erilaiset kuntien palvelurakenteet ja tavat järjestää palveluita ja tukea eri viranomaisten moniammatillista yhteistyötä.

Sosiaalityöntekijän erityisosaamista suhteessa muihin suuronnettomuustyöntekijöihin on haastateltavien mielestä ehdottomasti yhteiskuntatieteellinen kyky arvioida suuronnettomuuden yhteiskunnallisia vaikutuksia kokonaisuudessaan niin yksilöön, perheeseen, yhteiskuntaan sekä suuronnettomuuden silminnäkijöihin. Sosiaalityöntekijällä on tieto tarjottavista palveluista, kykyä arvioida kokonaisvaltaisesti avuntarvetta ja sosiaalityön tarvetta. Sosiaalityöllä on viranomaisvastuu sekä viranomaispäätökset työn tukena ja takana. Muut suuronnettomuustyöntekijät eivät omaa samoja vastuita ja kykyä tehdä esimerkiksi toimeentulotukipäätöksiä. Muiden viranomaisten työtaakka päättyy, kun suuronnettomuuden uhrit ovat saatu pelastettua ja vapaaehtoisjärjestöjen tehtävänä on antaa kriisiapua ja ensihuoltoa, kun taas sosiaalityön tehtävänä on kokonaisvaltaisesti pitää huoli yksilön ja yhteisön tulevaisuuden hyvinvoinnista. Toiminnan loppuun saattamiseksi on tärkeää, että sosiaalityö osallistuu valmiussuunnitelmien tekemiseen, osallistuu julkiseen keskusteluun ja ylläpitää jatkuvaa varautumista erityisiin poikkeustilanteisiin.

## 5.2 Suuronnettomuustyöskentelyn erityisyys

Suuronnettomuudessa työskentely on arvaamattoman luonteensa vuoksi erityinen tilanne, joka eroaa esimerkiksi sosiaalipäivystyksen työstä. Sosiaalipäivystys on myös kiireellistä sosiaalityötä, mutta suuronnettomuudessa työskentelyyn muodostuu erityisiä haasteita. Sosiaali- ja kriisipäivystys on pääosin se rakenne, jossa suuronnettomuudessa työskentelevät sosiaalityöntekijät kuuluvat. Suuronnettomuudessa työskentely on moniammatillinen yhteistyötilanne, jossa työskennellään yhdessä niin muiden viranomaisten kuin vapaaehtoisjärjestöjen kanssa. Sosiaalipäivystys on vastuuviranomainen psykososiaalisen tuen järjestämisessä sekä asiakkaiden jälkihuollon järjestämisessä. Sosiaalityöllä on lain velvoittama vastuu arvioida äkillisessä tilanteessa osallisten palveluiden tarpeet.

Suuronnettomuus on äkillinen kriisitilanne, joka kestää pitkään ja tilanteessa on paljon erilaisia avuntarvitsijoita ja erityisiä avun tarpeita. Suuronnettomuudet ovat vaikeasti ennakoitavissa ja tilanteet ovat usein sekavia ja kaoottisia. Aineistossa tilanteen jatkuminen pitkään, linjaorganisaatio, iso joukko avuntarvitsijoita ja äkillinen kriisitilanne mainitaan useimmiten.

*11: Mä aattelen et suuronnettomuusosiaalityö on semmosta sosiaalityötä, missä me vastataan akuuttiin tarpeeseen. Ja jossa on iso joukko avuntarvitsijoita ja akuutti avun tarve voi olla mitä vain, mä määrittelen sen hyvin hyvin laajasti. Ajattelen et se apu lähtee asiakkaiden tarpeista käsin eli se voi olla joku äkillinen kriisitilanne, äkillinen onnettomuus tai luonnonmullistus esimerkiksi myrsky.*

*16: Suuronnettomuuksiksi luokiteltavia tapahtumia voi olla monenlaisia. Ne on kuitenkin sellaisia yllättäviä, äkillisiä, ennalta-arvaamattomia tilanteita, joihin kuka tahansa voi joutua.*

Suuronnettomuus on aina äkillinen tilanne, jossa työskennellään moniviranomaisyhteistyössä. Äkillinen suuronnettomuus voi olla minkäläinen tilanne tahansa, joka luo uhkaa yhteiskunnan kestävyydelle. Tällaisia tilanteita saattavat olla myrskyt, erilaiset tieliikenneonnettomuudet, väkivallan teot. Tällaiset onnettomuudet ovat vaikeasti ennakoitavissa ja onnettomuus voi sattua missä vain. Sosiaalityö tarkastelee apua tarvitsevan tilannetta kokonaisvaltaisesti. Siinä missä muilta viranomaisilta työtehtävät loppuvat, jatkuvat psykososiaalisen tuen toimijoiden tehtävät vielä pitkään ja asiakkaita saattaa olla paljon.



*12: Sekin että kriisiapu ei kestä vain hetkeä vaan sitä täytyy jatkaa ja siirtää. Muut viranomaiset, pelastus ja poliisi katsoo hyvin eri näkökulmasta ja samoin varmaan kunnan muut viranomaisetkin. Ei ne välttämättä tiedä mitä me tehdään.*

*13: Sosiaalitoimen vastuuthan tulee jatkumaan vielä pitkään sen akuutin tilanteen jälkeen, että sieltä pitäisi olla se erityiskyky, joka on opittavissa ja hankittavissa. Aika nopeesti pitää jo ruveta ennakoimaan, että ensin mennään plus 2h, että katsotaan, mitä se on silloin, sitten plus 4h, plus 12h, pitää koko ajan ennakoida tulevaa ja viimeistään siinä kohtaa, kun ruvetaan olemaan 8h kohdalla pitäisi ruveta jo katsomaan sinne plus 24h, 48h ja 72h päähän ja se on semmosta suunnittelua mitä muut viranomaiset ei joudu tekemään, koska heidän tehtävänsähän loppuu.*

*16: Sen ymmärtäminen myös, että tarvitaan sosiaalityön ammattitaitoa. Se tilanne ei ole ihmisen kohdalla ohi kauhean nopeasti eli ne seuraukset jatkuu yleensä pitkään, oli ne sitten aineellisia tai psyykkisiä oireita, traumaoireita. Ne vaikuttaa myös yhteisöön. Ei pelkästään yksilöön vaan tosi laajasti siihen yhteisöön missä se onnettomuus on tapahtunut ja siihen ympäristöön.*

Apua tarvitsevien erityisiä tarpeita saattaa olla monenlaisia, esimerkiksi säännölliset lääkitykset, lasten hoidot tai omaishoitajan tarpeet. Vaikka kriisikeskukseen tulleet suuronnettomuuden uhrin ovat käyneet ensihuollon tarkistuksen läpi on haastateltavien mukaan tärkeää tarkkailla myös heidän somaattista sekä psyykkistä vointiaan ja tarvittaessa hälyttää ensihoito paikalle. Yhteistyö muiden viranomaisten kanssa onkin tärkeää, jotta saadaan kattavasti arvioitua ja tavattua yksilöiden yksilölliset tarpeet ja äkillisetkin muutokset yksilön voinnissa.

*14: Ylipäätensä suuronnettomuustilanteessa se toiminta, eli siinä on psykososiaalista tukea, mutta on paljon käytännön asioita, mitä siellä onnettomuuspaikalla pitää järjestää. Pitää järjestää hätämajoitusta, vaatteita, ruokaa, pitää etsiä omaisia sekä kontaktoida omaisia, sitten sosiaalityön pitää arvioida sitä, että onko jotain sosiaalihuollon tai lastensuojelun lain mukaisia palveluita, joita tarvitsee antaa tai pitääkö tehdä päätöksiä. Jonkun lapsen vanhemmat on kuollut ja hänet täytyy sijoittaa kiireellisesti, kun ei ole läheisverkostoa ja sitten sitä psykososiaalista tukea ja sen antamista siinä akuuttivaiheessa ja sen organisointia jatkossa.*

*15: Erityiset avuntarpeet tuottaa näissä suuronnettomuustilanteissa haasteita, että miten me pystytään esim. virka-ajan ulkopuolella tai haastavassa olosuhteessa tai massatilanteissa huomioimaan ihmisten yksilöllisiä ja erityisiä tarpeita ja vastaamaan niihin*

Koska suuronnettomuudessa on suuri joukko mahdollisia avun tarvitsijoita, tarvitaan myös suuri joukko erilaisia ammattilaisia ja vapaaehtoisia vastaamaan näihin avun tarpeisiin.

Suuronnettomuuksissa tehdään moniammatillista yhteistyötä, jonka työväliseenä on linjaorganisaatio. Linjaorganisaatio tarkoittaa sellaisten työtehtävien tekemistä, joita johtaja työntekijälle osoittaa. Linjaorganisaation tarkoituksena on selkeyttää omaa toimintaa kiireisessä ja kaoottisessakin työtehtävässä.

*14: Tommoisessa tilanteessa täytyy osata ottaa linjaorganisaatio, että joku johtaa ja sitten toimitaan tietyn, mukaan.*

Linjaorganisaatio ei onnistu, jos sosiaalityöntekijä ei ymmärrä linjajohtamisen tarkoitusta tai jos sosiaalityöntekijä ei ole tottunut ottamaan suoria työtehtäviä vastaan. Harjoitusten avulla tottuu työskentelemään kiireisessä ja jopa tiukan strukturoidussa työtehtävässä. Jokaisen suuronnettomuudessa työskentelevän tulisi osata ja tietää oma työnkuva sekä osata noudattaa sitä. Suuronnettomuudessa työskentely poikkeaa sosiaalihuollon demokraattisesta työskentelystä.

*13: Isommissa tilanteissa varsinkin, jos ei ole paljon harjoiteltu, niin tulee näkyviin se, että kun sosiaalityöntekijähän on tottuneet siihen, että kaikesta keskustellaan. Se on hyvin demokraattista päätöksentekoa ... ja sitten näissä suuronnettomuustilanteissa ensimmäinen mikä siellä loppuu, on demokratia. Et siinä kohtaa siirrytään hyvin tiukkaan linjajohtoon. Aika selkeeseen jopa käskytykseen, kuka tekee mitä. Se saattaa olla sosiaalitoimen organisaatiossa vähän hankalaa. Niin kuin ymmärtää se, että nyt ei mennäkään niillä spekseillä, millä on totuttu tekemään sitä arkityötä*

*11: Mä aattelen ettet sä pysty menestyksekkäästi hoitamaan isoa suuronnettomuustilannetta ellet sä oo sitä harjotellut ja ellet sä jatkuvasti pidä valmiustilaharjoittelua yllä. Ilman että kaikki muut toimijat myös tietää sen. Ja kaikki tavallaan millä tavalla sitä on hankkinut. Kaikista tärkeimmäks nään säännöllisen harjottelun. Se on ihan ehdoton perusta. Ilman sitä ei tuu hommasta mitään. Tärkeetä on myös tosi joustava toiminta ja se, että sä pystyt välittömästi reakoimaan. Suuronnettomuustilanteessa oo enää aikaa harjotella.*

Lisäksi äkillisessä suuronnettomuudessa työskentelevä sosiaalityöntekijä voi joutua omasta normaalista työroolistaan johtamaan omia kollegoitaan. Suuronnettomuuden sattuessa jonnekin on lähdeittävä johtamaan tilannetta. Luomaan kokonaiskuvaa tilanteesta ja resurssien riittävydestä ja tulevista tehtävistä.

*12: sinänsä ne tehtävät mitä siellä tehdään ei mun mielestä poikkeaa kauheesti normaalista työstä, mutta haaste on se, että ei ole tottunut kauhean isoihin tilanteisiin ... et*

*siinä on paljon ihmisiä. Se ison tilanteen hankskaaminen plus se, että pitäisi osata johtaa psykososiaalista tukea niin se on monelle haaste. Ainakin mulle ollut.*

Sosiaalityöntekijälle saattaa tulla tilanne, jossa hän voi joutua aloittamaan tilannejohtamisen ennen kuin alustavasti sovittu johtaja saapuu paikalle. Useimmiten johtajan paikalle astuu vuorovastaava, mutta joissakin tilanteissa on täysin mahdollista, että kuka vain sosiaali- ja kriisipäivystyksestä voi joutua johtamaan tilannetta. Tämä rooli saattaa olla hankala ja vaikeakin erityisesti silloin, jos johtaja joutuu johtamaan omia kollegoitaan tai joutuu vahvasti perustelemaan sosiaalityön, esimerkiksi tiedonsaannillisia oikeuksia.

Olen tässä luvussa esitellyt tutkimukseni tuloksia siitä, mikä tekee suuronnettomuustyöskentelystä erityisen työtilanteen. Suuronnettomuudesta tekee erityisen se, että tilanne on arvaamaton ja äkillinen, tilanteessa on suuri joukko avuntarvitsijoita ja erilaisia avuntarpeita, tilanne jatkuu sosiaalihuollon toimesta pitkään ja työskentely noudattaa linjaorganisaatiota.

### 5.3 Psykososiaalinen tuki suuronnettomuuksissa

Kun pyysin sosiaalityöntekijöitä määrittelemään mitä on sosiaalityö suuronnettomuuksissa, viisi kuudesta haastateltavasta mainitsi psykososiaalisen tuen. Haastateltavien mukaan sosiaalityön suuronnettomuustyöskentely on psykososiaalisen tuen antamista. Psykososiaalinen tuki tarkoittaa kiireellistä sosiaalityötä ja akuuttia kriisityötä yhdessä suuronnettomuudessa. Sosiaalityöntekijän erityistaitoina pidettiin onnettomuuteen joutuneen ihmisen kokonaistilanteen hahmottamista ja ennakoivaa työskentelyä sekä psykososiaalista tukea. Sosiaalityöntekijä suuronnettomuuksissa osaa havainnoida onnettomuuden uhrin kokonaistilanteen ja sen, kuinka onnettomuus voi vaikuttaa kokonaisvaltaisesti uhrin elämään sekä uhrin lähimmäisiin. Työn erityispiirteenä on ennakointi ja suunnitelmallisuus tulevaan.

*I3: Sosiaalitoimella on lakisääteiset tehtävät eli psykososiaalisen tuen hoitaminen, tarvittaessa majoitus ja muonitus tehtävät. ... Psykososiaalinen tuki, joka on kiireellisiä sosiaalityön palveluita ja akuutti kriisityö yhdessä. Siinä se sosiaalityö on toinen komponentti, jota ilman ei oikeastaan ole psykososiaalista tukea.*

Suuronnettomuustilanteessa ennen kriisikeskuksen pystyttämistä jokainen kuudesta haastateltavasta piti keskeisenä hyvän tilannekuvan saamista, tiedon saamista muilta viranomaisilta siitä, mitä on tapahtunut, milloin ja keitä onnettomuus koskettaa ja kuinka suuri määrä avuntarvitsijoita on. Tämä tavoite on kollektiivinen kaikkien suuronnettomuusviranomaisten kanssa. Tästä syystä kriisiviestintä korostuu eri viranomaisten välillä, koska jokainen viranomaislainen tarvitsee tietoa organisoidakseen omaa toimintaansa.

Tilannekuvan avulla suuronnettomuudessa työskentelevä sosiaalityöntekijä tekee ratkaisuja siitä, kuinka paljon työntekijöitä kutsutaan töihin, kuinka nopeasti paikan päälle pitää lähteä ja millaisilla varusteilla, ja pitääkö esimerkiksi aloittaa evakuoinnin suunnitteleminen. Sosiaalityön roolina on esimerkiksi palvelutarpeen arvio, ihmisten turvaaminen ja rauhoittaminen, ensihuollolliset tehtävät, jälkihoidon suunnittelu, kriisikeskuksen perustaminen ja johtaminen, ihmisten rekisteröiminen sekä ohjaus ja neuvonta. Raamit, joissa psykososiaalista tukea annetaan, tulevat samoista palveluista, kuin ei-kiireellisen psykososiaalisen tuen palvelut. Tällaisia keskeisiä palvelurakenteita ovat sosiaali- ja kriisipäivystys, mielenterveyspalvelut, aikuissosiaalityö ja kriisityön ryhmät. Usein sosiaalityö ei mene suoraan suuronnettomuuspaikalle vaan sosiaalityö organisoidaan kriisikeskukseen, koska asiakkaiksi tulevat sellaiset henkilöt, joilla ei välttämättä ole somaattista vammaa eli terveydenhuollon huomiota vaativaa hoivaa. Toisaalta taas kriisikeskuksia voidaan perustaa useita esimerkiksi henkilöille, joilla ei ole somaattisia oireita ja sinne, minne viedään terveydenhoidollista hoivaa tarvitsevat henkilöt.

*16: Heti kun akuutti- ja terveydellinen hätä on hoidettu ja on turvallista toimia, niin silloin alkaa psykososiaalisen tuen tehtävät. Eli jos siellä on lapsia ilman huoltajia, vanhuksia, vammaisia heistä huolehtiminen. Tai sitten majoitusasiat ja akuuttitoimeentulotuki, jos ihmisellä on vaikka palanut kaikki tai muuten vain menettänyt kaiken kotinsa ja muuta. Samalla tarvitaan sitä sosiaalityön ammattitaitoa. Se tilanne ei ole ihmisen kohdalla ohi kauhean nopeasti eli ne seuraukset jatkuu yleensä pitkään, oli ne sitten aineellisia, psyykkisiä oireita tai traumaoireita. Ne vaikuttaa myös yhteisöön. Ei pelkästään yksilöön vaan tosi laajasti siihen yhteisöön, missä se onnettomuus on tapahtunut ja siihen ympäristöön.*

Suuronnettomuudessa sosiaalityöntekijän ja kriisikeskuksessa työskentelevien tavoitteena on onnettomuuden uhrien ja osallisten turvallisuuden tunteen palauttaminen niillä keinoilla,

mitä on käytettävissä. Turvallisuuden tunteen palauttamiseen liittyy omaisten ja uhrien yhteen saattaminen. Syvällisempi tilanteen käsittely ei ole onnettomuuden uhrille hyödyllistä, koska uhri voivat olla kriisissä ja kriisin eri vaiheet etenevät eri tavalla eri ihmisillä. Uhri ei välttämättä ota vastaan enempää tietoa, mitä hänellä on sillä hetkellä mahdollista käsitellä. Työskentely kriisikeskuksessa on psykososiaalista työskentelyä, joka painottuu sosiaalityöhön. Suuronnettomuuden uhrien tilanteet ovat hyvin moninaisia ja jatkohoidon onnistuminen vaatii yksilöllisten tilanteiden selvittelyä. Työ on hyvin käytännön läheistä ja liittyy vahvasti sosiaalityön perinteisiin. Sosiaalityöntekijä tarkastelee onnettomuuden uhrin ja osallisen tilannetta kokonaisvaltaisesti, arvioi henkilön palveluiden tarpeet, tekee tarvittavia viranomaispäätöksiä ja ohjaa oikeiden palveluiden piiriin.

*I3: Työ painottuu sinne sosiaalityön puolelle enemmän kuin kriisityön puolelle. Koska siinä kohtaa tulee esille näitä tilanteita, että hyvin tyypillisiä esim. omaishoidettava onkin kotona ja hoito onkin järjestetty vain tähän hetkeen, kun hoitajan piti palata kotiin. ...lento-onnettomuudessa tavarat voi jäädä sinne koneeseen. Ne on hyvin käytännön läheisiä ja hyvin siihen sosiaalityön ongelmanratkaisuun liittyviä asioita. Se kriisityön kohta on vähän siellä myöhemmin, mutta sosiaalityö kulkee koko ajan mukana ja sen pitäisikin kulkea koko ajan mukana. Jos lähdetään sinne jälkihuollon puolesta, niin sosiaalityö pitäisi olla linkitettyä hyvin vahvasti, koska ihmisille tulee arjessa selviytymisen ongelmia usein. Tulee taloudellista pulmaa, mitkä nyt sitten on ne sosiaalityön peruskentät.*

Kun suuronnettomuudessa mukana olleet on saatu pelastettua, siirtyy vastuu psykososiaalisen tuen toimijoille ja heidän kanssa yhteistyössä toimiville vapaaehtoisille. Kriisikeskuksessa keskeisimpinä tavoitteina on uhrien rekisteröinnin lisäksi suuronnettomuuden uhrien fyysisestä turvallisuudestaan huolehtiminen, ensihuollolliset tehtävät eli majoitus ja muonitus, tiedottaminen ja rauhoittaminen, erityisten tarpeiden selvittely ja jatkohoidon järjestäminen. .

Suuronnettomuudessa sosiaalityön ja sosiaalipäivystyksen tehtävänä on kriisikeskuksen valmistelu, suunnittelu ja rakentaminen yhdessä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa. Toiminnan organisointi ja tavoitteiden toteutuminen on sosiaalityön tehtäviä. Tämän jälkeen sosiaalityön tehtäviä kriisikeskuksessa voi olla resursseista riippuen aina ensihuoltotehtävistä psykososiaalisen tuen tarjoamiseen. Mutta jos sosiaalityöntekijöitä on vain vähän saatavilla ja vapaaehtoisorganisaatioita on käytettävissä, sosiaalityön roolina on organisoida

koko kriisikeskuksen toimintaa ja sen tavoitteiden toteutumista sekä tiedon välittämistä alhaalta ylöspäin ja toisinpäin aina kunnanjohtoon asti, jos on tarpeellista.

*I4: Sosiaalipäivystyksen rooli on psykososiaalisen tuen antaminen ja koordinointi sekä jatkuva ohjaus, sitten tämmöiset majoitus, muonitus, vaatetus eli tämmöset missä ajattelen, että siinä meillä ollaan harjoiteltu paljon SPR kanssa. Eli SPR nimenomaan näissä majoitus, muonitus ja vaatetus asioissa on kyl paljon apuna, mutta se on kuitenkin sosiaalipäivystyksen vastuulla. Eli sosiaalipäivystys on vastuuviranomainen. Sitten sosiaalityön arviointi siinä tilanteessa eli että onko tarvetta sosiaalihuoltolain/lastensuojelun lain mukaisille päätöksille/tukitoimille.*

Haastateltavat alleviivasivat sosiaalityön moninaisia rooleja ja tehtäviä kriisikeskuksessa. Työskentely voi olla niin kriisikeskuksen johtamisesta tai tilannejohtokeskuksen työskentelystä aina ensihuolto tehtäviin, ihmisten kirjaamiseen, palvelutarpeen arviointiin ja kriisissä olevien kohtaamiseen ja kuunteluun. Sosiaalitoimella on suuronnettomuustilanteiden psykososiaalisen tuen koordinoimisvastuu, eli sosiaalitoimi organisoii ja koordinoi edellä mainittuja rooleja ja tehtäviä moniammatillisessa yhteistyössä muiden viranomaisten ja vapaaehtoisten kanssa. Päätehtävänä sosiaalityöllä on johtaminen, erityisesti kriisikeskuksen johtaminen, jatkohoidon järjestäminen ja vapaaehtoisten koordinoiminen. Työn kokonaisvastuu on sosiaalitoimella, jolloin sosiaalityön valmiutena tulisi olla myös tilanteen johtaminen.

*I3: Se mihin pitäisi olla valmiudet niin pitäisi eri pisteiden johtamiseen, koska resurssit loppuu hyvin nopeasti. Pääsääntöisesti asiakastyön tekee viranomaisen alla, johdon alla työskentelevät vapaaehtoiset ja seurakunnan työntekijät. Jos on tietenkin paljon porukkaa niin sitten riittää sitä omaa sakkia siihen asiakastyöhönkin, mutta enemmän sanoisin, että se painottuu johtamiseen. Kaikkihan ei siihen kykene. Silloin heidän tehtävä on tietojen kerääminen ja jatkosuunnitelmien tekeminen asiakkaille.*

*I6: Tiedot pitää saada kaikilta ylös. Suurin osa jos on siitä omasta tai lähikaupungeista niin se jatkoavun saaminen on vielä suht helppoa. Mut sitten täytyy, jos niitä on vaikka ympäri Suomen tai vaikka ympäri maailman niin täytyy sopia se taho, joka oikeasti selvittää ne jatkoavut kotikuntiin ja kotimaihin. Se on tosi tärkeää, että ne jatkopolut on selvillä ja on parempi, että ihmiseen ollaan yhteydessä ei niin että ihmiselle annetaan joku numero, että soita tonne vaan, että se on oikeasti varmistettu se jatkoapu. Valitettavasti riippuu paljon asuinkunnasta, että miten sitä apua on saatavilla.*

Suuronnettomuuden uhrien jatkoavun saaminen varmistetaan haastateltavien mukaan parhaiten uhrien rekisteröinnin avulla, tiedottamalla uhrin omaa kuntaa sekä itse aktiivisesti

uhreihin yhteyttä ottamalla ja varmistamalla, että he ovat saaneet jatkoavun. Valitettavasti Suomessa ei ole valtakunnallisesti koordinoitua jälkihoidon struktuuria. Tämä tarkoittaa sitä, että jälkihoidon saaminen on pitkälti riippuvainen suuronnettomuuden uhrin kotikunnasta ja sen palveluista sekä uhrin omasta aktiivisuudesta.

#### 5.4 Sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa

Tutkimukseni perusteella sosiaalityön asiantuntijuutta suuronnettomuuksissa ovat oman työn ja valtuutuksien tunteminen, tilanne- ja kriisikeskuksen johtaminen, vapaaehtoisten koordinointi, kriisityön osaaminen, tiedon antaminen ja saanti sekä kokonaisuuksien hallinta. Lisäksi sosiaalityön asiantuntijuutta ovat vuorovaikutustaidot, yksityisyyden suojan huomioiminen, hallinnollisjuridisten päätösten tekeminen, palvelujärjestelmän tunteminen ja erityisistä avuntarpeista huolehtiminen. Näihin asioihin liittyvät vahvasti viestinnän taidot ja moniviranomaisyhteistyö, koska ilman saumatonta vuorovaikutusta, viestintää ja yhteistyötä kukaan viranomainen ei saa kattavaa tilannekuvaa suuronnettomuudesta. Oman roolin tuntemiseen liittyi vahvasti tilannejohto-osaaminen ja vahva linjaorganisaatio.

*II: Osa rauhoittua tilanteeseen, kysyä asiakkaat. Sun täytyy itse olla hirveän rauhallinen ja johdonmukainen, ettei se asiakkaan tunnetila tartu suhun ja asiakkaat lukee tosi tarkasti nonverwaliikkaa, eli jos on vaikka tosi jännittynyt tai hätäinen. Mun mielestä ei kaikesta tarvii tietää kaikkea vaan asia luvataan selvittää ja palata asiaan myöhemmin. Sitten täytyy muistaa, jos antaa tällaisen lupauksen niin se pitää myös tehdä niin. Rooli on se, että sun täytyy aika selkeästi osata ottaa sellaista ryhmädynamiikan lainalaisuuksia. Ottaa isoa akuutin avun tarvitsijoita haltuun. Eli ne ei juoksentele siellä ympäri onnettomuuspaikkaa ja haittaa mahdollisia pelastustöitä tai aiheutua itselleen tai muille turvallisuusriskejä. Niin tarvittaessa täytyy olla tosi napakka. Eli kyl se vaatii edelleen kokonaisuuden haltuunotto, puhun kaikissa vaiheissa, se on tosi keskeistä.*

*I6: Työnkuva voi olla niin moninainen, se riippuu niin tilanteesta, mutta sosiaalityö on myös siellä usein johtamassa sitä kriisikeskusta ... Sitten sosiaalityöntekijä tietenkin pääasiassa huolehtii majoituksen tarvitsijoista tai ryhmistä, jotka ei pysty itsestään huolehtimaan. Heistä ensisijaisesti kootaan tietoja ja ruvetaan selvittämään, onko omaisia, läheisiä. Mutta sitten ihan resursseista riippuen sosiaalityöntekijät on myös niitä kriisityöntekijöitä siinä tilanteessa. Et kyllähän jokainen ihminen, joka siellä on tarvii myös sitä kriisitukea. ... Semmoista akuuttia kriisityötä, huopien jakamista, mehun tarjoilua, siinä voi joutua monenlaiseen rooliin. ... Kyllä siinä tilanteessa, kun ollaan ihan akuutissa voi joutua tekemään ihan mitä vain. Ja se kuuluukin siihen asiaan, että ihmisiä huomioidaan kokonaisuutena. Korostan vielä, että toki pitää, jos ha-*

*luaa olla sillä lailla niin sanotusti mennä suunnitelmien mukaan niin sosiaalityöntekijällä voi nimenomaan olla myös se oma roolinsa, että tavallaan se kriisityöntekijä voi olla myös joku muu.*

Suuronnettomuudessa tilanteen ensimmäisinä tavoitteina on organisoida tilanteen johtaminen, töiden delegointi ja kriisikeskuksen pystyttäminen ja johtaminen. Suuronnettomuudet ovat usein äkillisiä tilanteita, joten valmiudessa olevissa sosiaalityöntekijöissä ei välttämättä ole valmiussuunnitelmassa nimettyä johtajaa paikalla. Sosiaalityöntekijälle saattaa tulla tilanne, jossa hän voi joutua aloittamaan tilannejohtamisen ennen kuin alustavasti sovittu johtaja saapuu paikalle.

*15: Täytyy tavallaan pystyä ottamaan oma roolinsa. Teoriassa pahimmassa tapauksessa voi hyvin äkkiäkin joutua kuka tahansa sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä ainakin aloittamaan jotain evakuointityötä yön pimeinä tunteina ennen kuin sinne muut ehtii paikalle. Niin semmoisen roolin ottaminen ei ole kaikille luontevaa eikä kaikilla ole minkäänlaista johtamiskokemusta, osa työntekijöistä ei koe luontevana semmoista johtamista. Ja se on vähän vieras rooli. Että kyllähän siinä tällaisia haasteita voi niissä tilanteissa tulla. Ja sitten ehkä sellainen terve rajaaminen siitä, että saattaa ties miltä taholta tulla epärealistisiäkin odotuksia siitä, mitä kaikkea pystytään hoitamaan ja järjestämään, että pystyy sitten rajaamaan ja sanomaan, että tää ei kuulu meille.*

Useimmiten johtajan paikalle astuu vuorovastaava, mutta joissakin tilanteissa on täysin mahdollista, että kuka vain sosiaali- ja kriisipäivystyksestä voi joutua johtamaan tilannetta. Tämä rooli saattaa olla hankala ja vaikeakin erityisesti silloin, jos johtaja joutuu johtamaan omia kollegoitaan tai joutuu vahvasti perustelemaan sosiaalityön, esimerkiksi tiedonsaannillisia oikeuksia. Toisinaan yhteentörmäyksiä voi sattua myös vapaaehtoisjärjestöjen koordinoimisessa. Vapaaehtoisjärjestöissä on paljon poikkeusoloihin liittyvää tietoa ja taitoa ja vapaaehtoisjärjestön johtaja voi omata enemmän tietoa suuronnettomuusmekanismista, kuin sen hetkinen sosiaalitoimesta tullut johtaja. On kuitenkin muistettava, että virkavastuu ja päätöksenteko kuuluvat sosiaalitoimelle. Vaatii johtajalta hyviä vuorovaikutus- ja tilanteenlukutaitoja, jotta suuronnettomuus saadaan hoidettua hyvässä vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä kaikkien osapuolien kanssa.

*16: Sit kun on se ihminen, joka alkaa johtamaan niin se tietenkkin vaatii sitä, että hän pystyy ottamaan sen tilanteen jotenkin haltuun, ja delegoimaan tehtäviä. Joku on se,*



*joka tekee tilannepäiväkirjaa ja kirjaa mitä kaikkea muut sanoo jne. Sit siinä joudutaan samalla miettimään, että kuka hoitaa päivittäistä toimintaa. Se vaatii rauhallisuutta ja ehkä vähän sellaista harkintakykyä, ettei lähde ihan hirveästi tekemään ennen kuin on tarvittavia tietoja.*

*15: Kyllähän siinä sellainen työnjako ja rooli. Että meillä on esim. hyvin toimivia ja pitkään toimineita vapaaehtoistyön organisaatioita kuten Vapepa, jossa on paljon osaamista. Siellä on hyvin kokeneita ihmisiä ja on niitä tilanteita, että todennäköisesti se Vapepan johtaja on kokenempi suuronnettomuustilanteiden osaja kuin se kunnan sosiaalityöntekijä, niin että miten siinä toimitaan niin, että ne roolit pysyy selkeinä ja ne päätökset tekee se, jolle se päätöksenteko kuuluu ja miten sitten taas saadaan se yhteistyö sujumaan.*

Vapaaehtoiset toimivat ensihuollollisissa tehtävissä, mutta voivat myös toimia kriisityöntekijöinä, kuten sosiaalityöntekijät. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen suuronnettomuudessa kuuluu osata kriisityötä sekä tuntea palvelujärjestelmä ja –verkostot, joista suuronnettomuuden uhrin voi saada jatkoapua. Sosiaalityöntekijän tulee myös tietää oma ja muiden viranomaisten perustehtävät, suuronnettomuuden toimintamekanismi sekä osata ottaa käskyjä vastaan. Psykososiaalisen tuen työskentely suuronnettomuudessa painottuu paljon sosiaalityöhön, jolloin sosiaalityön perustaitoja tarvitaan, mutta myös henkilökohtaiset kyvyt määrittelevät suuronnettomuudessa työskentelevän sosiaalityöntekijän onnistumista. Esimerkiksi suuronnettomuuden uhrin ja omaisten aito kohtaaminen ja sosiaalityöntekijän kyky sietää hätää ja epävarmuutta sekä kyky rauhoittaa on ensiarvoisen tärkeitä taitoja sosiaalityöntekijälle.

*15: Turvallisuuden tunteen palauttaminen niillä keinoilla mitkä siinä kohtaa on olemassa. Ei tässä akuutissa vaiheessa, kun puhutaan n tuntia tapahtuneesta, ei tosiaan ole montaa tuntia mennyt niin se on enemmän sosiaalityötä siinä kohdassa. Se painottuu sinne sosiaalityön puolelle enemmän kuin kriisityön puolelle. ...Ne on hyvin käytännönläheisiä ja hyvin siihen sosiaalityön ongelmanratkaisuun liittyviä asioita. Se kriisityön kohta on vähän siellä myöhemmin. Se alkaa kääntymään psykososiaalisen tuen painotus kriisityön puolelle. Mutta se sosiaalityö kulkee koko ajan mukana ja sen pitäisikin kulkea koko ajan mukana. Jos lähdetään sinne jälkihuollon puolesta, niin sosiaalityö pitäisi olla linkitettyä hyvin vahvasti. Koska ihmisille tulee arjessa selviytymisen ongelmia usein. Tulee taloudellista pulmaa, mitkä nyt sitten on ne sosiaalityön peruskentät.*

Taitoja, joita suuronnettomuudessa työskentelevä sosiaalityöntekijä tarvitsee vuorovaikutustaitojen ohella ovat kriisityön taidot, taito rauhoittaa ja olla läsnä sekä kärsivällinen. Suuronnettomuustilanteessa kokonaiskuvan ja onnettomuudesta saatava faktatiedon saaminen saattaa olla hankalaa jo ihan tilanteen sekavuudesta johtuen. Tämä johtaa siihen, että se tieto,

mitä onnettomuuden uhreille ja omaisille annetaan, on usein niukkaa. Tällaisessa tilanteessa työntekijän tulee osata rauhoittaa ja antaa se tieto mitä on annettavaksi ja usein myös kirjallisena erityisesti, jos tietoa annetaan saatavilla olevista palveluista.

*13: Sanotaanko nyt näin, että, jos sulla on perus hyvät asiakastyön taidot ja pärjää niidenkin hankalampienkin asiakkaiden kanssa normityössä niin niillä pääsee jo pitkälle, mutta se mikä näissä akuuteissa tilanteissa tulee on se, että sulla pitää olla se kyky rauhoittaa ihmisiä tavalla tai toisella. Ja tää ehkä tulee enemmän siinä kriisikeskuksessa toimimisessakin, mutta se että mikä siinä tulee ongelmaksi, on se, että tässä alkuvaiheessa se mitä ihmiset haluaa, on tietoa. Ja sitä tietoa ei ole, että sun pitää samalla pystyä rauhoittamaan ihmiset nollatiedolla, mikä on itseasiassa kovin hankalaa, koska ainut mitä ne haluaa, on tieto missä heidän läheiset on, mitä on tapahtunut ja sitä ei siinä hetkessä kukaan ole. Sellainen hyvin rauhalliset, mutta jämähät vuorovaikutustaidot on siinä kohtaa.*

*11: Kriisitilanteessa ihmiset reagoi eri tavalla ja kaikki on täysin normaalia. He pysyvät ottamaan hyvin rajallisesti tietoa vastaan. Kaikki tieto mikä annetaan, täytyy antaa myös kirjallisena asiakasta ei saa mun mielestä missään nimessä lähtemään ilman että hänellä on kirjoitettu puhelinnumero mihin voi olla nopeasti yhteydessä.*

Sosiaalityön vuorovaikutus suuronnettomuustilanteissa on erilaista suhteessa muihin viranomaisiin kuin onnettomuuden uhreihin. Vuorovaikutus painottuu muihin viranomaisiin sekä yhteistyötahoihin suuronnettomuuden ensimmäisen vaiheen avussa. Tätä perusteltiin tilanetiedon ja suuronnettomuuden faktatiedon saamisella muilta viranomaisilta, sillä, että työtä ei voida hallitusti koordinoita ilman muita viranomaistoimijoita, kuten pelastusviranomaisia sekä vapaaehtoisjärjestöjä ja omaa organisaatiota. Suuronnettomuustyöskentely on työn organisointia ja tilannekuvan rakentamista ja tulevaisuuteen katsomista. Hyvä tiedonkulku taataan haastateltavien mukaan säännöllisellä yhteisellä harjoittelulla ja etukäteen rakennettujen yhteistyörakenteiden avulla. Myös sosiaalitoimen johdon osallistuminen suuronnettomuuden johtokeskukseen on ensiarvoisen tärkeää, jotta tieto saadaan kulkemaan ylhäältä alaspäin ja toiseen suuntaan

*11: Hyvä tiedonkulku taataan säännöllisellä yhteisellä harjoittelulla. Se on kaikista keskeisintä.*

Suuronnettomuudessa sosiaalityöntekijä tarvitsee monenlaisia työkaluja omaan työkalupakkiinsa. Suuronnettomuuden erityisyyden vuoksi sosiaalityöntekijän tulee olla rauhallinen ja

johdonmukainen persoona, joka kykenee johtamaan, mutta myös ottamaan käskyjä vastaan. Sosiaalityön tulee tuntea oman työn valtuutukset ja tiedonsaannilliset oikeudet. Sosiaalityöntekijän tulee tunnistaa suuronnettomuuden uhrien keskeisimmät palvelun tarpeet ja tehdä niiden mukaan hallinnollis-juridisia päätöksiä. Sosiaalityöntekijän tulee omata kriisityön osaamista, mutta ennen kaikkea sosiaalityöllä on kyky hallita suuria määriä erilaisia asiakkaita kiireellisessä moniviranomaistilanteessa. Näitä kaikkia ylläpidetään jatkuvalla oman osaamisen parantamisella, varautumalla ja säännöllisellä harjoittelulla omassa organisaatiossa, että moniviranomaisharjoituksissa.

## 6. Pohdinta

Suuronnettomuus on erityinen tilanne, joka asettaa haasteita työnteokemiselle. Suuronnettomuus on äkillinen ja arvaamaton tilanne, johon vaaditaan moniammatillista yhteistyötä tilanteen hoitamiseksi. Suuronnettomuudessa on usein suuri joukko avuntarvitsijoita ja sosiaaliryhmien tehtävänä on huolehtia suuronnettomuudessa osallisina olleiden ihmisten erilaisista avun tarpeista, turvallisuuden tunteen palauttamisesta ja jatkohoidon järjestämisestä. Sosiaaliryhmä toimii pääosin kriisikeskuksessa, jonne suuronnettomuuden osalliset evakuoitetaan. Kriisikeskuksen tavoitteena on arvioida jokaisen kriisikeskuksen ihmisen palveluiden tarpeet ja jatkohoidon järjestäminen yhdessä muiden viranomaisten ja vapaaehtoisten kanssa.

Akuutti kriisityö tarkoittaa välittömästi tarjottavaa tukea ja kriisityötä, joka pitää sisällään, esimerkiksi kriisitapaamisia yksittäisille henkilöille, perheille tai ryhmille. Työn tarkoituksena on rauhoittaa suuronnettomuuden aiheuttamia stressivasteita sekä edesauttaa kriisin psyykkistä käsittelyä ja palauttaa psykososiaalista toimintakykyä tukien luontaista toipumista ja käytettävissä olevia omia voimavaroja sekä ehkäistä suuronnettomuudessa aiheutuneita pitkäaikaisseuraamuksia. Akuuttia kriisityötä voidaan antaa tietyissä määrin heti onnettomuuspaikalla, mutta tilanteen syvempi käsittely tehdään kuitenkin suuronnettomuuden jälkeisenä aikana, noin kuukausi suuronnettomuudesta. Akuuttia kriisityötä antavat monet tahot. (STM 2019, 19–20.) Kriisikeskuksessa tapahtuva akuutti kriisityö on asiakkaiden kohtaamista ja turvallisuuden tunteen palauttamista.

## Suuronnettomuustyöskentelyn erityisyys

Äkillinen  
kriisitilanne

Iso joukko  
avuntarvitsijoita

Tilanne jatkuu  
pitkään

Linjaorganisaatio

Suuronnettomuus on erityinen työtilanne sosiaalityölle siitä syystä, että suuronnettomuudessa osallisina olleita ihmisiä voi olla suuri määrä, tilanteet jatkuvat sosiaalityöntekijöillä pitkään vielä suuronnettomuuden jälkeiseen aikaan. Suuronnettomuustilanteessa ehkä yksi suurin eroavaisuus sosiaalityön arkityöskentelyyn on se, että suuronnettomuustilanteessa työskentely on linjaorganisaatioissa. Yleisesti sosiaalityö on demokraattista ja keskustelevaa työskentelyä, mutta suuronnettomuudessa työskentely on käskyjen vastaanottamista ja omassa työtehtävässä pysymistä. Sekavassa tilanteessa on aina tarpeellista, että tilannetta johtaa joku, joka tietää suuronnettomuuden tilanne- ja yleiskuvan. Johtajan tulee omata hyvät vuorovaikutustaidot ja osata työskennellä moniviranomais yhteistyössä. Johtajan tulee jakaa erilaisia työtehtäviä, resursseja sekä hoitaa kriisiviestintää sekä ylös että alaspäin. Suuronnettomuustilanteessa sosiaalityö on koordinoimassa suuronnettomuustilanteen psykososiaalista tukea. Oman tutkimukseni ja sosiaali- ja terveysministeriön työryhmän loppuraportin perusteella (2019:46) äkillisten tilanteiden psykososiaalinen tuki on kattokäsite suuronnettomuuksissa annettavalle toiminnalle, joka vastaa suuronnettomuudessa osallisina olleiden erilaisiin palveluntarpeisiin.

## Suuronnettomuustilanteen psykososiaalinen tuki

- Moniammatillinen yhteistyötilanne
- Laaja-alaisten ja monikerroksisen tiedon keruu ja hallinta
- Jälkihoidon järjestäminen
- Ensihuolto
- Kriisiviestintä
- Turvallisuuden tunteen palauttaminen

Tutkimukseni perusteella suuronnettomuustilanteessa psykososiaaliseen tukeen kuuluvat moniammatillinen yhteistyö, Laaja-alaisen ja monikerroksisen tiedon keruu ja hallinta, jälkihoidon järjestäminen, ensihuollolliset tehtävät ja kriisiviestintä sekä turvallisuuden tunteen palauttaminen. Lisäksi työtehtäviin kuuluvat palvelutarpeen arvio, rauhoittaminen, ihmisen

kohtaaminen ja turvaaminen. Kriisikeskuksessa sosiaalityön apuna toimivat eri viranomaiset sekä vapaaehtoistyön järjestöt sekä kirkko. Vapaaehtoistyön järjestöissä on paljon kokemusta suuronnettomuustyöskentelystä ja heistä on apua akuutissa kriisityössä, ihmisten kirjaamisessa sekä ensihuollollisissa tehtävissä. Kriisikeskuksen kokonaisvastuu on kuitenkin kriisikeskuksen johtajaksi nimetyllä työntekijällä. Useimmiten johtajana on sosiaalipäivystyksen erikseen nimetty sosiaalityöntekijä, mutta tilannetta voi joutua johtamaan myös hälytyksen vastaanottanut sosiaalityöntekijä oli hänellä kokemusta johtamisesta tai ei.

## Sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa

- Oman työn ja valtuuksien tunteminen
- Tilanne ja kriisikeskuksen johtaminen
- Vapaaehtoisten koordinointi
- Kriisityön osaaminen
- Vuorovaikutustaidot
- Kokonaisuuksien hallinta
- hallinnollisjuridiset päätökset

Sosiaalityön asiantuntijuus suuronnettomuuksissa näyttäytyy tämän tutkimuksen mukaan kokonaisuuksien haltuun ottamisena sekä erilaisina johtamistehtävinä. Sosiaalityön asiantuntijuutta ovat oman työn ja valtuuksien tunteminen, tilanne- ja kriisikeskuksen johtaminen, vapaaehtoisten koordinointi, kriisityön osaaminen, vuorovaikutustaidot, kokonaisuuksien hallinta ja hallinnollisjuridiset päätökset. Sosiaalityöntekijä tarvitsee suuronnettomuudessa työskennellessään erilaisia vuorovaikutustaitoja. Suuronnettomuuden ensimmäisessä vaiheessa, ennen kuin kriisikeskus on pystytetty, sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutus painottuu muihin suuronnettomuudessa työskenteleviin viranomaisiin hyvän tilannekuvan luomiseksi. Kriisikeskuksen perustamisen jälkeen vuorovaikutus alkaa painottumaan suuronnettomuuden osallisten suuntaan, jolloin sosiaalityöntekijä käyttää kriisityön taitojaan.

Merja Rapelin (2017, 61) tutkimuksessa on asetettu sosiaalityön perustyoiksi suuronnettomuuksissa psykososiaalinen tuki. Omassa tutkimuksessani psykososiaalinen tuki ei näytäyty yhtenä tietynä osaamisena vaan toimii kattokäsitteenä monille eri toiminnoille.

Olen tarkastellut sosiaalityön asiantuntijuutta yleisellä tasolla ja syventynyt sen jälkeen suuronnettomuudessa annettavaan psykososiaaliseen tukeen, joka pitää sisällään akuutin kriisityön ja kiireellisen sosiaalityön yhdessä. Suuronnettomuudessa työskentelytilanne on poikkeava, joka tuo oman kontekstinsa sosiaalityölle. Työssä korostuvat ja painottuvat sosiaalityön asiantuntijuuden osa-alueet eri tavoin. Työtä tehdään moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa ja se sisältää palvelutarpeen arviointia, ohjausta ja neuvontaa, tukea asumiseen ja taloudelliseen ahdinkoon.

Tilanteen erityisyyden vuoksi suuronnettomuuteen tulee varautua. Se sosiaalitoimi, joka ottaa vastaan suuronnettomuudesta tulevan hälytyksen tulisi varmistaa, että myös sosiaalihuolto on näkyvissä kunnan tai esimerkiksi sairaalan valmiussuunnitelmassa. Sosiaalityön tulisi olla selkeästi esillä valmiussuunnittelussa, koska sosiaalityöllä itsellään on paljon sellaista osaamista, mitä muilla viranomaisilla ei ole. Sosiaalityön asiantuntijuuden kenttä kattaa suuronnettomuuden uhrin palvelutarpeet yksilötasolta yhteisötasolle. Suuronnettomuudessa toimivalla sosiaalityöntekijällä on psykososiaalisen tuen osaamista, palvelujärjestelmän tuntemista sekä kokemusta moniammatillisesta yhteistyöstä. Tutkimuksen haastateltavat olivat kaikki käyneet kriisityön koulutuksia ja tätä pidettiin tärkeänä asiana. Haastateltavat nostivat esille kriisityön opetuksen puuttumisen sosiaalityön perusopinnoista. Kriisi- ja päivystystyön opetuksen lisäämistä sosiaalityön opetukseen perusteltiin työn erityisyydellä ja sillä, että suuronnettomuudessa tulee olla hallussa suuronnettomuustyöskentelyn mekanismi, kriisiviestintä sekä kriisityön osaaminen. Suuronnettomuuden hetkellä ei ole enää aikaa harjoitella, koska tilanne on usein sekava ja kaoottinen eikä tilanteesta ole paljon faktatietoa.

Se miten suuronnettomuuden moniviranomais yhteistyötilanne saadaan toimimaan, on säännöllinen harjoittelu niin oman organisaation sisällä sekä moniviranomaisharjoituksissa. Organisaation sisäisissä harjoituksissa harjoitellaan suuronnettomuustilanteita varten erilaisia toimintaohjeita ja esimerkiksi kriisiviestintää. Moniviranomaisharjoituksiin osallistuu harjoituksesta riippuen eri viranomaisia sekä vapaaehtoistoimijoita. Moniviranomaisharjoitukset ovat tärkeä osa sosiaalityön näkyvyyden nostamisessa suuronnettomuustyön kentällä.

Sosiaalityö voi näyttäytyä vielä tänäkin päivänä vieraana toimijana suuronnettomuudessa, mutta todellisuudessa sosiaalityö jatkuu vielä pitkään sen jälkeen, kun tilanne on saatu normalisoitua. Sosiaalityön asiantuntijuuden kenttä on laaja ja sen vuoksi sosiaalityön tulee osallistua aktiivisesti harjoitteluun sekä valmiussuunnitteluun.



## Lähteet

- Aalto, Sakari 2009: Toiminta monipotilas- ja suuronnettomuustilanteissa. Teoksessa Castren, Maaret & Aalto, Sakari & Rantala, Elina & Sapanen, Pertti & Westergård, Airi (toim). Ensihoidosta päivystyspoliklinikalle. Sanoma pro Oy, Helsinki 630 - 648.
- Aine, Antti, Nurmi, Veli-Pekka, Ossa, Jaakko, Penttilä, Teemu, Salmi, Ilkka & Virtanen, Vesa 2011: Moderni kriisilainsäädäntö. WSOY. Helsinki
- Bonanno, George 2004: Loss, Trauma and Human Resilience: Have We Underestimated the Human Capacity to Thrive After Extremely Aversive Events? *American Psychologist* 59, 20–28.
- Cacciatore, Joanne & Carlson Bonnie & Michaelis, Elizabeth & Klimek, Barbara & Steffan Sara 2011: Crisis intervention by social workers in fire departments: An innovative role for social workers. *Social Work*. Vol.56, 1, Oxford 81–8. Yhdysvallat
- Castren, Maaret & Ekman, Simo & Ruuska, Rami & Silfvast, Tom 2015: Suuronnettomuusopas. Kustannus oy Duodecim. Printon Tallinna.
- Dyregrov, Atle 1994: Katastrofipsykologian perusteet. Vastapaino. Tampere.
- Elliott, Doreen (2010) A Social Development Model for Infusing Disaster Planning Management and Response issues. A Guide for Social Work Education and Practise. Alexandria, Virginia: CSWE Press, 89–110. Yhdysvallat
- Fook, Jan 2002: Social Work. Critical theory and practice. Sage Publications. London.
- Granfelt, Riitta 1993: Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.): Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan Keskusliitto. Helsinki, 175–228.
- HE 224/2016, päivystysuudistus.
- Hedrenius, Sara & Johansson, Sara 2016: Kriisituki. Ensiapua onnettomuuksien, katastrofien ja järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Tietosanoma. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2010: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.
- Hobfoll, Stevan & Watson, Patricia & Bell, Carl & Bryant, Richard & Brymer, Melissa & Friedman, Matthew & Friedman, Merle & Gersons, Berthold & de Jong, Joop & Layne, Christopher & Maguen, Shira Neria, Yuval & Norwood, Ann & Pynoos, Robert & Reissman, Dori & Ruzek, Josef & Shalev, Arieh & Solomon, Zahava & Steinberg, Alan & Ursano, Robert 2007: Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4), 283–315. Yhdysvallat
- Huhtala, Hannele & Hakala, Salli 2007: Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Gaudeamus. Helsinki.
- Hynninen, Tuula 2010: Millaista arviointitietoa suomalaisen kriisityön käytännön toimivuudesta, vaikutuksista ja vaikuttavuudesta on koottu? *Psykologinen työ akuuteissa kriiseissä – suositus hyvistä käytännöistä*. *Psykologia* 45 (01), 69–80.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve. 2005: Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Gaudeamus/Palmenia: Helsinki. 73–96.
- Kause, Anne 2018: Suuronnettomuudessa työskentelevän sosiaalityöntekijän perus- ja erityisosaaminen näkyväksi. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto. Turku.
- Kuisma, Markku & Porthan, Kari 2013. Suuronnettomuus. Teoksessa Kuisma, Markku & Holmström, Peter & Nurmi, Jouni & Porthan, Kari & Taskinen, Tuomas: Ensihoito. 2013. SanomaPro Oy, Helsinki 702 - 720.
- Kuula, Arja 1999: Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Vastapaino, Tampere.
- Lehtonen, Jaana (2016) Psykososiaalisen tuen johtaminen. Sosiaali- ja terveys- viranomaisten alueellinen yhteistyö järjestöjen ja kirkon kanssa. Terveystieteiden edistäminen kriisi- ja erityistilanteiden johtaminen. Laurea-ammattikorkeakoulu, YAMK opinnäytetyö 91 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117869/Lehtonen\\_Jaana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117869/Lehtonen_Jaana.pdf?sequence=1&isAllowed=y) viitattu 25.8.2019.
- Leppävuori, Antero & Paimio, Sirpa & Avikainen, tytti & Nordman, Tina & Puustinen, Kerttu

- & Riska, Mikael 2009: Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Gummerus, Jyväskylä.
- Metsämuuronen, Jari 2006: Laadullisen tutkimuksen käsikirja. International Methelp ky. Gummerus. Helsinki.
- OTKES 2014: Kahdeksan laskuvarjohyppääjän kuolemaan johtanut lento-onnettomuus Jämsällä 2014. Tutkintaselostus L2014-02, Onnettomuustutkintakeskus.
- Pedak Maarit 2009: Uhrien ja omaisten tukikeskuksen johtaminen kriisissä. Media & viestintä 32(2009):2, 97–109.
- Pelastuslaki 468/2003 ja -asetuksen n:o 787/2003 §6.
- Pohjola, Anneli 2007: Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta.
- Poijula, Soili 2009: Traumaattinen kriisi etiikan ja tutkimuksen valossa. Teoksessa Leppävuori, Antero & Paimio, Sirpa & Avikainen, Tytti & Nordman, Tina & Puustinen, Kerttu & Mikael (toim.): Suuronnettomuustilanteiden kriisityö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. 106–121.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2011: Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.): Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. HansaBook. Vantaa, 47–57.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina 2011: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. PS- kustannus. Jyväskylä, 235–255.
- Raunio, Kyösti 2009: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Hakapaino Helsinki.
- Rapeli, Merja 2017: Varautuminen häiriötilanteisiin. Sosiaalityö päivystystilanteissa ja varautuminen häiriötilanteisiin. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Helsinki, 337–343.
- Rapeli, Merja & Ritola, Venssa 2018: Sosiaalitoimen varautuminen Suomessa. Kartoitus sosiaalitoimen valmiussuunnitelmien tasosta 2014. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja 58/2018.
- Ruuska, R. 2015. Johtokeskustyöskentely suuronnettomuustilanteissa. Teoksessa Castren, Maaret & Ekman, Simo & Ruuska, Rami & Silfvast, Tom. 2015. Suuronnettomuusopas. 3.painos. Duodecim. Helsinki
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005: Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino, Tampere.
- Saari, Salli & Hynninen, Tuula 2010: Kuvaus Suomessa tehtävästä psykologisesta auttamisesta akuuteissa kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. Psykologinen työ kriiseissä – suositus hyvistä käytännöistä. Psykologia 45 (01), 43–50.
- Seeck, Hannele 2009: Kriisit ja työyhteisöt: Kriisijohtaminen työyhteisöjen tukena. Juvenes Print. Tampere
- Sipilä, Anita 2011: Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Vaaitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta: Kuopio .
- Sipilä, Jorma 1989: Sosiaalityön jäljillä. Tammi, Helsinki.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2006: Psykososiaalinen tuki ja palvelut suuronnettomuudessa. Asiantuntijatyöryhmän muistio. Selvityksiä 2006:81. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2010: Yhtenäiset päivystyshoidon perusteet. Työryhmän raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö: 2015. Evakuointikeskuksen perustaminen. Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille. Yliopistopaino. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2019: Äkillisiin traumaattisiin tilanteisiin liittyvän psykososiaalisen tuen kehittäminen. Työryhmän loppuraportti. 2019:46.
- Suomen perustuslaki (11.6.1999/731).
- Terveydenhuoltolaki (30.12.2010/1326).
- TENTS 2009: The European Network of Traumatic Stress. Onnettomuuden jälkeiset

- psykososiaaliset interventiot. Academic Medical Center University of Amsterdam.  
<https://www.tentsproject.eu/>  
[https://www.estss.org/uploads/2011/04/79TENTS\\_Interventions\\_Brochure\\_Finland\\_Finnish\\_FINAL.pdf](https://www.estss.org/uploads/2011/04/79TENTS_Interventions_Brochure_Finland_Finnish_FINAL.pdf) viitattu 25.6.2019.
- TENK 2019: Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki.
- Traumaperäinen stressihäiriö 2014: Käypä hoito -suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Psykiatriyhdistys ry:n asettama työryhmä. Suomalainen Lääkäriseura Duodecim, Helsinki.
- Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. (2009) Opas kunnille ja kuntayhtymille. Julkaisuja 2009: 16. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.
- Trevithick, Pamela. (2008) Revisiting the Knowledge Base of Social Work: A Framework for Practice. The British Journal of Social Work, Volume 38, Number 6, September 2008. pp. 1212–1237.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Tammi Oy. Helsinki.
- Turvallisuustutkintalaki (525/2011).
- Vainikainen, Mari-Pauliina 2010: Akuutin kriisityön vaikuttavuus tutkimusnäytön valossa. Psykologinen työ akuuteissa kriiseissä. Suositus hyvistä käytännöistä. Psykologia 45 (01), 51–68.
- Valmiuslaki 29.12.2011/ 1552.
- Vilkka, Hanna 2015: Tutki ja Kehitä. PS-Kustannus. Jyväskylä. 4. uudistettu painos. 1. painos 2005.
- YTS 2010: Yhteiskunnan turvallisuusstrategia 2010, Valtioneuvoston periaatepäätös 16.12.2010.  
[https://www.defmin.fi/files/1696/Yhteiskunnan\\_turvallisuusstrategia\\_2010.pdf](https://www.defmin.fi/files/1696/Yhteiskunnan_turvallisuusstrategia_2010.pdf) Viitattu: 29.12.2019