



LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND

**Kymenlaaksossa sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulleiden  
yhteydenottojen tuottaman tiedon tarkastelua rakenteellisen  
sosiaalityön kontekstissa**

Meiju Suikkanen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Lapin yliopisto

2026



## Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Kymenlaaksossa sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulleiden yhteydenottojen tuottaman tiedon tarkastelua rakenteellisen sosiaalityön kontekstissa

Tekijä: Meiju Suikkanen

Koulutusohjelma: Sosiaalityö

Ohjaaja: Tarja Orjasniemi

Työn laji: Pro gradu -tutkielma

Sivumäärä: 88, 3 liitettä

Vuosi: 2026

### Tiivistelmä:

Tutkimuksessa tarkasteltiin Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystykseen kohdistuneiden yhteydenottojen muutoksia vuosina 2021–2025 sekä näiden muutosten rakenteellisia ulottuvuuksia. Tavoitteena oli lisätä ymmärrystä siitä, miten sosiaali- ja kriisipäivystystyö kohdentuu, millaisia sosiaalisia ilmiöitä yhteydenotot heijastavat ja miten yhteydenotoista tuotettua tietoa voidaan hyödyntää rakenteellisessa sosiaalityössä. Aineistona hyödynnettiin Serena Business Manager -järjestelmästä koottua tilastoaineistoa (N=46 566) sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöiden puolistrukturoituja teemahaastatteluja (N=4). Tutkimus toteutettiin integroivalla monimenetelmällisellä lähestymistavalla, jossa tilastollinen ja laadullinen tieto täydensivät toisiaan.

Tulokset osoittavat, että yhteydenotot lisääntyivät tarkastelujaksolla ja hätäkeskuksen rooli yhteydenottojen välittäjänä vahvistui merkittävästi. Puhelin säilyi yleisimpänä yhteydenottotapana, mutta muu- ja moniammatillinen tiimi -tilastointimerkintöjen käyttö kasvoi, mikä yhdessä haastatteluaineiston kanssa paljasti kirjaamiskäytäntöjen epäyhtenäisyyttä. Yhteydenottojen syissä korostuivat kiireellinen sosiaalipäivystyksen tarve, kriisityö sekä nuoriin ja ikääntyneisiin liittyvät ilmoitukset. Haastatteluaineisto osoitti erityisesti nuorten monimuotoiset mielenterveys- ja päihdeongelmat, sijaishuollon virka-avun tarpeen, ikääntyneiden kotona pärjäämisen kriisiytymisen sekä asunnottomuuden akuutit tilanteet, jotka eivät kaikilta osin näy tilastoissa ilmiöinä.

Tutkimustulokset osoittavat sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimivan yhä useammin palvelujärjestelmän rajapinnoissa tilanteissa, joissa virka-aikaiset palvelut eivät ole saavutettavissa tai joissa asiakkaan tilanne on äkillisesti kriisiytynyt. Sosiaali- ja kriisipäivystys näyttäytyy näin paitsi akuutin sosiaalisen hädän ensivasteena myös palvelujärjestelmän kuormituksen ja yhteiskunnallisten muutosten varhaisena indikaattorina. Tilastoinnin epäyhtenäisyys, luokittelujen päällekkäisyys ja dokumentoinnin pirstaleisuus vaikeuttivat työn kohdentumisen seuranta ja osoittivat tiedontuotannon tulkinnallisuuden. Haastatteluaineisto täydensi tilastollista kuvaa ja toi esiin palvelujärjestelmän rakenteellisia haasteita. Tutkimus korostaa tarvetta tilastointijärjestelmän yhdenmukaistamiselle sekä rakenteellisen tiedon systemaattiselle hyödyntämiselle hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä.

Avainsanat: Sosiaali- ja kriisipäivystys, Rakenteellinen sosiaalityö, Tiedontuotanto, Sosiaalipäivystyksen yhteydenotot



Sisällys

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	1
<b>2</b>	<b>Rakenteellinen sosiaalityö</b> .....	5
2.1	Rakenteellisen sosiaalityön perusteet ja tiedontuotanto.....	5
2.2	Sosiaali- ja kriisipäivystys rakenteellisen sosiaalityön toimintaympäristönä .....	11
<b>3</b>	<b>Kymenlaakson aluekuvaus</b> .....	21
3.1	Kymenlaakson aluerakenne ja väestökehitys.....	21
3.2	Hyvinvointialueen palvelurakenne, asiakasryhmien erityispiirteet ja alueen rakenteellinen sosiaalityö .....	23
<b>4</b>	<b>Tutkimuksen toteutus</b> .....	30
4.1	Tutkimustehtävä ja metodologia.....	30
4.2	Tilastollinen aineisto ja analyysi.....	33
4.3	Kvalitatiivinen aineisto ja analyysi.....	38
4.4	Tutkimusetiikka.....	40
<b>5</b>	<b>Yhteydenotoissa tapahtuneet muutokset</b> .....	42
5.1	Määrälliset ja maantieteelliset muutokset .....	42
5.2	Yhteydenottotapojen muutokset .....	45
5.3	Yhteydenottajien muutokset .....	48
5.4	Yhteydenottojen syiden muutokset.....	52
5.5	Yhteydenottojen sisältöjen muutokset .....	55
<b>6</b>	<b>Yhteydenottojen kehityssuuntien tulkinta palvelujärjestelmän toiminnan ja rakenteellisten ilmiöiden näkökulmasta</b> .....	60
6.1	Nuorten haastavat elämäntilanteet.....	60
6.2	Ikääntyneiden kotona asumisen tukeminen.....	63
6.3	Katveeseen jäävät asiakkaat.....	66
<b>7</b>	<b>Palvelujärjestelmän tiedontuotannon rakenteelliset haasteet ja kehittämistarpeet</b> .....	70
7.1.	Tilastointimerkintöjen tulkinnanvaraisuus.....	70
7.2.	Tiedon pirstaleisuus ja tekniset rajoitteet .....	72
<b>8</b>	<b>Johtopäätökset ja pohdinta</b> .....	75
	Lähteet .....	82
	Liitteet.....	89
	Liite 1. Informoitu suostumus osallistumisesta tutkimukseen .....	89
	Liite 2. Kvantitatiivisen aineiston excel-tiedostot .....	90
	Liite 3. Haastattelurunko sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöiden ryhmähaastatteluihin	93



## Kuvioluettelo

Kuvio 1. Kymenlaakson hyvinvointialueen kunnat ja maakuntakeskukset (Kymenlaakson hyvinvointialue 2026a). .....	22
Kuvio 2. Tilastollisten muuttujien runko ja muuttujien soveltuvuus tilastolliseen analyysiin ....	35
Kuvio 3. Yhteydenotot Pohjois- ja Etelä-Kymenlaakson asukkaisiin sekä ulkopaikkakuntalaisiin liittyen vuosittain.....	44
Kuvio 4. Yhteydenottotavat vuosittain ilman yhteydenottotapoja puhelin ja muu.....	47
Kuvio 5. Yleisimmät yhteydenottajat vuosittain .....	50
Kuvio 6. Yleisimmät yhteydenottojen syyt vuosittain .....	53
Kuvio 7. Ilmoituksen sisältäneet yhteydenotot vuosittain .....	56

## 1 Johdanto

*"Äkillisiä kuolemia, itsemurhia, paloja ja turmia – tätä on työ kriisipäivystyksessä: "Hätä on suuri, kun meihin otetaan yhteyttä" (Palmén 2021)*

Viime vuosina sosiaalihuollon asiakkaiden määrä on kasvanut ja heidän tarpeensa ovat samanaikaisesti moninaistuneet, mikä heijastuu myös edellä esitettyssä valtakunnallisen median uutisotsikossa ja kuvaa sosiaalityön moninaista luonnetta. Asiaksmäärien kasvu ja palvelutarpeiden monimuotoistuminen ovat haastaneet palvelujärjestelmän rakenteita ja kykyä vastata asiakkaiden tarpeisiin tehokkaasti. Hoitoon tai palveluihin pääsyn viivästyminen voi pahentaa asiakkaan tilannetta ja lisätä palveluvelkaa, minkä vuoksi painopistettä tulisi siirtää peruspalveluihin. (Hetemaa ym. 2025, 60–65; Honkatukia & Pihlava 2025, 66–68.)

Hyvinvointialueuudistus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021) on tuonut sosiaalipalvelujen järjestämiseen merkittäviä rakenteellisia muutoksia ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen rooli osana palvelujärjestelmää on vahvistunut. Sosiaalihuoltolain uudistukset ovat korostaneet päivytyksellisen sosiaalityön asemaa ja lisänneet velvoitteita kiireellisen sosiaalihuollon järjestämiseen, mikä on tehnyt sosiaali- ja kriisipäivystyksestä keskeisen toimijan palvelutarpeiden ja rakenteellisten ilmiöiden tunnistamisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024, 117–126, 146.)

Asiakkaan tilanteen kriisiytyminen voi johtaa yhteydenottoon sosiaali- ja kriisipäivystykseen, joka toimii sosiaalihuoltolain (1301/2014) 29–29b§:n mukaisesti akuuteissa tilanteissa väylänä avun ja tuen saamiselle. Sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulevat yhteydenotot voivat kuvastaa sekä yksilöllisiä tarpeita että laajempia rakenteellisia kysymyksiä. Yhteydenottojen painottuminen ja lisääntyminen voi kertoa muiden palveluiden kuormituksesta, joka johtaa tilanteen kriisiytyttyä päivytykselliseen yhteydenottoon. Näin sosiaali- ja kriisipäivystyksen toiminnassa tapahtuneet muutokset eivät ole vain yksittäisiä ilmiöitä, vaan heijastavat laajempia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehityskulkuja. Yhteydenottojen tullessa esimerkiksi lastensuojelun, psykiatrisen hoidon tai ikääntyneiden palveluiden rajapintojen kautta, näkyvät myös muiden palveluiden haasteet sosiaali- ja

kriisipäivystyksessä. (Hipp & Surakka 2023, 173; Sosiaali- ja terveysministeriö 2024, 117–118.)

Rakenteellinen sosiaalityö tarjoaa välineitä asiakastyössä tuotetun tiedon kokoamiseen ja analysointiin, mikä mahdollistaa palveluiden kehittämisen sekä rakenteellisten haasteiden tunnistamisen (Kananoja & Karjalainen 2017, 162; Kivipelto 2022, 13–14). Tätä voidaan soveltaa myös sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulleiden yhteydenottojen tarkasteluun, jolloin tilastollinen analyysi ja sosiaalityöntekijöiden haastattelut tekevät näkyväksi palvelujärjestelmän rakenteellisia ilmiöitä, kuten palvelutarpeiden kasautumista ja saavutettavuuden eroja. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä näkyvät ilmiöt eivät ole irrallisia yksittäistapauksia, vaan kertovat palvelujärjestelmän toimivuudesta, resursseista ja rakenteellisista haasteista.

Kymenlaakso tarjoaa tutkimukselle erityisen kiinnostavan kontekstin. Alueella yhdistyvät väestön nopea ikääntyminen, korkea sairastavuus, lastensuojelun kuormitus, päihde- ja mielenterveyspalvelujen kasvava tarve sekä työttömyyden ja pienituloisuuden kasautuminen (Kymenlaakson hyvinvointialue 2023). Nämä tekijät lisäävät päivystyksellisten palvelujen tarvetta ja tekevät sosiaali- ja kriisipäivystyksestä keskeisen toimijan palvelujärjestelmän katvealueiden tunnistamisessa. Samalla ne korostavat tarvetta tutkia sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta näkyviä ilmiöitä rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta.

Sosiaali- ja kriisipäivystystä koskevaa tutkimustietoa on saatavilla vain niukasti ja hajanaisesti, ja olemassa oleva tutkimus painottuu hallinnollisten rakenteiden ja palvelujärjestelmän kuvauksiin (vrt. Ollilla ym. 2019). Sosiaalityön tutkimus on Suomessa painottunut virka-aikaisiin palveluihin, kuten lastensuojeluun, aikuissosiaalityöhön ja gerontologiseen sosiaalityöhön, minkä vuoksi sosiaali- ja kriisipäivystystä on useimmiten tarkasteltu näiden palvelujen rajapinnoilla eikä omana tutkimuskohteenaan. Päivystyksellistä sosiaalityötä on käsitelty lähinnä pro gradu -tutkielmissa erityisesti työorientaatioiden, kuten kriisityön näkökulmasta, mutta laajempaa tutkimusperinnettä ei ole muodostunut (vrt. Heikkilä 2020; Kempainen & Saastamoinen 2017; Jalli 2021). Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottojen sisältöä, pitkäjäisiä kehityssuuntia ja niiden kytkeytymistä palvelujärjestelmän toimivuuteen ei ole aiemmin tarkasteltu systemaattisesti. Kymenlaaksossa sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottoja analysoinut Terkki (2021) keskittyy pro gradu -tutkielmassaan vuoden 2020

tilastoaineistoon asiantuntijuuden ja moniammatillisuuden kontekstissa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotoista saatavaa tilastollista tietoa ei ole aiemmin yhdistetty työntekijöiden tulkintoihin tavalla, joka mahdollistaisi rakenteellisten ilmiöiden tunnistamisen ja palvelujärjestelmän muutosten ymmärtämisen.

Tämä tutkielma tarkastelee Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystykseen vuosina 2021–2025 tulleita yhteydenottoja (N=46 566) tilastoanalyysin avulla sekä syventää saatua tietoa sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien yksilö- ja ryhmähaastatteluilta. Tilastollinen aineisto osoittaa yhteydenottojen keskeisiä kehityssuuntia, ja haastattelut jäsentävät miten työntekijät tulkitsevat näitä muutoksia ja millaisia rakenteellisia tekijöitä he näkevät yhteydenottojen taustalla.

Tutkimus tuottaa kansallisesti uutta tietoa siitä, mihin sosiaali- ja kriisipäivystys kohdentuu sekä tilastojen perusteella että työntekijöiden kokemusten kautta, ja mitkä rakenteelliset tekijät vaikuttavat sosiaali- ja kriisipäivystystyöhön ja hyvinvointialueen palvelujärjestelmään. Näin tutkimus tarjoaa kattavan kuvan sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotoista ja niiden merkityksestä sosiaalityön rakenteellisessa tiedontuotannossa sekä palvelujärjestelmän toimivuudessa Kymenlaaksossa. Tutkimuksen tuottama tieto voi auttaa hyvinvointialuetta palveluiden kehittämisessä ja palvelutarpeisiin vastaamisessa. Samalla tutkimusprosessi vahvistaa tutkijan ammatillista ymmärrystä tiedon tuottamisen ja tiedolla johtamisen roolista sosiaalityössä sekä rakenteellisen sosiaalityön merkityksestä palvelujärjestelmän kehittämisen välineenä.

Tutkimus perustuu monimenetelmälliseen lähestymistapaan, jossa yhdistyy tilastoanalyysi ja sen löydöksiä täydentävä ja vertaileva kvalitatiivinen aineisto. Serena Business Manager (SBM) -asiakastietojärjestelmän avulla tuotetaan systemaattista tilastotietoa yhteydenottojen ajankohdista, yhteydenottajista sekä työntekijöiden suorittamista toimenpiteistä. Tämän aineiston avulla on mahdollista tunnistaa keskeisiä kehityssuuntia ja tarkastella palvelujärjestelmän toimivuuteen liittyviä kysymyksiä. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkemykset täydentävät tilastoanalyysiä jäsentämällä niitä rakenteellisia tekijöitä, jotka muovaavat sosiaali- ja kriisipäivystystyön painottumista ja heijastuvat laajemmin palvelujärjestelmän toimintaan.

Tutkimuksen tiedonintressi paikantuu rakenteelliseen sosiaalityöhön ja tiedon tuottamiseen. Tutkimus on luonteeltaan praktinen, sillä sen tavoitteena on lisätä ymmärrystä sosiaali- ja kriisipäivystyksen tehtävien jakautumisesta, yhteydenottojen sisällöstä ja niiden merkityksestä palvelujärjestelmän toimivuudelle sekä rakenteelliselle vaikuttamiselle. Yhteydenotoista saatavan tiedon hyödyntämistä tarkastellaan rakenteellisen vaikuttamisen välineenä. Tiedonintressiä tukevana taustana esitellään Kymenlaakson aluekuvaus ja palvelujärjestelmän toimintaympäristö, joiden avulla on mahdollista ymmärtää tutkimuskontekstin erityispiirteitä sekä niitä rakenteellisia ja sosiaalisia tekijöitä, joiden puitteissa sosiaali- ja kriisipäivystys toimii tietoa tuottavana toimintaympäristönä.

## 2 Rakenteellinen sosiaalityö

### 2.1 Rakenteellisen sosiaalityön perusteet ja tiedontuotanto

Rakenteellisen sosiaalityön juuret ovat sosiaalityön varhaisissa yhteiskunnallisissa tehtävissä, joissa sosiaalityöntekijät pyrkivät paitsi auttamaan yksilöitä myös vaikuttamaan köyhyyden, eriarvoisuuden ja huono-osaisuuden taustalla oleviin rakenteisiin (Addams 1910/2021; Richmond 1922). Richmondin (1922) casework-malli tunnisti sosiaalisen raportoinnin varhaiset lähtökohdat, kun taas Addams (1910/2021) korosti sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää ja mahdollisuuksia vaikuttaa rakenteisiin.

Tavoitteena rakenteellisella sosiaalityöllä on yhtenä sosiaalityön osa-alueena tunnistaa ja vaikuttaa niihin yhteiskunnallisiin, organisatorisiin ja palvelujärjestelmällisiin rakenteisiin, jotka muovaavat yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointia. Rakenteellisen sosiaalityön teoreettinen perusta vahvistui erityisesti Yhdysvalloissa 1970-luvulla osana kriittisen sosiaalityön traditiota. Suomessa rakenteellinen sosiaalityön kehittynyt vähemmän vastakkain asettelevana, mutta sen taustalla vaikuttavat samat kysymykset yksilön ja yhteiskunnan suhteesta. (Pohjola 2011, 209; Hämäläinen 2015, 65; Kananoja & Karjalainen 2017, 162.) Tähän keskusteluun kytkeytyy myös Giddensin (1984) rakenteistumisteoria, joka tarkastelee rakenteiden ja toimijuuden välistä vuorovaikutusta. Rakenteet muovaavat yksilöiden toimintamahdollisuuksia, mutta samalla yksilöt uusintavat ja muuttavat näitä rakenteita omassa toiminnassaan. Rakenteet eivät siten ole pysyviä tai ulkoisia, vaan muodostuvat toistuvista käytännöistä, joita tuotetaan ja ylläpidetään arjen toiminnassa. (Giddens 1984, 17, 25, 121.)

Rakenteistumisteoriaa on laajennettu kriittisen sosiaalityön suuntaan, jossa huomio kohdistuu erityisesti valtasuhteisiin ja rakenteellisen eriarvoisuuden mekanismeihin. Tätä näkökulmaa ovat kuvanneet Mullaly ja Dupré (2019, 196–233), jotka esittävät rakenteellisen sosiaalityön tavoitteena olevan tunnistaa ja muuttaa epäoikeudenmukaisia valtasuhteita. Heidän mukaansa sosiaalityön tehtävänä on paitsi tehdä näkyväksi rakenteita, myös aktiivisesti haastaa niitä silloin, kun ne ylläpitävät syrjiviä käytäntöjä tai estävät asiakkaiden oikeuksien toteutumista.

Weinberg (2008) puolestaan määrittää rakenteellisen sosiaalityön moraaliteoriaksi, joka toimii eettisenä kompassina tilanteissa, joissa esimerkiksi resurssien niukkuus tai palvelujärjestelmän haasteet aiheuttavat jännitteitä. Weinberg korostaa rakenteellisen sosiaalityön tarvitsevan tuekseen käytännön toimia teoreettisen ymmärryksen lisäksi, jotta epäkohtia voidaan tuoda näkyviksi ja muuttaa. Weinbergin analyysi tukee Mullalyn ja Duprén näkemystä siitä, että sosiaalityöntekijät myös kyseenalaistavat vallitsevia rakenteita ja etsivät laajempia ratkaisuja asiakkaiden oikeuksien turvaamiseksi. (Weinberg 2008; Mullaly & Dupré 2019.) Sosiaali- ja kriisipäivystyksen kontekstissa nämä rakenteelliset jännitteet näkyvät esimerkiksi resurssien rajallisuutena, palvelujärjestelmän katvealueina ja kiireellisen päätöksen teon eettisinä ristiriitoina. Sosiaali- ja kriisipäivystystyön painopiste kohdentuu usein virka-ajan ulkopuolelle, jolloin virka-aikaisia resursseja ei ole hyödynnettävissä. Päätöksen teko tapahtuu usein vajavaisin tiedoin, joka osaltaan voi lisätä asiakastyön eettisiä ristiriitoja.

Kriittisen sosiaalityön näkökulmat korostavat rakenteiden ja valtasuhteiden merkitystä sosiaalityön tehtävissä. Suomessa rakenteellisen sosiaalityön kehitystä on jäsennetty kansallisista lähtökohdista käsin ja rakenteellisen sosiaalityön vakiintumiseen on vaikuttanut erityisesti Pohjolan (2011, 215–216) mallintama neljän ydinalan kokonaisuus, johon kuuluvat tietotyö, strategiatyö, inklusiivisyys ja oikeudenmukaisuustyö. Näitä kokonaisuuksia yhdistävät sosiaalipoliittinen- ja johtamistyö. Rakenteellinen sosiaalityö voidaan näin määritellä vastavuoroiseksi vaikuttamistoiminnaksi, jossa asiakastyöstä saadulla tiedolla voidaan muokata yhteiskunnallisia rakenteita. Tietotyö sisältää tiedon tuottamista ja välittämistä sekä yhteiskunnan epäkohtien paikantamista, joita tämä tutkielma osaltaan pyrkii havaitsemaan (Mt.; Kivipelto 2021, 22–23).

Pohjolan (2011) mallia on edelleen kehittänyt Kokkonen (2023), joka sitoo poliittisuuden vielä vahvemmin osaksi rakenteellista sosiaalityötä. Kokkonen esittää, ettei sosiaalityö ole vain palvelujärjestelmän osa, vaan politiikka ja sosiaalityö voivat limittyä toimimaan yhteiskunnallisen muutoksen eteen mahdollistaen päätöksenteon moniäänisyyden. Näin poliittinen prosessi voi parhaimmillaan tukea sosiaalityön toimijuutta ja vahvistaa sen roolia yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisussa. (Kokkonen 2023, 49–68) Tämä näkökulma vahvistaa ajatusta siitä, että sosiaalityö voi toimia aktiivisena

yhteiskunnallisena toimijana, joka paitsi reagoi olemassa oleviin rakenteisiin, myös pyrkii muokkaamaan niitä asiakastyöstä saadun tiedon perusteella.

Rakenteellinen sosiaalityö on kansainvälisesti jäsennetty sosiaalisen oikeudenmukaisuuden ja yhteiskunnallisen muutoksen käytäntö, jossa sosiaalityöntekijät pyrkivät tunnistamaan ja haastamaan niitä rakenteita, jotka tuottavat eriarvoisuutta ja rajoittavat ihmisten toimijuutta. Greason ja Plourde (2025) kuvaavat rakenteellista sosiaalityötä moniulotteiseksi prosessiksi, jossa sosiaalityöntekijät yhdistävät asiakkaiden arjen kokemukset poliittisiin, institutionaalisiin ja taloudellisiin rakenteisiin sekä toimivat aktiivisesti näiden rakenteiden muuttamiseksi. Heidän mukaansa rakenteellinen sosiaalityö rakentuu sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaatteille ja sisältää sekä mikro- että makrotason toimia, joissa pieniltäkin vaikuttavat teot voivat kumuloitua osaksi laajempaa systeemistä muutosta. Tämä näkökulma korostaa rakenteellisen sosiaalityön olevan myös arjen käytännöissä tapahtuvaa jatkuvaa rakenteiden tunnistamista, kyseenalaistamista ja muokkaamista vain laajojen poliittisten uudistusten tavoittelun sijaan.

Rakenteellisen sosiaalityön kehityksessä keskeistä on ollut ymmärrys ihmisestä tilanteessaan ja elinympäristössään osana monimutkaisten rakenteiden verkkoa. Pohjola (2014, 32–33) korostaa, että sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan syvällistä kontekstuaalista ymmärrystä sekä kykyä hahmottaa rakenteiden merkitys osana sosiaalityössä tehtävää muutostyötä. Tämä tarkoittaa sekä yhteiskunnallisten, ideologisten ja poliittisten rakenteiden että palvelujärjestelmien suhteiden analysointia ja niihin vaikuttamista. Greasonin ja Plourden (2025, 9) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kuvasivat rakenteellista työtettä nimenomaan kykyä luoda yhteyksiä henkilökohtaisen ja poliittisen välille sekä tunnistaa tilanteita, joissa pienetkin rakenteelliset teot voivat toimia muutoksen lähteinä.

Heinonen (2014, 59) näkee rakenteellisella sosiaalityöllä olevan keskeinen rooli sosiaalisten ongelmien esiin nostamisessa ja ratkaisumallien kehittämisessä, mikäli sen avulla kyetään tuottamaan ajankohtaisiin sosiaalisiin kysymyksiin toimivia ja vaikuttavia ratkaisuja. Tämä ajatus yhdistyy Greasonin ja Plourden (2025, 9–11) esiin nostaman strategisen toimijuuden kanssa, jossa rakenteellinen sosiaalityö edellyttää sosiaalityöntekijältä kykyä toimia harkitusti, kriittisesti ja tavoitteellisesti sekä tunnistaa tilanteet, joissa rakenteisiin vaikuttaminen on mahdollista ja tarkoituksenmukaista.

Hyvinvointialueilla rakenteellisen sosiaalityön tuottamalle tiedolle hyvinvoinnista, palvelujärjestelmän toimivuudesta ja sosiaalisista ongelmista on kasvava tarve. Liukko ja Karjalainen (2022, 81) korostavat, että rakenteellisen sosiaalityön tunnettavuutta on vahvistettava myös sosiaalihuollon ulkopuolella ja että yhteisen käsitteellisen ymmärryksen vakiinnuttaminen on välttämätöntä. Tämä tarve kytkeytyy Greasonin ja Plourden (2025) havaintoihin siitä, että rakenteellinen sosiaalityö edellyttää paitsi kriittistä ajattelua ja eettistä sitoutumista myös strategista yhteistyötä, uskottavuutta ja kykyä toimia moniammatillisissa ja hierarkkisissa ympäristöissä. Yhdessä nämä näkökulmat muodostavat rakenteelliselle sosiaalityölle perustan, jossa sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistäminen, rakenteiden kriittinen tarkastelu ja käytännön muutostyö kietoutuvat toisiinsa. Rakenteellinen sosiaalityö näyttäytyy sekä ammatillisena tehtävänä että eettisenä velvoitteena, joka edellyttää sosiaalityöntekijältä jatkuvaa reflektiota, tietoperustaista toimintaa ja valmiutta haastaa sekä omia että järjestelmien toimintatapoja.

### **Tiedontuotanto**

Rakenteellisen sosiaalityön käsite ja käytäntö ovat kehittyneet pitkään, ja niitä yhdistää ymmärrys sosiaalityöstä muutostyönä. Kansainvälisessä tutkimuksessa rakenteellinen sosiaalityö nähdään tiedontuotantoon perustuvana käytäntönä, jossa sosiaalityöntekijät tekevät näkyväksi rakenteellisia epäoikeudenmukaisuuksia ja valtasuhteita. Weinbergin (2008) mukaan rakenteellinen sosiaalityö edellyttää kykyä tunnistaa arjen työssä esiin nousevat ilmiöt osaksi laajempia yhteiskunnallisia rakenteita ja tuottaa niistä tietoa, joka voi haastaa vallitsevia käytäntöjä. Tiedontuotanto ei ole neutraalia, vaan se kytkeytyy sosiaalityön eettisiin velvoitteisiin ja työntekijöiden asemaan institutionaalisten paineiden keskellä. Greason ja Plourde (2025) korostavat rakenteellisen sosiaalityön rakentuvan mikro- ja makrotason yhteydelle, jossa pieniltäkin vaikuttavat havainnot ja teot voivat kumuloitua osaksi laajempaa systeemistä muutosta, kun havainnot ja teot tehdään näkyviksi ja välitetään eteenpäin.

Tämä kansainvälinen näkökulma täydentää suomalaista lainsäädäntöä, jossa rakenteellinen sosiaalityö määritellään sosiaalihuoltolain (2014/1301, 7 §) mukaisesti rakenteellisten ongelmien tunnistamiseksi ja yhteiskunnallisten ilmiöiden kehityksen seuraamiseksi. Hallituksen esityksessä (HE 164/2014) korostettiin rakenteiden merkitystä sosiaalisten ongelmien synnyssä, mikä johti rakenteellisen sosiaalityön

vahvistamiseen osana sosiaalihuollon lakisääteisiä tehtäviä. Suomessa tiedontuotanto on keskeinen osa rakenteellista sosiaalityötä, ja sitä on viime vuosina kehitetty systemaattisesti. Osana Suomen kestävän kasvun ohjelmaa 2023–2025 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on rakentanut valtakunnallista mallia rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin tueksi, jonka tavoitteena on yhtenäistää hyvinvointialueiden tiedontuotantoa ja vahvistaa sen vaikuttavuutta (THL 2024a).

Rakenteellisessa sosiaalityössä tiedontuotanto tarkoittaa yhteiskunnallisten ilmiöiden, palvelujärjestelmän toimivuuden ja asiakkaiden tilanteiden systemaattista kartoittamista ja analysointia. Tavoitteena on tuottaa kohdennettua tietoa päätöksenteon tueksi ja palvelurakenteiden kehittämiseksi. Sosiaalityön viitekehyksessä tiedontuotanto ei rajoitu tilastolliseen analyysiin, vaan se sisältää myös asiakastyössä syntyvän kokemustiedon, työntekijöiden havainnot ja hallinnollisen tiedon hyödyntämisen (Hämäläinen 2015, 66). Piiraisen (2022, 35) mukaan rakenteellisessa sosiaalityössä keskeisiä tiedonlähteitä ovat asiakastyössä syntyvä tieto, tiedonmuodostusprosessi sekä palveluja koskeva vaikutustieto, jotka yhdessä tukevat tiedolla johtamista ja rakenteellisten ongelmien tunnistamista.

Tiedontuotannon merkitys korostuu erityisesti sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, jossa yhteydenotot tarjoavat varhaisen ja herkän tiedonlähteen alueellisista sosiaalisista ilmiöistä (Hämäläinen 2015). Tässä tutkielmassa yhteydenottojen tilastollinen tarkastelu ja asiantuntijahaastattelut muodostavat rakenteellisen sosiaalityön tiedollisen perustan. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen konteksti mahdollistaa tarkastelun miten alueelliset erityispiirteet, palvelurakenteet ja kriisitilanteet heijastuvat yhteydenottojen määrään ja sisältöön sekä millaista rakenteellista tietoa työntekijöiden kokemukset tuottavat.

Tiedontuotannon kehittämistarpeet ovat nousseet esiin useissa sosiaalihuollon tutkimuksissa. Kivipelto (2021, 16) toteaa, että asiakastietojärjestelmiä ei voida hyödyntää täysimääräisesti rakenteellisen sosiaalityön tarpeisiin, mikä heikentää tiedon systemaattista keräämistä, vertailtavuutta ja raportointia. Hänen mukaansa rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotanto edellyttää selkeää jäsentämistä ja yhteisiä käytäntöjä, jotta palvelujärjestelmän ilmiöitä voidaan tunnistaa ja analysoida luotettavasti (Kivipelto 2021, 9–10).

Salovaara ja kumppanit (2021) täydentävät tätä kuvaa osoittamalla sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmien tuottaman tiedon laadun olevan usein työntekijäsidonnaista, mikä johtuu kirjaamiskäytäntöjen vaihtelusta ja rakenteisen tiedon puutteesta. Dokumentointi on hajanaista ja epäyhtenäistä, mikä heikentää tiedon luotettavuutta ja vaikeuttaa sen hyödyntämistä sekä operatiivisessa työssä että johtamisessa. Lisäksi järjestelmien tekniset rajoitteet, kuten tiedon hajautuminen useisiin tietokantoihin ja puutteelliset rajapinnat, estävät tiedon kokoamista ja analysointia. Julkisissa organisaatioissa tiedon hyödyntämistä rajoittavat myös puutteet tiedon kattavuudessa, ajantasaisuudessa ja luotettavuudessa. (Salovaara ym. 2021, 373–374, 379–381.)

Tiedolla johtamisen rakenteelliset haasteet korostuvat Salovaaran ja kumppanien (2023) uudemmassa artikkelissa. Heidän mukaansa tietojärjestelmät eivät tuota valmiita tietotuotteita, jotka tukisivat toiminnan ohjausta tai palvelujen vaikuttavuuden arviointia. Johtajat kuvaavat, ettei järjestelmistä saada tarvittavaa tietoa, vaan he joutuvat manuaalisesti kokoamaan ja yhdistelemään eri lähteistä kerättyjä lukuja, jotta johtamisen kannalta keskeinen tieto olisi käytettävissä. Tietotuotteiden puutteellisuus ja järjestelmien heikko tuki prosessien seurannalle heikentävät mahdollisuuksia arvioida palvelujen vaikuttavuutta tai ohjata toimintaa tiedon perusteella. (Salovaara ym. 2023, 52–56)

Nämä tutkimukset osoittavat, etteivät sosiaalihuollon tiedolla johtamisen haasteet johdu tiedon puutteesta, vaan sen rakenteesta, laadusta ja järjestelmien kyvyttömyydestä tukea tiedon jalostamista (Salovaara ym. 2021; Salovaara ym. 2023). Asiakastietojärjestelmien tuottama tieto ei ole neutraalia, vaan se rakentuu kirjaamisen käytännöissä, teknologisissa ratkaisuissa ja organisatorisissa rakenteissa. Tiedolla johtamisen kehittäminen edellyttää siksi sekä teknisiä uudistuksia että kirjaamisen yhdenmukaistamista ja tiedonhallinnan osaamisen vahvistamista.

Tiedontuotannon eettinen ulottuvuus on keskeinen osa rakenteellista sosiaalityötä. Mänttari-van der Kuip (2015, 333–334) osoittaa, että sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi heikkenee silloin, kun työn rakenteelliset edellytykset estävät heitä toimimasta ammattieettisten ihanteiden mukaisesti. Kiire, paine ja riittämättömät rakenteet voivat johtaa siihen, että asiakkaiden hätä jää näkymättömäksi ja olennaisia asioita jää huomaamatta. Tällaisissa tilanteissa rakenteellinen tiedontuotanto toimii keinona tuoda esiin epäkohtia ja vaikuttaa niiden korjaamiseen. Niemi ja Niemi (2025, 182–183)

korostavat, että priorisointiin liittyvät eettiset ristiriidat voivat johtaa moraaliseen ahdinkoon, mikä tekee rakenteellisen tiedon välittämisestä entistä tärkeämpää. Weinbergin (2008) mukaan juuri tämä jännite työntekijän eettisestä velvollisuudesta ja institutionaalista rajoitteista tekee rakenteellisesta tiedontuotannosta sosiaalityön keskeisen vastarinnan muodon. Nämä havainnot osoittavat sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin, työn laadun ja asiakkaiden oikeuksien toteutumisen olevan tiiviisti sidoksissa toisiinsa. Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta tämä tarkoittaa sosiaalityöntekijöiden tuottaman tiedon työn rakenteellisista esteistä, kuormitustekijöistä ja asiakkaiden kohtaamisen mahdollisuuksista olevan keskeistä sekä palvelujärjestelmän kehittämiseksi että oikeudenmukaisuuden ja osallisuuden vahvistamiselle.

Rakenteellisen sosiaalityön tuottama tieto vaikuttaa hyvinvoinnin rakenteiden kehittämiseen, osallistuu hyvinvointistrategioiden ja -ohjelmien laatimiseen sekä hallinnollisiin ja poliittisiin prosesseihin. Tiedontuotanto ei siten rajoitu sosiaalihuollon sisäiseen kehittämiseen, vaan ulottuu laajemmin yhteiskunnallisiin rakenteisiin, kestävän kehityksen edistämiseen, aktiivisen kansalaisuuden tukemiseen ja yhteiskunnan eheyden vahvistamiseen (Hämäläinen 2015, 83). Tämän vuoksi rakenteellisen sosiaalityön tuottaman tiedon systemaattinen hyödyntäminen on keskeistä hyvinvointialueilla, joissa päätöksenteko ja palvelurakenteiden kehittäminen edellyttävät ajantasaista ja monipuolista ymmärrystä alueen sosiaalisista ilmiöistä.

## **2.2 Sosiaali- ja kriisipäivystys rakenteellisen sosiaalityön toimintaympäristönä**

Sosiaalityön avuntarve ei ajoitu vain virka-aikaan, minkä vuoksi sosiaali- ja kriisipäivystys muodostaa keskeisen osan kiireellisen sosiaalihuollon palvelukokonaisuutta. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan mukaan sosiaalipäivystyksellä tarkoitetaan välttämättömien ja kiireellisten sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien järjestämistä sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa kaikkina vuorokauden aikoina, ja palveluun on voitava saada yhteys ympärivuorokauden asuinpaikasta riippumatta (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2024).

Kansainvälisessä tutkimuksessa katastrofisosiaalityö nähdään rakenteellisen sosiaalityön kannalta keskeisenä rajapintana, jossa yhteiskunnalliset haavoittuvuudet ja palvelujärjestelmän katvealueet tulevat näkyviksi. Suomessa sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa ympärivuorokautisesti kaikenikäisten ja kaikkien asiakasryhmien kiireelliseen ja välttämättömään sosiaalihuollon tarpeeseen, mikä edellyttää riittäviä resursseja ja erityisosaamista palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi (SHL 1301/2014, 29 §; HE 1517/2016).

Vaikka sosiaali- ja kriisipäivystys on kansallinen, lainsäädäntöön perustuva palvelumuoto, eikä suora vastine kansainvälisille katastrofisosiaalityön käytännöille, on niiden välillä toiminnallisia yhtäläisyyksiä. Sosiaali- ja kriisipäivystystyölle on ominaista ennakoimattomuus ja tilanteiden äkillisyys. Työntekijä ei voi tietää etukäteen yhteydenottojen määrää, sisältöä tai vakavuutta, ja tehtävät voivat koskettaa yhtä lailla yksittäisen henkilön kriisiä kuin laajaa suuronnettomuutta (Hipp & Surakka 2023, 171). Näiden yhtäläisyyksien vuoksi kiinnitän tässä tutkielmassa sosiaali- ja kriisipäivystystyön osaksi kansainvälistä katastrofisosiaalityön tutkimuskeskustelua.

Dominelli (2023, Extreme weather events: flooding and wildfires, disasters frequently calling upon social workers' contributions) korostaa, että äkilliset kriisit, kuten maastopalot ja tulvat, paljastavat nopeasti rakenteellisia epäoikeudenmukaisuuksia, kuten palvelujen saatavuuden eroja, resurssien riittämättömyyttä ja institutionaalisia rajoja. Sosiaalityöntekijät toimivat tällöin sekä välittömän avun antajina että yhteisöjen tukijoina, mutta myös rakenteellisen tiedon tuottajina, sillä he kohtaavat tilanteita, jotka heijastavat laajempia yhteiskunnallisia ilmiöitä ja palvelujärjestelmän toimivuutta.

Suomessa ikääntyvä väestö ja erilaiset työikäisiin liittyvät tilanteet ovat laajentaneet sosiaalipäivystykseen ohjautuvia viranomaistehtäviä, jotka aiemmin ovat liittyneet suurilta osin lastensuojelullisiin tehtäviin. Äkillisten onnettomuuksien ja kuolemantapausten lisäksi yhteydenotot voivat liittyä esimerkiksi kadonneeseen nuoreen, alaikäiseen rikoksen tekijään, perheväkivaltaan tai yksin asuvan ikääntyneen kotona pärjäämättömyyteen. Sosiaalipäivystäjällä tulee olla valmius selvittää tilannetta paikan päällä, vaikkakin usein puhelimitse annettu tuki on arvioitu riittäväksi. (Ollila ym. 2019, 11.)

Näin sosiaali- ja kriisipäivystys toimii paitsi akuutin avun yksikkönä myös merkittävänä rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon ympäristönä, jossa yhteiskunnalliset epäkohdat tulevat näkyviksi ja voivat muodostaa perustan palvelujärjestelmän kehittämiseksi. Rakenteellisen sosiaalityön kehittämisen kannalta keskeistä on sen tehtäväalueiden monipuolinen tutkiminen sekä estävien ja mahdollistavien tekijöiden tunnistaminen. Närhi ja kumppanit (2023, 297–298) korostavat rakenteellisen sosiaalityön kiinnittymisen sosiaalityön eri tehtäviin edellyttävän jatkuvaa tutkimusta ja arviointia, jotta sen rooli palvelujärjestelmässä vahvistuu ja selkiytyy. Tämä näkökulma on erityisen tärkeä sosiaali- ja kriisipäivystyksen kohdalla, joka toimii palvelujärjestelmän rakenteet, katvealueet ja kiireelliset sosiaalihuollon tarpeet näkyväksi tekevänä rajapintana.

### **Moniammatillinen yhteistyö**

Sosiaalipäivystyksellisissä tehtävissä korostuu tiivis yhteistyö ensihoidon, terveydenhuollon päivystyksen, pelastustoimen, poliisin, hätäkeskuksen ja muiden toimijoiden kanssa. Tämä vahvistaa käsitystä sosiaali- ja kriisipäivystyksestä moniammatillisena ja liikkuvana työnä, jossa tilanteiden arviointi tehdään usein vähäisen informaation varassa ja päätöksenteko tapahtuu paineen alla (Hujala 2017, 331–336). Lisäksi sosiaali- ja kriisipäivystys on osa hyvinvointialueen valmiussuunnittelua, ja sen tehtävänä on osallistua alueellisten varautumis- ja valmiussuunnitelmien laatimiseen yhdessä ensihoidon ja muiden viranomaisten kanssa, mikä korostaa sen roolia osana yhteiskunnan kriisivalmiutta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024, 121).

Hipp ja Surakka (2023, 171, 173, 180) esittävät muiden palveluiden toimimattomuuden näkyvän konkreettisesti sosiaali- ja kriisipäivystyksen työssä esimerkiksi mielenterveyspalvelujen rajapintahaasteina, päihdehoitopaikkojen riittämättömyytenä sekä ikääntyneiden kotona selviytymiseen liittyvinä tilanteina. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotot voivat liittyä tilanteisiin, joissa asiakas tai hänen läheisensä kokee turvattomuutta ilman aiempia sosiaalipalvelujen asiakkuuksia. Tämä korostaa sosiaali- ja kriisipäivystyksen roolia palvelujärjestelmän viimeisenä turvaverkkona. Rapeli (2015, 342) painottaa, että sosiaalihuollon tehtävänä on varmistaa palvelujen häiriötön toiminta ja tukea ihmisten elämän palautumista kriisin jälkeen, mikä edellyttää joustavuutta ja kykyä priorisoida tehtäviä muuttuvissa tilanteissa.

Sosiaali- ja kriisipäivystykseen saapuvat yhteydenotot koskevat usein lapsiin ja nuoriin liittyviä tilanteita, ikääntyneiden sosiaalihuollon tarpeita, mielenterveys- ja päihdeongelmia sekä äkillistä turvattomuutta. Suuronnettomuuksissa sosiaali- ja kriisipäivystyksellä on johtovastuu psykososiaalisen tuen järjestämisestä, mikä edellyttää varautumista ja kouluttautumista yhdessä viranomaisverkoston kanssa (Hipp & Surakka 2023, 173–175). Sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta voidaan tarkastella palvelujärjestelmän toimivuutta ja katvealueita, sillä yhteydenotot heijastavat usein tilanteita, joissa asiakkaat eivät ole saaneet tukea muista palveluista tai joissa palveluihin pääsy on viivästynyt. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024, 117–126)

### **Kriisityö**

Kriisityö muodostaa keskeisen osan sosiaali- ja kriisipäivystyksen tehtäväkenttää, ja sen organisointi, sisältö ja rakenteellinen merkitys ovat muuttuneet hyvinvointialueuudistuksen myötä. Sosiaali- ja kriisipäivystykset ovat viime vuosina yhdistyneet hyvinvointialueilla, mikä on muuttanut kriisityön organisointia ja resursointia. Sosiaali- ja kriisipäivystysalueiden laajuus voi vaikuttaa kotikäyntien matka-aikoihin ja avun saatavuuteen, ja kriisityön roolista on esitetty huolta erityisesti silloin, kun sama yksikkö vastaa sekä kriisityöstä että kiireellisestä lastensuojelusta (Hipp & Surakka 2023, 172).

Kriisityön merkitys sosiaali- ja kriisipäivystyksen työssä on kasvanut viime vuosina huomattavasti, mikä heijastaa laajempia yhteiskunnallisia muutoksia. Psykososiaalisen tuen tarve on lisääntynyt esimerkiksi mielenterveyden haasteiden, perhe- ja lähisuhdeväkivallan, päihdeongelmien sekä erilaisten äkillisten kriisitilanteiden yleistyessä (Ollila ym. 2019, 57–61; Sosiaali- ja terveysministeriö 2024, 120–126; Holopainen 2019). Psykkisen pahoinvoinnin ja kuormittavien elämäntilanteiden lisääntyminen voi osaltaan lisätä tarvetta ammatilliselle tuelle myös tilanteissa, jotka eivät välttämättä täytä perinteisiä kriisikäsityksiä, mutta jotka yksilötasolla koetaan kuormittavina. Kriisityön määritelmä onkin viime vuosina laajentunut aiemmasta (Hipp & Surakka 2023, 175). Kriisityön osuuden kasvu kertoo paitsi yksilöiden ja perheiden kuormittumisesta myös palvelujärjestelmän paineista. Kun peruspalvelut eivät kykene vastaamaan tarpeisiin riittävän varhain, kriisitilanteet kasaantuvat päivystysluonteiseen työhön.

Kriisityö voidaan jäsentää aktiivivaiheen ja seurantavaiheen työskentelyyn. Aktiivivaihe alkaa sokkivaiheen työskentelystä, joka voi tapahtua esimerkiksi tapahtumapaikalla ja jonka tavoitteena on turvata asiakkaan välitön turvallisuus ja tuen saanti, jossa korostuu ammattihenkilön aktiivinen läsnäolo ja asiakkaan kohtaaminen. Aktiivivaihe jatkuu ensimmäisten viikkojen aikana turvallisuuden tunteen vahvistamisella, stressireaktioiden rauhoittamisella ja kriisin psyykkisen käsittelyn tukemisella. Seurantavaiheessa arvioidaan asiakkaan vointia, mahdollisia jälkioireita ja jatkotuen tarvetta. Erityisesti shokkivaiheessa tuen vastaanottaminen voi olla haastavaa, jonka takia kriisityötä tulisi tarjota myöhemmässäkin vaiheessa tueksi kriisin käsittelyyn. (Hipp ja Surakka 2023, 173–175.)

Saaren (2000, 41–49) kuvaama sokkivaiheen psykologinen dynamiikka, johon voi liittyä toimintakyvyn heikentymistä, tunteiden puuttumista tai impulsiivisia reaktioita, selittää sosiaali- ja kriisipäivystyksen ensitoimien merkitystä. Poijula (2018, 17) täydentää tätä näkökulmaa korostamalla, että resilienssiin liittyy kyky löytää tai rakentaa merkityksiä vastoinkäymisten keskellä. Tällainen merkityksellistäminen tukee elämönhallinnan palautumista ja ehkäisee kokemusta siitä, että kriisi olisi hallitsematon. Resilienssi vaihtelee yksilöiden välillä ja on sidoksissa myös sosiaalisen verkoston tarjoamaan tukeen, jolloin hyvin toimiva sosiaalinen yhteisö voi vahvistaa yksilön selviytymiskykyä. Poijulan mukaan resilienssi ihmiset pyrkivät aktiivisesti suuntautumaan kohti tulevaisuutta sen sijaan, että vetäytyisivät tai lamaantuisivat, mikä tekee kriisin alkuvaiheessa saadusta tuesta erityisen merkityksellistä. (Pojula 2018, 17, 178–179) Kriisityö tuottaa rakenteellista tietoa paitsi yksittäisten kriisitilanteiden kautta myös sen perusteella, kuinka merkittävä osa sosiaali- ja kriisipäivystyksen työstä kohdistuu kriisityöhön. Kriisityön määrä ja sen kautta esiin nousevat tilanteet voivat kuvata laajemmin yhteiskunnallisia ilmiöitä, palvelutarpeiden muutoksia ja resurssoinnin kohdentumista.

### **Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset ilmoitukset ja päätökset**

Sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulevat yhteydenotot voivat liittyä myös sosiaalihuollon tarpeessa mahdollisesti olevasta henkilöstä ilmoittamiseen. Sosiaalihuoltolain 35§ velvoittaa tekemään ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta, jos henkilö on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan hyvinvoinnistaan tai turvallisuudestaan. Yhteydenotto voi siten olla ilmoituksen tekemistä koskeva pyyntö, tai sosiaali- ja kriisipäivystys voi tehdä

ilmoituksen itse arvioituaan tilanteen. Ilmoitukset voivat liittyä esimerkiksi toimintakyvyn heikkenemiseen, kaltoinkohteluun, päihde- ja mielenterveysongelmiin tai asumisen kriiseihin. Näiden ilmoitusten määrä ja sisältö tuottavat rakenteellista tietoa asiakkaiden tarpeiden painottumisesta palvelujärjestelmän eri osiin.

Ikääntyneiden kohdalla sovelletaan lisäksi lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (980/2912) 25 §:ää (jatkossa vanhuspalvelulaki). Gerontologisen sosiaalityön näkökulmasta iäkkäisiin liittyvät huoli-ilmoitukset heijastavat usein tilanteita, joissa toimintakyvyn heikkeneminen, arjen hallinnan vaikeudet tai sosiaalisen tuen puute ovat jääneet palvelujärjestelmässä tunnistamatta riittävän varhain. Rossi ja kumppanit (2025) osoittavat iäkkäiden erityisen tuen tarpeen rakentuvan monisyisesti sekä yksilöllisistä että rakenteellisista tekijöistä. Tuen tarve ei synny äkillisesti, vaan kasautuu vähitellen tilanteissa, joissa palveluketjut katkeavat tai palvelujen saavutettavuus on heikko.

Iäkkäiden haavoittuvuus liittyy usein siihen, että he jäävät yksin selviytymään arjen kuormituksesta, eivätkä aina kykene tai uskalla hakea apua ennen tilanteen kriisiytymistä. Sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajat kuvaavat iäkkäiden tuen tarpeen arvioinnin tapahtuvan usein puutteellisen tiedon varassa sekä palvelujärjestelmän pirstaleisuuden vaikeuttavan kokonaiskuvan muodostamista. (Rossi ym. 2025, 140–146) Tämä johtaa siihen, että iäkkäiden tilanteet tulevat näkyviksi vasta silloin, kun huoli on jo merkittävä ja edellyttää nopeaa reagoimtia. Soukiala (2023, 272, 277–278) korostaa gerontologinen sosiaalityön olevan luonteeltaan myös rakenteellista, jolloin ikääntyneiden kriisit paljastavat palveluketjujen katkeamisia, tuen oikea-aikaisuuden puutteita ja kotona asumisen tukemisen rakenteellisia haasteita. Näin ikääntyneisiin liittyvät ilmoitukset ja yhteydenotot sosiaali- ja kriisipäivystykseen eivät ole vain yksittäisiä huoli-ilmoituksia, vaan ne paljastavat rakenteellista haavoittuvuutta ja tuen oikea-aikaisuuden puutteita hyvinvointialueen palvelujärjestelmässä.

Lastensuojelulain (417/2007) 25 § velvoittaa tekemään lastensuojeluilmoituksen viipymättä, jos lapsen hyvinvointi tai turvallisuus herättää huolta. Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaanottaa ilmoituksia esimerkiksi poliisilta, terveydenhuollosta tai yksityishenkilöiltä, mutta yhteydenoton vastaanottanut ammattihenkilö on velvollinen tekemään ilmoituksen myös itse, mikäli yhteydenoton perusteella herää lastensuojelulain mukainen huoli. Ilmoitukset voivat koskea perheväkivaltaa, lapsen tai

vanhemman päihde- tai mielenterveysongelmia, lapsen hoidon laiminlyöntiä tai muuta välitöntä turvattomuutta. Lastensuojeluilmoitusten taustalla näkyy usein palvelujärjestelmän kyvyttömyys vastata lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin riittävän varhain. Vihreäsalo (2023, 80–81) osoittaa, että erityisesti nuorten päihdeongelmiin liittyvissä tilanteissa peruspalvelujen riittämättömyys voi johtaa tilanteiden kärjistymiseen ja yhteydenottoihin sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Myös väkivaltatilanteet tai niiden uhka edellyttävät välitöntä puuttumista ja Linner Matikka (2023, 67) korostaa väkivaltaan puuttumisen ja palveluihin ohjaamisen merkitystä asiakkaan pitkäaikaisen avun turvaamiseksi erityisesti alaikäisten kohdalla.

Jos lapsi on välittömässä vaarassa, sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijä voi tehdä kiireellisen sijoituksen enintään 30 päivän ajaksi (LSL 38 §). Kiireellinen sijoitus käynnistää lapsen lastensuojelun asiakkuuden ja sijoituksen myötä sosiaalihuolto vastaa tosiasiallisesti lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sijoituksen aikana. Kiireellistä sijoitusta voi seurata sijaishuollon järjestäminen, mikäli lapsen turvallisuutta ei voida turvata avohuollon tukitoimin. (LSL 49-50 §) Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta kiireelliset sijoitukset muodostavat tärkeän tiedonlähteen, sillä ne voivat osoittaa tilanteita, joissa perheiden tuen tarve on kriisiytynyt tai joissa peruspalvelut eivät ole riittäneet. Toisaalta osa kiireellisistä sijoituksista tehdään äkillisissä ja ennakoimattomissa tilanteissa, joissa lapsella ei ole aiempaa lastensuojelun asiakkuutta. Lamponen (2023, 218–220) osoittaa, että kiireellisten sijoitusten ja lastensuojeluilmoitusten taustalla näkyvät usein laajemmat yhteiskunnalliset ilmiöt, kuten perheiden taloudellinen ja sosiaalinen kuormittuminen, mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä palvelujärjestelmän pirstaleisuus.

Lamponen (2023, 221–223) kuvaa kiireellisen sijoituksen päätöksenteon kehämäiseksi ja sosiaalisesti rakentuvaksi prosessiksi, jossa arviointi ja päätöksenteko limittyvät ja rakentuvat erilaisten tiedonlähteiden kuten faktatiedon, intuitiivisen tiedon ja kokemustiedon varaan. Päätöksiä tehdään usein tilanteissa, joissa on merkittäviä tiedon aukkoja ja joissa sosiaalityöntekijät joutuvat arvioimaan ratkaisua nopeasti kumuloituvassa tilanteessa yhdessä kollegoiden ja muiden ammattilaisten kanssa. Sosiaali- ja kriisipäivystykselliset tilanteet ovat usein äkillisiä ja asiakkaat työntekijälle entuudestaan tuntemattomia, mikä erottaa sosiaali- ja kriisipäivystyksen virka-aikaisesta sosiaalityöstä. Päätöksiä tehdään ilman mahdollisuutta hyödyntää aiempia kirjauksia,

palveluhistoriaa tai pitkäjänteistä asiakassuhdetietoa, mikä korostaa tilanteessa syntyvän tiedon ja ammatillisen harkinnan merkitystä.

Saman suuntaisia havaintoja esittävät myös Kotisaari ym. (2025, 196–201), jotka kuvaavat lastensuojelun avohuollon tukitoimien valintaa tilanteissa, joissa perheiden tilanteet ovat pitkittyneet ja palvelujärjestelmä kuormittunut. Lamposen (2023) ja Kotisaaren ym. (2025) havainnot tuovat näkyväksi tilanteita, joissa peruspalvelut eivät ole riittäneet tai joissa tuen tarve on kasautunut, vaikka ne eivät käsittele ilmiöitä rakenteellisen sosiaalityön käsitteistön kautta. Näin ollen lastensuojeluilmoitukset ja kiireelliset sijoitukset eivät ole vain yksittäisiä hallinnollisia toimenpiteitä, vaan ne tuottavat rakenteellista tietoa, joka on keskeistä hyvinvointialueen päätöksenteolle ja palvelujen kehittämiseksi.

Kiireellisten sijoitusten lisäksi sosiaali- ja kriisipäivystys tekee päätöksiä sosiaalihuoltolain mukaisista kiireellisistä sosiaalipalveluista. Näihin kuuluu erityisesti tilapäisen asumisen järjestäminen tilanteissa, joissa henkilö tarvitsee välitöntä suojaa esimerkiksi väkivallan, asunnottomuuden tai muun äkillisen kriisin vuoksi (SHL 1301/2014, 21 §). Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan mukaan tilapäinen asuminen on luonteeltaan kriisilähtöistä ja lyhytaikaista, ja se voidaan järjestää myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta silloin, kun asiakkaan turvallisuus tai terveys on välittömästi uhattuna (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024, 80). Asunnottomat 2025 -selvityksen luvut osoittavat, että yhä useampi asunnoton elää tilanteessa, jossa oma asunto puuttuu kokonaan tai asuminen perustuu epävarmoihin ja lyhytaikaisiin järjestelyihin. Tämä lisää tilanteita, joissa sosiaali- ja kriisipäivystys joutuu arvioimaan kiireellistä palvelutarvetta ja järjestämään väliaikaisen majoituksen (Valtion tukeman asuntorakentamisen keskus 2016, 21–32). Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä voidaan tehdä myös ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä silloin, kun akuutti taloudellinen tilanne edellyttää välitöntä tukea ja päätöksen viivästyminen vaarantaisi henkilön tai perheen välttämättömän toimeentulon (Laki toimeentulotuesta 1412/1997).

### **Paikallisuus ja sosiaalityön rajapinnat**

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottojen kautta muodostuva tieto osoittaa, millaisia kriisejä alueella esiintyy, missä tilanteissa huoli asiakkaan turvallisuudesta syntyy ja millaisia palvelujärjestelmän katveita ilmenee. Yhteydenotot toimivat siten

sekä yksilöllisen avuntarpeen indikaattoreina että rakenteellisen sosiaalityön tiedonlähteinä, joiden avulla voidaan tunnistaa toistuvia ilmiöitä ja palvelujärjestelmän kehittämistarpeita. Rakenteellinen sosiaalityö edellyttää kykyä tehdä näkyväksi, miten yhteiskunnan rakenteet vaikuttavat asiakkaiden elämäntilanteisiin (Jäppinen 2023, 52). Yhdysvaltalainen tutkimus osoittaa rakenteellisten tekijöiden, kuten palvelujen saavutettavuuden, alueellisen eriarvoisuuden ja organisatoristen rajojen vaikuttavan merkittävästi siihen, millaisia riskejä ja haavoittuvuuksia ihmiset kohtaavat kriisitilanteissa. Zakour ja Harrell (2003, 27–33) tuovat esiin, että haavoittuvassa asemassa olevat väestöryhmät asuvat usein alueilla, joilla palveluja on vähiten ja joissa pääsy sosiaalisiin ja kriisipalveluihin on heikointa.

Paikallisuuden merkitys avun hakemiseen ja palvelujen saavutettavuuteen on tunnistettu myös suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa. Kilpeläinen ja Romakkaniemi (2014, 155–156) kuvaavat paikallisuuden tuottavan kolme rakenteellista sosiaalityötä määrittävää ulottuvuutta: toimintaympäristön tunnistamisen ja hallinnan, riittävät verkostot ja suhteet sekä kulttuurisen ymmärryksen. Pitkät välimatkat, harva asutus ja palvelujen saatavuuden erot voivat viivästyttää avun saantia ja lisätä kriisiytyneitä tilanteita. Nämä rakenteelliset erot heijastuvat suoraan asiakkaiden selviytymiseen ja avun saantiin, mikä tekee rakenteellisen tiedon tunnistamisesta ja välittämisestä keskeisen osan sosiaalityön tehtävää. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotoissa nämä tekijät muodostavat tärkeän osan rakenteellisesta tiedosta, joka koostuu sosiaalipäivystyksen työntekijöiden työtehtävien dokumentoinnista ja kokemustiedosta. Yhdessä rakenteellinen tieto voi paljastaa palvelujärjestelmän toimivuuden haasteita, kuten saatavuusongelmia, palveluketjujen katkeamista tai asiakkaiden kokemaa toiseutta.

Sosiaali- ja kriisipäivystys on rakenteellisessa sosiaalityössä erityisessä asemassa, sillä se toimii rajapintana, jossa näkyvät palvelujärjestelmän katvealueet, peruspalvelujen riittämättömyys ja haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tuen tarpeet. Haapala ja Jokela (2023, 208) korostavat, että rakenteellinen sosiaalityö tarvitsee selkeät rakenteet ja resursoinnin hyvinvointialueilla, ja että työntekijöiden tulee uskaltaa kysyä asiakkailta, mitä heidän tilanteensa paraneminen edellyttäisi. Näin sosiaali- ja kriisipäivystyksen tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää strategisesti palvelujen kehittämisessä ja rakenteellisten epäkohtien esiin nostamisessa.

Edellä esitetty teoreettinen tarkastelu osoittaa, että rakenteellinen sosiaalityö ja sosiaali- ja kriisipäivystys kietoutuvat tiiviisti toisiinsa. Rakenteellinen sosiaalityö edellyttää kykyä tunnistaa palvelujärjestelmän toimivuutta, katvealueita ja asiakkaiden kokemuksia koskevaa tietoa, ja sosiaali- ja kriisipäivystys toimii tässä työssä keskeisenä rajapintana. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta esiin nousevat tilanteet heijastavat laajempia yhteiskunnallisia ilmiöitä, kuten palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden haasteita, peruspalvelujen riittämättömyyttä sekä paikallisia olosuhteita, jotka vaikuttavat avun hakemiseen ja saamiseen. Näin sosiaali- ja kriisipäivystys ei ole ainoastaan akuutin avun yksikkö, vaan myös merkittävä rakenteellisen tiedon tuottaja, jonka kautta voidaan tarkastella hyvinvointialueen palvelujärjestelmän toimivuutta. Seuraavassa luvussa tarkastellaan Kymenlaakson alueellista kontekstia, jonka puitteissa sosiaali- ja kriisipäivystyksen työ ja rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotanto konkretisoituvat.

### 3 Kymenlaakson aluekuvaus

#### 3.1 Kymenlaakson aluerakenne ja väestökehitys

Kymenlaakson aluekuvaus muodostaa tämän tutkielman empiirisen kontekstin ja taustarakenteen, jonka puitteissa sosiaali- ja kriisipäivystyksen tiedontuotantoa tarkastellaan. Alueen väestörakenne, sosioekonomiset olosuhteet ja palvelujärjestelmän rakenteet vaikuttavat siihen, millaisia yhteydenottoja sosiaali- ja kriisipäivystykseen kohdistuu ja millaisia rakenteellisia ilmiöitä näiden kautta voidaan tunnistaa. Kymenlaakson erityispiirteet kuten väestön nopea ikääntyminen, työttömyyden kasautuminen ja pienituloisuuden lisääntyminen haastavat hyvinvointialueen palvelujärjestelmää ja korostavat rakenteellisen sosiaalityön merkitystä (vrt. Kymenlaakson liitto 2021; THL 2024b; THL 2025). Väestö- ja palvelurakenteen muutokset voivat näkyä myös alueellisina eroina, jolloin väestökehityksen ja palvelujen painottuessa kaupunkialueille, pitenevät maaseutualueelta matkat palveluihin.

Kymenlaakso on Suomen ainoa maakunta, jossa on kaksi maakuntakeskusta: Kouvola ja Kotka (kuvio 1). Etelä-Kymenlaaksoon kuuluvat Kotkan lisäksi Hamina, Pyhtää, Virolahti ja Miehikkälä, kun taas Pohjois-Kymenlaakso muodostuu Kouvolaan. Vuonna 2024 Kymenlaaksossa asui noin 157 000 asukasta, ja väestö jakautui melko tasaisesti Etelä- ja Pohjois-Kymenlaakson kesken (Tilastokeskus 2025). Kymenlaaksossa kaikki kunnat ovat vähintään osittain maaseutualuetta. Virolahti ja Miehikkälä erityisesti kuvataan Suomen ympäristökeskus SYKE:n (2025) luokituksen mukaiseksi ydin- ja harvaanasutuksi maaseuduksi. Kaupunkialueita sijaitsee vain Kouvolaan, Kotkassa ja Haminassa ja näiden kehysalueet ulottuvat osin Pyhtäälle ja Virolahdelle. Suuri osa maakunnasta onkin määritelty olevan kaupungin läheistä maaseutua. (Kymenlaakson liitto 2025.)



Kuvio 1. Kymenlaakson hyvinvointialueen kunnat ja maakuntakeskukset (Kymenlaakson hyvinvointialue 2026a).

Maantieteellisesti Kymenlaakso sijoittuu Kaakkois-Suomen itärajalle, ja sen sijainti lähellä pääkaupunkiseutua on vahvistanut alueen asemaa logistiikan ja teollisuuden toimintaympäristönä. Alueella on pitkät perinteet metsäteollisuudessa, satamatoiminnassa ja logistiikassa, ja nämä toimialat ovat edelleen merkittäviä työllistäjiä. Samalla sosiaali- ja terveysala muodostaa suuren osan alueen työpaikoista, mikä korostaa palvelurakenteen toimivuuden merkitystä. (Kymenlaakson liitto 2021.)

Lisäksi maakunnan alueella on useita järviolueita ja maakunnan eteläosa rajoittuu merialueeseen ja saaristoon, jotka lisäävät vapaa-ajan asumismahdollisuuksia. Kotka-Haminan seutu on suosittu matkailukohde erityisesti kotimaan matkailussa, kun taas Kouvolaissa ulkomaalaisten matkailijoiden yöpyminen on ollut huomattavasti yleisempää. Matkailijoita alueelle tuovat vuosittain Suomen toiseksi suurin tapahtuma

Kotkan Meripäivät sekä Kotkan ja Haminan satamiin kesäisin saapuvat risteilyalukset. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2025, 94–95.)

Kymenlaakson väestö ikääntyy nopeasti. Helmikuussa 2025 yli 30 % kymenlaaksolaisista oli yli 65-vuotiaita, kun koko maassa vastaava osuus oli alle neljänneksen (Kymenlaakson liitto 2021, 14–15, 18). Ikääntyminen on alueella valtakunnallista keskiarvoa nopeampaa, ja se vaikuttaa sekä palvelutarpeisiin että työvoiman saatavuuteen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen asiantuntija-arvion mukaan keskimääräistä suurempi osuus alueen työvoimasta tulee siirtymään vanhuus- tai työkyvyttömyyseläkkeelle seuraavan kymmenen vuoden aikana, mikä haastaa erityisesti sosiaali- ja terveyspalvelujen henkilöstön saatavuutta (THL 2024b, 15). Tämä näkyy myös huoltosuhteen ennusteessa, eli siinä kuinka paljon alueella ennustetaan olevan alle 15-vuotiaita ja vanhuseläkeikäisiä suhteessa sataa työkäistä kohden. Kymenlaakson hyvinvointialueen väestöllisen huoltosuhteen ennuste vuoden 2024 tietojen pohjalta vuodelle 2044 on 79,1, kun taas koko maan osalta ennuste on 60,0 (Tilastokeskus 2025). Tämä kuvaa huoltosuhteen heikentymisen korostuvan alueella, joka näkyyne tulevaisuudessa ikääntyneiden palveluiden kasvun tarpeena ja vastaavasti lapsiperheiden resurssien tarpeiden pienentymisenä.

### **3.2 Hyvinvointialueen palvelurakenne, asiakasryhmien erityispiirteet ja alueen rakenteellinen sosiaalityö**

Kymenlaakson hyvinvointialue on vastannut sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä koko maakunnan alueella vuodesta 2023 alkaen. Palvelurakenne hyvinvointialueella on monimuotoinen ja koostuu sekä keskitetysti tuotetuista palveluista että paikallisista toimipisteistä. Hyvinvointialueen sosiaalipalvelut jakautuvat omiin tulosalueisiinsa, joissa sosiaali- ja kriisipäivystys on osa aikuisten sosiaalipalvelujen tulosaluetta toimien ympärivuorokautisena palveluna, joka vastaa kiireellisiin sosiaalihuollon tarpeisiin koko maakunnan alueella.

Sosiaali- ja kriisipäivystys toimii kahdessa toimipisteessä, Kouvolassa ja Kotkassa, mikä heijastaa maakunnan kaksikeskuksista rakennetta ja mahdollistaa palvelujen tarjoamisen maakunnan eri osissa myös virka-ajan ulkopuolella. Kymenlaakson alueen sosiaali- ja kriisipäivystykset ovat yhdistyneet vuonna 2019 Kymenlaakson sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Kymsoten perustamisen yhteydessä. Ennen yhdistymistä Kouvolan ja Iitin kuntien alueen sosiaali- ja kriisipäivystyksessä hoidettiin vuonna 2017 yhteensä 3842 tehtävää, joista puhelimitse 65 % ja kotikäynteinä 4 %. Etelä-Kymenlaaksossa vuonna 2017 tehtäviä oli 1015, joista puhelimitse toteutui 99 % ja kotikäynteinä 1 % (Ollila ym. 2019, 29, 97–98). Viime vuosien kehitys osoittaa, että palvelujen tarve ja saavutettavuus ovat muuttuneet. Palvelujen saavutettavuudessa on havaittu Kymenlaaksossa alueellista vaihtelua, ja sosiaali- ja kriisipäivystys toimii usein ainoana reittinä kiireelliseen sosiaalipalveluun erityisesti ilta- ja yöaikaan (THL 2024b, 29–32).

Kymenlaakson alueen haasteet eivät rajoitu väestörakenteeseen. Maan matalin syntyvyys, korkea työttömyysaste sekä pienituloisuuden alueellinen kasautuminen heijastuvat palvelutarpeisiin. Palvelujen järjestämisen näkökulmasta alueen haasteita ovat eri-ikäisen väestön osalta kompleksiset ja ylisukupolviset elämänhallinnan ongelmat sekä syrjäytyminen (THL 2025,5,11,31). Tammikuussa 2025 Kymenlaaksossa oli yli 10 000 työtöntä työnhakijaa, ja erityisesti pitkäaikaistyöttömyys sekä nuorten työllistymishaasteet ovat olleet merkittäviä maakunnan alueella (ELY-keskus 2025). Työttömyyden kasautuminen voi näkyä sosiaalipalveluissa lisääntyneenä toimeentulotuen tarpeena ja palveluihin hakeutumisena.

Kymenlaakso kuuluu Suomen korkeimpiin sosiaali- ja terveystalouden alueisiin. Vuonna 2024 hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveydenhuollon nettokäyttökustannukset olivat 24,6 miljardia euroa ja Kymenlaakson kustannustaso oli selvästi keskimääräistä korkeampi korkean sairastavuuden ja iäkkään väestörakenteen vuoksi. Arvion mukaan Kymenlaakso on yksi kolmesta maakunnasta, joissa on suurimmat kustannukset palvelutarpeeseen suhteutettuna ja joissa väestön ikääntyminen lisää palvelujen kysyntää julkisella sektorilla. Sosiaalihuollon kustannukset kasvoivat koko maassa vuosina 2020–2024 viidenneksellä mikä heijastaa kasvavaa palvelutarvetta ja hyvinvointialueiden rakenteellisia haasteita. (Knappe ym. 2025, 5)

Kymenlaakson alueen sosiaali- ja terveydenhuollon kustannukset ovat kasvaneet muiden alueiden keskitasoa nopeammin, erityisesti terveydenhuollon osalta. Somaattisen ja psykiatrisen erikoissairaanhoidon käytön on arvioitu olleen vuonna 2025 alueella runsasta ja valtakunnallisesti kustannukset korkeita. Erityisesti ikääntyneiden hakeutuminen suoraan erikoissairaanhoidon päivystykseen on ollut yleistä. Lasten- ja nuorisopsykiatrisen erikoissairaanhoidon kustannukset ovat arvioitu valtakunnallisesti suurimpiin. Kymenlaaksossa on monin paikoin raskas kustannusrakenne, joita selittää ostopalvelujen hintojen nousu sekä niiden käyttöaste yhdessä aiemmin mainitun palvelutarpeen lisääntymisen kanssa. Väestön palvelutarpeeseen suhteutettuna kustannukset ovat Manner-Suomen toiseksi korkeimmat, joka kuvaa ennaltaehkäisevien ja peruspalvelujen tehostamisen tarvetta kustannusten hillitsemiseksi. (THL 2025, 5,6,32.)

Kymenlaakson palvelurakenteessa on havaittu useita kehittämistarpeita, jotka liittyvät palvelutarpeen ennakointiin, tiedolla johtamisen rakenteisiin ja palvelujen yhdenvertaiseen saatavuuteen (THL 2024b, 11–20). Ikääntyneiden palvelujen kysyntä kasvaa nopeasti. Viime vuosina alueella on pyritty keventämään palvelurakennetta, mutta samalla sosiaalipalvelujen peittävyys on pienentynyt. Ympäri vuorokautisen asumispalvelun tarve on kasvanut ja ostopalvelupaikkoja lisättiin vuonna 2024 yhteensä 40 paikalla, joka näkyy kustannusten nousuna. Hyvinvointialueen oman arvion mukaan palvelut vastasivat pääosin asukkaiden tarpeisiin, mutta ympärivuorokautisessa palveluasumisessa havaittiin edelleen merkittäviä saatavuushaasteita ja osalla asiakkaista palvelun toteutuminen viivästyi yli kolme kuukautta vireilletulosta. Tilanteen korjaamiseksi alueella on laadittu suunnitelmia yhteisöllisen asumisen lisäämiseksi ja palvelujen järjestämiseksi aiempaa enemmän omana tuotantona. Tavoitteena on vähentää ostopalvelujen käyttöä ja vakauttaa ympärivuorokautisen palveluasumisen peittävyys noin kuuteen prosenttiin yli 75-vuotiaiden väestöstä. Alueen väestöstä keskimääräistä useampi on kotihoidon tai omaishoidon tuen asiakkaana ja myös paljon palveluja säännöllisesti tarvitsevien asiakkaiden osuus on valtakunnallista keskiarvoa suurempi, joka kertoo paineesta hoivapalvelujen tuottamiselle. (THL 2025, 22.)

Lasten ja nuorten palveluissa haasteet ovat erityisen merkittäviä. Vuonna 2023 lastensuojelun kustannukset olivat Kymenlaaksossa lähes 30 % maan keskiarvoa korkeammat suhteutettuna alle 18-vuotiaaseen väestöön, ja huostaanotettujen lasten

osuus oli Suomen korkein (THL 2024b, 20). THL:n arvion mukaan kustannuksia selittää raskaampi palvelurakenne, jossa sijaishuollon osuus on suuri suhteessa avohuollon asiakasmääriin. Hyvinvointialueen sosiaalisen raportoinnin mukaan toimeentulotukihakemusten määrä on kasvanut ja elinkustannusten nousu sekä sosiaaliturvan leikkaukset näkyvät pienituloisten arjessa (Kymenlaakson hyvinvointialue 2024, 1). Tämä lisää aikuissosiaalityön ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen kuormitusta.

### **Rakenteellisen sosiaalityön kehittäminen Kymenlaakson hyvinvointialueella**

Rakenteellisen sosiaalityön kehittämistä on tuettu pitkäjänteisesti valtakunnallisten sosiaalialan osaamiskeskusten kautta. Kymenlaaksossa tätä työtä on aiemmin tehnyt Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom ja hyvinvointialueudistuksen jälkeen tuki on siirtynyt Etelä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socalle (vrt. Valtioneuvoston asetus sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta 1411/2001; Valtioneuvoston asetus sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta annetun valtioneuvoston asetuksen 1 ja 4 §:n muuttamisesta 582/2024; Socom 2022). Socca vastaa rakenteellisen sosiaalityön alueellisesta ja kansallisesta verkostotyöstä, tarjoaa asiantuntijatukea hyvinvointialueille ja kehittää yhtenäisiä toimintamalleja rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseen. (Socca 2026) Osaamiskeskusten rooli on keskeinen erityisesti silloin, kun hyvinvointialueet rakentavat uusia rakenteita tiedontuotannolle ja sen hyödyntämiselle.

Hyvinvointialueilla rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista ohjaa alueellinen toteuttamissuunnitelma, joka määrittelee työn rakenteet, vastuut ja käytännöt. Suunnitelmassa huomioidaan useiden toimijoiden roolit, kuten asiakkaat ja asukkaat, sosiaalihuollon ammattihenkilöt, rakenteellisen sosiaalityön työryhmä, johtoryhmä sekä sosiaalipalvelujen toimialan johto. Ammatillisilla on käytössään lomakepohjainen sosiaalisen raportoinnin työväline, ja ammatillaiset vastaavat omalta osaltaan laadukkaan ja ajantasaisen asiakastiedon tuottamisesta asiakastietojärjestelmään. (Kymenlaakson hyvinvointialue 2025a, 3–4.)

Rakenteellisen sosiaalityön työryhmä koostuu eri palvelualueiden sosiaalihuollon ammattilaisista, kuten aikuissosiaalityön, lastensuojelun, vammaispalvelujen ja ikääntyneiden palvelujen edustajista. Työryhmä vastaa tiedon kokoamisesta, analysoinnista ja välittämisestä sekä toimii esihenkilöiden tukena rakenteellista sosiaalityötä koskevassa keskustelussa. Johtoryhmään kuuluvat sosiaalipalvelujohtaja,

tulosaluejohtajat ja asiakkuuspäälliköt, jotka vastaavat rakenteellisen sosiaalityön koordinoinnista, toteuttamisesta, arvioinnista ja kehittämisestä. Ylin vastuu tiedon hyödyntämisestä hyvinvointialueen johtamisessa, suunnittelussa ja kehittämisessä on sosiaalipalvelujen toimialan johdolla, joka vie rakenteellista tietoa eteenpäin alueellisessa ja kansallisessa vaikuttamistyössä sekä tekee yhteistyötä tietojohdamisen kanssa hyödyntäen Kahva-raportointialustaa. (Kymenlaakson hyvinvointialue 2025a, 3–4.)

Kymenlaakson hyvinvointialueen ensimmäinen rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelma keskittyy pysyvien rakenteiden luomiseen tiedontuotannolle ja sen hyödyntämiselle. Suunnitelmassa ei määritellä erikseen alueen keskeisiä tietotarpeita tai ilmiöitä, vaan tavoitteena on rakentaa toimintamalli, joka mahdollistaa tiedon systemaattisen keräämisen, analysoinnin ja hyödyntämisen palvelujen kehittämisessä, tiedolla johtamisessa ja vaikutusten arvioinnissa. Lisäksi suunnitelma linjaa käytännöt sisäiselle ja ulkoiselle viestinnälle rakenteellisen sosiaalityön toteuttamisesta. (Kymenlaakson hyvinvointialue 2025a, 2).

Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotantoa konkretisoi vuonna 2024 julkaistu Taloudellisen tilanteen ja toimeentulon haasteet -sosiaalinen raportti, joka on Kymenlaakson hyvinvointialueen ensimmäinen ilmiölähtöinen sosiaalinen raportti. Raportti kokoaa ammattilaisten havaintoja taloudellisista ongelmista ja esittää toimenpide-ehdotuksia asiakkaiden toimeentulon tukemiseksi. Lapsiperheissä huolta aiheuttavat erityisesti harrastusmenojen ja lasten tärkeiksi kokemiensa asioiden karsiminen. Aikuissosiaalityössä taloudelliset ongelmat näyttäytyvät usein kasautuneina tai kriisiytyneinä, ja iäkkäillä taloudellinen haavoittuvuus korostuu yleisen hintatason nousun myötä. Vammaispalveluissa etuuksien varassa eläminen vaikeuttaa yllättäviin menoihin varautumista. Raportissa esitetään muun muassa välitystilien käytön laajentamista taloussosiaalityön keinona sekä puolesta-asioinnin ja monitoimijuuden vahvistamista. (Kymenlaakson hyvinvointialue 2024.)

Kymenlaakson hyvinvointialueen (2025b) toinen sosiaalinen raportti ilmentää asunnottomuuden ja asumisen haasteiden kasvavia ilmiöitä tilanteessa, jossa asumisen epävarmuus ja asunnottomuus näkyvät laaja-alaisesti eri palveluissa. Asunnottomuus on Suomessa kääntynyt jälleen kasvuun ja vuoden 2025 poikkileikkaustiedon mukaan yksineläviä asunnottomia oli yli 4 500. Määrä kasvoi edellisvuodesta noin viidenneksellä

ja kasvu näkyi erityisesti suurissa kaupungeissa, joissa asumiskustannusten nousu, sosiaaliturvan heikennykset ja taloudelliset vaikeudet ovat lisänneet asumisen epävarmuutta. Asunnottomuuden taustalla korostuvat myös päihde- ja mielenterveyshaasteet sekä vuokrasuhteiden katkeamiset, jotka voivat johtaa äkillisiin tilanteisiin, joissa henkilöllä ei ole paikkaa, jossa yöpyä turvallisesti. Asunnottomat 2025 -selvityksen mukaan suurin osa asunnottomista majoittuu tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona, mutta myös ulkona, porrashuoneissa ja ensisuojojissa majoittuvien määrä on kasvanut. (Valtion tukeman asuntorakentamisen keskus 2026, 9–24.) Tämä osoittaa, että asunnottomuus ei ole vain pitkäkestoinen sosiaalinen ongelma, vaan usein äkillinen kriisitilanne, joka edellyttää nopeita ratkaisuja ja viranomaisen aktiivista puuttumista.

Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalisen raportin mukaan asunnottomuuden taustalla korostuvat taloudellinen niukkuus, etuuksien heikentyminen, kustannusten nousu ja kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen puute. Aikuissosiaalityössä kohdataan viikoittain tilanteita, joissa asiakkaalla ei ole turvallista majoituspaikkaa, ja nuorten aikuisten osuus asunnottomista on huomattava. Ikääntyneiden palveluissa asumisen haavoittuvuus liittyy usein kaltoinkohteluun ja taloudelliseen hyväksikäyttöön, kun taas vammaispalveluissa haasteet kytkeytyvät tuen vastaanottamisen vaikeuksiin ja digitaidottomuuteen. Paikallisia rakenteellisia ongelmia ovat erityisesti ensisuojoitiminnaan puute ja kohtuuhintaisten asuntojen vähäinen saatavuus, mikä lisää sosiaalipalvelujen kuormitusta. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen näkökulmasta asunnottomuus ilmenee erityisesti äkillisinä ja sääolosuhteisiin kytkeytyvinä kriiseinä, joissa asiakkaalla ei ole paikkaa yöpyä tai hän ei kykene järjestämään majoitusta itsenäisesti. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä kohdataan myös tilanteita, joissa asiakas ei halua olla kirjoilla missään, mikä vaikeuttaa palveluihin kiinnittymistä. Tilapäisen asumisen päätöksiä tehdään säännöllisesti, ja asumisen kriiseihin liittyvät yhteydenotot muodostavat tärkeää rakenteellista tietoa palvelujärjestelmän katveista ja kehittämistarpeista. (Kymenlaakson hyvinvointialue 2025b.)

Kymenlaakson toteutus suunnitelma ja sen pohjalta tuotetut sosiaaliset raportit muodostavat rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon keskeisen perustan hyvinvointialueella. Ne tarjoavat välineitä ilmiölähtöiseen tarkasteluun, päätöksenteon tukemiseen ja palvelujärjestelmän kehittämiseen tavalla, joka tekee sosiaalihuollon

perustehtävää näkyväksi myös hallinnollisessa ja poliittisessa ohjauksessa. Suunnitelma korostaa rakenteellisen sosiaalityön jatkuvuutta, moniäänisyyttä ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä, mikä vahvistaa alueellista kykyä tunnistaa ja reagoida sosiaalisiin ilmiöihin. Nämä rakenteet luovat pohjan myös tämän tutkielman tarkastelulle, jossa sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotot toimivat yhtenä alueellisen tiedontuotannon lähteenä ja rakenteellisten haasteiden ilmentäjänä.

Kymenlaakson alueellinen konteksti muodostaa monimuotoisen ja haastavan toimintaympäristön sosiaali- ja kriisipäivystykselle. Väestön ikääntyminen, työttömyyden kasautuminen, lastensuojelun kuormitus ja sosiaalisten raporttien kuvaamat ilmiöt lisäävät kiireellisten sosiaalipalvelujen tarvetta ja korostavat sosiaali- ja kriisipäivystyksen roolia palvelujärjestelmän viimeisenä turvaverkkona. Näiden ilmiöiden kautta sosiaali- ja kriisipäivystys tuottaa arvokasta tietoa rakenteellisen sosiaalityön käyttöön, sillä yhteydenotot heijastavat palvelujärjestelmän toimivuutta, katvealueita ja asiakkaiden kokemuksia. Tämä aluekuvaus luo perustan tutkielman empiiriselle tarkastelulle, jossa analysoidaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottoihin perustuvaa tietoa ja sen merkitystä palvelujärjestelmän kehittämisessä Kymenlaaksossa.

## 4 Tutkimuksen toteutus

### 4.1 Tutkimustehtävä ja metodologia

Tutkimuksen kohdeilmionä ovat Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystykseen 1/2021–9/2025 tulleet yhteydenotot ja niissä tapahtuneet muutokset. Yhteydenotot tarjoavat rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta varhaisen indikaattorin alueellisista sosiaalisista ilmiöistä sekä palvelujärjestelmän toimivuudesta. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotot voivat kuvastaa sekä yksilöllisiä kriisitilanteita, että laajempia rakenteellisia kysymyksiä, kuten palvelujen viiveitä, kuormitusta ja saavutettavuuden eroja. Näin ollen yhteydenottojen tilastointimerkinnöistä saadun tiedon tarkastelu mahdollistaa alueen palvelujärjestelmän ymmärtämisen tilanteissa, joissa asiakkaiden avuntarve on kiireellinen ja välitön.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa kokonaiskuva siitä, millaisia muutoksia yhteydenotoissa on tapahtunut tarkastelujaksolla ja miten nämä muutokset heijastavat palvelujärjestelmän rakenteellisia kehityskulkuja. Tilastollinen analyysi muodostaa tutkimuksen ytimen, sillä määrälliset menetelmät mahdollistavat ilmiöiden pitkittäisen tarkastelun, yhteydenottojen määrällisen kehityksen seuraamisen sekä erilaisten palvelurajapintojen ja sisältöjen vertailun (Nummenmaa ym. 2016). Tilastollista analyysiä täydennetään sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöiden haastatteluilla. Laadulliset menetelmät mahdollistavat sellaisten merkitysten, kokemusten ja rakenteellisten tekijöiden tavoittamisen, jotka eivät näy pelkästään määrällisessä aineistossa (vrt. Puusa & Juuti 2020, 146–155). Haastattelut tuottavat tietoa esimerkiksi siitä, miten työntekijät kokevat palvelujärjestelmän toimivuuden, millaisia muutoksia he havaitsevat yhteydenottojen taustalla ja millaisia kehittämistarpeita he tunnistavat rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta.

Aineistojen yhdistäminen perustuu monimenetelmällisen tutkimuksen periaatteisiin, joissa eri menetelmät tuottavat toisiaan täydentävää tietoa ja vahvistavat analyysin luotettavuutta (Åkerblad & Seppänen-Järvelä 2024, 120–135). Tilastollinen aineisto tarjoaa laajan rakenteen ja pitkittäisen näkymän yhteydenottojen kehitykseen, kun taas laadullinen aineisto syventää ymmärrystä muutosten taustalla vaikuttavista ilmiöistä ja

työntekijöiden tulkinnoista. Näin muodostuu kokonaiskuva, joka yhdistää määrällisen kehityksen ja rakenteellisten ilmiöiden tulkinnan.

Tämän lisäksi tutkimuksen tavoitteena on tuottaa kansallisesti uutta tietoa, joka tukee sosiaali- ja kriisipäivystystyön ja palvelujärjestelmän kehittämistä vastaamaan paikallisesti ilmeneviä tarpeita. Tutkimuksen ajallinen rajausta alkaa vuodesta 2021, jolloin Kymenlaakson hyvinvointialueen nykyinen muoto vakiintui litin kunnan siirryttyä osaksi Päijät-Hämeen maakuntaa. Tämä rajausta mahdollistaa vertailukelpoisen aineiston tarkastelun ja paikallisen kehityksen seuraamisen yhtenäiseltä alueelta. Vuoden 2025 tilastoaineisto kattaa ajanjakson 1.1.-30.9.2025, minkä vuoksi kyseisen vuoden yhteydenotoista saadut aineistomäärät ovat osittaisia ja näkyvät vuosittaisessa vertailussa sekä erityisesti tuloslukujen kaavioissa selvästi alemmina eivätkä ole suoraan vertailukelpoisia täysien vuosien kanssa.

Empiirisinä tutkimuskysymyksinä toimivat:

1. Miten Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulevat yhteydenotot ovat muuttuneet vuosina 2021–2025?
2. Miten yhteydenottojen kehityssuunnat heijastavat palvelujärjestelmän toimintaa sekä rakenteellisia ilmiöitä ja miten sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät kokevat palvelujärjestelmän kyvyn vastata yhteydenottojen taustalla näkyviin asiakkaiden tarpeisiin?
3. Millaisia kehittämismahdollisuuksia sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät tunnistavat rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta?

Ensimmäinen tutkimuskysymys kohdistuu kohdeilmiön ytimeen, yhteydenottojen määrälliseen ja ajalliseen kehitykseen. Sen avulla tarkastellaan, miten yhteydenottojen kokonaisuudet, yhteydenottotavat, yhteydenottajat ja yhteydenottojen syyt ovat muuttuneet tarkastelujakson aikana. Tutkimuskysymys tuottaa perustiedon siitä millaisia muutoksia sosiaali- ja kriisipäivystykseen suuntautuvissa yhteydenotoissa on tapahtunut ja millaisia trendejä yhteydenottojen taustalla voidaan havaita. Toinen tutkimuskysymys laajentaa tarkastelua palvelujärjestelmän ja yhteydenottojen taustalla painottuvien yhteiskunnallisten ilmiöiden tasolle. Sen avulla analysoidaan tarkemmin yhteydenottajatahoja, yhteydenottojen taustalla olevia syitä sekä miten nämä kehityssuunnat heijastavat palvelujen kuormitusta, saavutettavuutta ja rakenteellisia katveita. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät toimivat asiantuntijoina

haastatteluaineistolle, jonka tulkintojen avulla voidaan ymmärtää miten tilastolliset muutokset näkyvät sosiaali- ja kriisipäivystystyön arjessa ja miten työntekijät kokevat muutosten vaikuttaneen työn sisältöön ja painottumiseen. Tämä kysymys kytkee yhteydenotot osaksi hyvinvointialueen palvelurakennetta ja mahdollistaa rakenteellisten ilmiöiden tunnistamisen, kuten asiakkaiden palvelutarpeiden painottumiseen liittyviä muutoksia. Kysymys tarkentaa sosiaali- ja kriisipäivystystyön kokemuksellista ja ammatillista ulottuvuutta.

Kolmas tutkimuskysymys syventää analyysia rakenteellisen sosiaalityön tasolle. Sen avulla tarkastellaan tilastollisessa analyysissa ja työntekijöiden kokemuksissa esiintyneitä havaintoja tiedon tuotannon kehittämistarpeista. Kysymyksen avulla tuotetaan tietoa siitä, millaisia rakenteellisia esteitä ja mahdollisuuksia sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät tunnistavat ja miten yhteydenotoista saatavaa tietoa voitaisiin hyödyntää palvelujen kehittämisessä ja rakenteellisessa vaikuttamistyössä.

Yhdessä nämä tutkimuskysymykset muodostavat kokonaisuuden, joka mahdollistaa sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottojen tarkastelun sekä tilastollisesti että laadullisesti. Tilastollinen analyysi kuvaa ilmiön kehitystä ja palvelujärjestelmän kuormitusta, kun taas haastattelut tuottavat tulkinnallista ja rakenteellista syvyyttä. Näiden yhdistelmänä tutkimus tuottaa monipuolista tietoa siitä, miten sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotot ovat muuttuneet ja millaisia sosiaalisia ilmiöitä sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta tulee näkyväksi sekä miten nämä ilmiöt kytkeytyvät hyvinvointialueen palvelujärjestelmän toimivuuteen.

Tutkimuksen tiedonintressi pohjautuu rakenteelliseen sosiaalityöhön ja tiedon tuottamiseen. Tarve tutkimukselle on työelämälähtöinen. Sosiaali- ja kriisipäivystyksistä on tehty vain vähän pro gradu - ja väitöskirjatason tutkimusta, mikä korostaa aiheen ajankohtaisuutta ja tutkimustarvetta. Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on kerätty useita vuosia tilastotietoa yhteydenotoista, ja tämän tiedon systemaattista hyödyntämistä on toivottu pro gradu -tutkielmassa. Tämä tutkimus pyrkii lisäämään ymmärrystä sosiaali- ja kriisipäivystyksen tehtävien jakautumisesta, yhteydenottojen sisällöistä ja niiden merkityksestä palvelujärjestelmän toimivuudelle sekä rakenteelliselle vaikuttamiselle. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottojen tilastointimerkintöjen avulla tarkastellaan yhteydenottojen taustalla näkyviä palvelutarpeita ja sosiaalityön mahdollisuuksia tehdä rakenteellisia ilmiöitä näkyväksi.

Kymenlaakson alue- ja palvelujärjestelmän toimintaympäristön kuvaus toimii tutkimuksen tiedonintressiä tukevana taustoittajana ja mahdollistaa tutkimuskontekstin erityispiirteiden sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintaympäristön rakenteellisten ja sosiaalisten tekijöiden ymmärtämisen.

Aiempi Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystystä koskeva tutkimus (Terkki 2021) tarkastelee yhteydenottoja asiantuntijuuden ja moniammatillisuuden näkökulmista. Nämä näkökulmat on rajattu tämän tutkimuksen ulkopuolelle, ja tarkastelu kohdistuu vuosien 2021–2025 aineistoon rakenteellisen sosiaalityön viitekehyksessä. Koska sosiaali- ja kriisipäivystyksestä on saatavilla vain rajallisesti tutkimustietoa, tämä tutkimus tuottaa uutta tietoa sosiaali- ja kriisipäivystyksestä toimintaympäristönä ja tarjoaa pohjaa tuleville tutkimuskeskusteluille, jotka voivat kiinnittyä tämän tutkimuksen esiin nostamiin rakenteellisiin ilmiöihin ja palvelujärjestelmän kehittämistarpeisiin.

Tutkimus lähtee pääsääntöisesti liikkeelle tutkimusongelmasta. Jokivuoren ja Hietalan (2007, 23) mukaan vasta tutkimusongelman muotoutumisen jälkeen edetään aineiston ja analyysimenetelmän valintaan. Tämä tutkimus on työelämälähtöinen ja käynnistynyt Kymenlaakson hyvinvointialueen toiveesta, jolloin tutkimusongelman muotoutumisessa on edetty aineistolähtöisesti. Tutkimus toteutettiin selittävän ja integroivan monimenetelmä asetelman mukaisesti yhdistäen tilastollista ja kvalitatiivista aineistoa. Monimenetelmällisyys mahdollistaa sen, että eri menetelmät vastaavat eri tasoilla ja täydentävät toisiaan. Tämä mahdollistaa menetelmien yhdistelemisen ajallisesti eri tavoin, kuten tilastollisen analyysin ennen kvalitatiivista aineiston keruuta, jolloin aineiston analyysissä hyödynnetään monipuolisia menetelmiä. (Moran-Ellis ym. 2006, 56). Tutkimuksessa on hyödynnetty vaiheittain selittävää asetelmaa, jossa tilastollinen aineisto analysoidaan ensin, ja sen pohjalta on suunniteltu tarkemmin kvalitatiivisen aineiston keruun suunta ja sisältö (Vilkkä & Mankki 2024, 75–77, 79).

#### **4.2 Tilastollinen aineisto ja analyysi**

Tilastollinen aineisto koostuu Kymenlaakson sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöiden Serena Business Manager (SBM) -asiakastietojärjestelmään tilastoimista

yhteydenottojen tilastointimerkinnöistä ajalta 1.1.2021-30.09.2025. SBM-järjestelmään syötetään tilastointimerkinnät manuaalisesti, jolloin on työntekijän harkinnan varaista, mitkä yksittäiset muuttujat ohjelmasta valitaan kuvaamaan yhteydenottoon liittyviä tekijöitä, sisältöjä ja suoritteita. Tilastoinnit sisältävät tietoa muun muassa yhteydenottotavasta, yhteydenottajasta, asiakkaan tai asianomaisen kunnasta, yhteydenoton syystä ja työntekijän tekemistä toimenpiteistä. Aineisto ei sisällä asiakkaiden henkilötietoja ja työntekijöiden henkilötiedot on poistettu ennen analyysin aloittamista. Ennen tilastointiaineiston saantia tutkija muodosti alustavan rungon tilastotiedoista saataville tiedoille pohjautuen tiedonsaantiin sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtavalta sosiaalityöntekijältä, työelämäohjaajalta, Terkin (2021) pro gradu -tutkielmasta sekä tutkijan omiin käytännön kokemuksiin pohjautuen (kuvio 2).

<b>Suunniteltu muuttuja</b>	<b>Kuvaus</b>	<b>Tutkimuksellinen merkitys</b>	<b>Soveltuvuus tilastolliseen analyysiin aineiston saannin jälkeen</b>
Yhteydenoton päivämäärä ja kellonaika	Kalenteripäivä ja kellonaika, mahdollisuus erotteluun esimerkiksi vuorokaudenajoittain	Ajallisten muutostrendien seuraaminen; ruuhkahuiput, kausivaihtelut, eroavaisuudet viikompäivä/kuukausi/vuosi tasolla ja virka-ajan ja sen ulkopuolella tulleiden yhteydenottojen välillä	Ei. Yhteydenottojen päivämäärien ja kellon aikojen erottaminen toisistaan vaatii manuaalista työtä. Muuttuja rajattu tutkimusaineiston ulkopuolelle.
Asiakkaan kunta	Kouvola, Kotka, Hamina, Pyhtää, Miehikkälä, Virolahti, ulkopaikkakuntalainen	Maantieteellinen painottuminen	Kyllä. Etelä-Kymenlaakson kunnat yhdistetty tilastoanalyysissä tasapainoisen

	, ulkomaalainen, turvapaikanhakija		tarkastelun mahdollistamiseksi.
Yhteydenottaj ataho	Esimerkiksi häätäkeskus, sosiaalipalvelu, poliisi, terveydenhuolto, yksityishenkilö, omaiset	Viranomaisyhteistyön ja asiakkaan ympäristön hahmottaminen.	Kyllä
Yhteydenoton syy tai luokitus	Tilastokoodi tai vapaa luokka (esim. mielenterveys, lastensuojelu, väkivalta)	Paljastaa asiakaslähtöiset tarpeet ja niiden mahdollisen muutoksen rakenteellisesta näkökulmasta	Kyllä. tilastokoodoja ei saatavissa aineistosta, mutta yhteydenoton syy luokittelu käytettävissä
Väestöryhmä (ikä / elämäntilanne )	alle 18-vuotiaat, 18– 64-vuotiaat, yli 65- vuotiaat, lapsiperheet, useampi perhekuunta	Palvelutarpeiden kohdentuminen väestöryhmittäin	Ei. Aineistosta ei ilmennyt väestöryhmiä omana muuttujana
Yhteydenoton sisältö	Esimerkiksi asianhoito puhelimessa, kriisityö, lastensuojeluilmoitus, SHL-ilmoitus ikäntynyt, SHL- ilmoitus työikäinen, tapaaminen	Mihin käytännön toimiin yhteydenotot johtavat	Kyllä

*Kuvio 2. Tilastollisten muuttujien runko ja muuttujien soveltuvuus tilastolliseen analyysiin*

Aineisto hankittiin sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtavan sosiaalityöntekijän toimesta SBM-järjestelmästä Excel-muodossa marraskuussa 2025. Ennen aineiston hankintaa tutkija tarkasteli aineistoa lyhyesti SBM-järjestelmässä sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa varmistuakseen, että aineisto on suhteessa tutkimukseen relevantti. Aineisto koostui alun perin 12 erillisestä Excel-tiedostosta, jotka sisälsivät tilastotietoa eri muuttujista. Näistä tiedostoista yksi ”Yhteydenotot neuvonta

vs. ohjaus” sisälsi kaikki tutkimuksen kannalta keskeiset muuttujat (N=46 566). Muissa tiedostoissa oli puutteita, esimerkiksi asiakkaan asuinkunnan tiedon puuttuminen. Tämän vuoksi tutkimuksessa käytettäväksi aineistoksi rajattiin kyseinen tiedosto, joka tarjosi kattavimman ja vertailukelpoisimman kokonaisuuden. (liite 2)

Aineisto analysoitiin SPSS-ohjelmalla. Ennen varsinaista analyysia aineisto pseudonymisoitiin poistamalla muuttujat, jotka eivät olleet tutkimuksen kannalta relevantteja tai olisivat voineet heikentää tutkimuksen eettisiä periaatteita, kuten tietosuojaa. Näitä olivat esimerkiksi asiakkaan sukupuoli ja tietyt palveluprosesseihin liittyvät tekniset merkinnät. Tämän jälkeen tekstimuotoiset muuttujat muunnettiin numeerisiksi SPSS-analyysia varten. Aineiston keskeiset muuttujat yhteydenottotapa, yhteydenottaja, asiakkaan kunta ja yhteydenoton syy olivat tilastoituina kaikissa yhteydenotoissa. Yhteydenoton sisältö oli tilastoitu 46 559 yhteydenotossa (N=46 566) ja puuttuvat merkinnät ajoittuivat vuoden 2025 touko-syyskuulle. Puuttuvien tietojen määrä oli vähäinen eikä vaikuttanut aineiston luotettavuuteen.

Aineiston läpiluvun yhteydessä tilastollisten muuttujien soveltuvuus tarkentui. Aineiston analyysin yhteydessä ilmeni eroa tilastointikäytännöissä sekä työntekijöiden tekemissä valinnoissa että eri vuosina käytössä olleissa tilastointiluokissa. Tämä on otettu huomioon tulosten tulkinnassa ja nostetaan esiin myös tutkimuksen kehittämissuunnitelmissa. Lisäksi alustavasti suunniteltuja muuttujia karsiutui aineiston tarkastelun ja alustavan analyysin seurauksena. Yhteydenoton päivämäärien ja kellon aikojen painottumisen tutkiminen rajattiin ulos tilastollisesta analyysistä muuttujien ollessa Excel-tiedostossa samassa solussa kunkin yhteydenoton kohdalla, jolloin yhteydenotoista olisi tullut manuaalisesti erotella nämä omiin soluihinsa SPSS-ohjelman käytön mahdollistamiseksi. Asiakkaan kunnan kertova muuttuja yhdistettiin Etelä-Kymenlaakson kuntien (Pyhtää, Kotka, Hamina, Miehikkälä ja Virolahti) osalta samaksi, joka mahdollisti toimipaikka kohtaisen painottumisen tarkastelun ja pienempien kuntien yhteydenottojen anonymiteetin säilymisen. Väestömäärältään pienempien kuntien kuntakohtaisia eroja tarkasteltiin vain kokonaismäärien osalta vuosittain. Tilastollinen aineisto ei sisältänyt väestöryhmätietoja, jonka vuoksi aiottu muuttuja ei soveltunut tilastolliseen analyysiin.

Väestöryhmätietoja saatiin osin yhteydenottojen sisältöä kuvaavan muuttujan kautta, joka osoittautui tilastollisen analyysin haastavimmaksi muuttujaksi. SBM-järjestelmä

tallentaa kaikki sisältömerkintään valitut sisältöä kuvaavat tilastointimerkinnot samaan soluun, ja jokaisessa yksittäisessä yhteydenotossa (N=46 566) oli valittuna 1–7 sisältömerkkintää. Yhteensä sisältömerkinnöissä oli 53 yksittäistä muuttujaa ja niiden erilaisia yhdistelmiä huomattavan suuri määrä. Muuttujien erottelu edellytti aineiston manuaalista läpikäymistä ja koodaamista yksitellen. Aineiston laajuuden vuoksi sisältömerkinnät ryhmiteltiin pääluokkiin, joita olivat ilmoitukset, päätökset, tapaamismuodot, sisältö ja palvelut. Tämä mahdollisti aineiston käsittelyn ja tulkinnan. Yhteydenottojen päivämäärän ja kellonajan tutkiminen olisi edellyttänyt vastaavaa manuaalista työtä, jonka vuoksi yhdenottojen ajallisten muutostrendien tutkiminen rajautui tutkielman ulkopuolelle ja päätöstä vahvasti huomattava ajan käyttö sisältöä kuvaavien tilastointimerkintöjen koodaamiseksi.

Analyysissä hyödynnettiin ajallista vertailua vuosien 2021–2025 välillä ja alueellista vertailua Pohjois- ja Etelä-Kymenlaakson välillä. Kuntakohtaista vertailua tehtiin vähän, koska pienissä kunnissa yksittäiset tapaukset vaikuttavat tilastollisiin muutoksiin suhteellisen paljon ja Pohjois-Kymenlaakso muodostuu yhdestä suuresta kunnasta. Tulosten havainnollistamiseksi tietoa siirrettiin SPSS-ohjelmasta Exceliin, joka mahdollisti kaavioiden ja kuvioiden luomisen. Taulukoiden hyödyntämisen määrässä huomioitiin Töttön (2025, 88) esittämä vaatimus taulukoiden luettavuudelle ilman tekstiä, mutta tekstiltä edellytettävän taulukoihin viittaamista.

Lisäksi analyysissä hyödynnettiin kuvailevia menetelmiä, kuten frekvenssijakaumia sekä ristiintaulukointia ja sen avulla laskettuja prosenttiosuuksia. Ristiintaulukointi soveltui hyvin yhteydenottojen määrien, alueellisten erojen ja yhteydenottojen sisältöjen tarkasteluun, ja sitä täydennettiin tarvittaessa khiin neliötestillä tilastollisen merkitsevyyden arvioimiseksi. Ristiintaulukointi on kvantitatiivisessa tutkimuksessa selkeä ja tehokas analyysimenetelmä, ja khiin neliötesti mahdollistaa muuttujien välisten yhteyksien tilastollisen varmentamisen (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2020, 166–167; Silen 2021, 48–49)

Tutkimuksen analyysissä hyödynnettiin kausaalista mallintamista, jolla pyritään aikaisempien tutkimustulosten, teoreettisen tiedon ja mittaustulosten avulla saamaan selville millainen kausaalinen rakenne selittäisi ilmiöiden välistä yhteyttä. Näin kausaalisen selittämisen voidaan kuvailla olevan lähellä syitä ja seurauksia ilmentävää arkielämän tilannetta. Selittäviä tekijöitä voi olla useita ja tutkimuksen näkökulman

mukaan keskitytään tutkimuksessa oleellisimpiin ja aiheellisimpiin syihin. (Jokivuori & Hietala 2007, 23–24) Aineiston analyysin tiedetään yleisesti saavuttaneen saturaatiopisteensä, kun aineisto ei tuota enää uutta tietoa. Tutkimusasetelma mahdollisti tilastollisen analyysin tuloksien esittämien teemojen ja ilmiöiden pohjalta sekä kausaalisen selittämisen logiikkaa hyödyntämällä haastatteluaineiston keräämisessä käytettyjen kysymysten muodostamisen (liite 3).

### **4.3 Kvalitatiivinen aineisto ja analyysi**

Monimenetelmällisessä asetelmassa tilastollinen ja laadullinen aineisto täydentävät toisiaan. Tilastollinen analyysi osoittaa yhteydenottojen määrälliset kehityssuunnat, kun taas asiantuntijoiden haastattelut auttavat tulkitsemaan näitä muutoksia ja ymmärtämään miten ne näkyvät sosiaali- ja kriisipäivystystyön arjessa. Asiantuntijuus ei ole staattinen ominaisuus tai tietovarasto, vaan se rakentuu toiminnassa ja vuorovaikutuksessa, esimerkiksi ammatillisten tehtävien tai institutionaalisen aseman kautta (Alastalo ym. 2017, 221). Tässä tutkimuksessa asiantuntijoiksi määriteltiin sosiaali- ja kriisipäivystyksen sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, joilla on käytännön kokemus yhteydenottojen sisällöstä ja kehittymisestä. Haastatteluun kutsuttiin johtavan sosiaalityöntekijän ja työelämäohjaajan kautta 4 tarkasteluajanjaksolla työskennellyttä sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa. Kutsutuille toimitettiin kirjallisesti tietoa tutkimuksesta ja informoitu suostumus tutkimukseen osallistumisesta (liite 1).

Haastatteluaineisto kerättiin maaliskuussa 2026 yhdessä yksilöhaastattelussa ja yhdessä kolmen työntekijän ryhmähaastattelussa hyödyntäen puolistrukturoitua teemahaastattelurunkoa (liite 2). Haastattelut toteutettiin asiantuntijahaastatteluina, joissa ennalta tilastollisen aineiston analyysin perusteella laaditus teema-alueet ohjasivat keskustelua, mutta kysymysten muoto ja järjestys vaihtelivat haastattelutilanteiden mukaan. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työn luonne näkyi erityisesti ryhmähaastattelussa, joka toteutui työntekijöiden työvuoron lomassa ja sisälsi tilanteita, joissa haastateltavat joutuivat vastaamaan yhteydenottoihin ja poistumaan hetkellisesti haastattelusta. Aineiston keruussa hyödynnettiin Microsoft Teams-yhteyttä

sekä sen nauhoitus- ja litterointitoimintoja. Ryhmähaastattelun osallistujat käyttivät samaa laitetta, minkä vuoksi litterointivaiheessa haastateltavien puheenvuorot eroteltiin manuaalisesti. Pällekkäisen puheen tunnistamiseksi hyödynnettiin kuva- ja äänitallennetta. Haastattelut kestivät noin 45 minuuttia ja litteroitua aineistoa kertyi 47 sivua tutkielman asetuksilla.

Haastatteluaineiston analyysi toteutui prosessina, jossa aineiston keruu ja analyysi kietoutuivat yhteen. Alastalo ja Åkerman (2010, 378–379) esittävät asiantuntijahaastatteluille tyypillistä olevan aineistonkeruun ja analyysin jatkuva vuorovaikutus, mikä mahdollistaa näkemysten tarkentamisen muun aineiston rinnalla. Tässä tutkimuksessa analyysi toteutettiin teoriaohjaavan teemallisen sisällönanalyysin periaatteiden mukaisesti. Tilastollisen aineiston tulokset toimivat analyysin viitekehysenä ja ohjasivat haastattelukysymysten muodostamista sekä aineiston tarkastelua, mutta teemat muotoutuivat ensisijaisesti empiirisen sisällön pohjalta.

Tutkimuksen haastatteluaineiston analyysi oli vaiheittainen. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto on huolellisesti läpiluettu ja epäselvät aineisto esimerkit käyty tarkastamassa kuva- ja äänitallenteista. Litteroinnin tarkistamisen yhteydessä aineisto anonymisoitiin ja haastateltavat koodattiin merkinnöillä H1-H4. Analyysin toisessa vaiheessa aineisto redusointiin poistamalla tutkimuskysymysten kannalta epäolennainen sisältö ja kokoamalla olennaiset ilmaukset yhtenäiseksi aineistokokonaisuudeksi. Kolmannessa vaiheessa aineisto klusteroitiin ja samankaltaiset ilmaukset ryhmiteltiin alaluokiksi ja edelleen laajemmiksi teemoiksi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–125). Haastateltavien tunnistettavuuden vähentämiseksi on tuloslukujen aineistositaateissa anonymiteetin suojaamiseen kiinnitetty erityistä huomiota ja H1-H4 merkinnät poistettu.

Teoriaohjaavan sisällönanalyysin mukaisesti aiempi tutkimus ja teoreettiset käsitteet hyödynnettiin ilmiöiden jäsentämisessä ja käsitteellisessä nimeämisessä, mutta analyysin ensisijainen lähtökohta oli empiirinen aineisto (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110–111, 122). Kun empiirinen aineisto oli kytketty teoreettisiin käsitteisiin, muodostettiin kokonaisuus, joka kuvaa sosiaali- ja kriisipäivystykseen kohdistuvien yhteydenottojen muutosta sekä työntekijöiden näkemyksiä palvelujärjestelmän toimivuudesta. Tavoitteena oli ymmärtää haastateltaville merkityksellisiä ilmiöitä ja tuottaa kokonaiskuva siitä, miten yhteydenottojen kehitys ja palvelujärjestelmän rakenteet heijastuvat sosiaali- ja kriisipäivystystyöhön (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127).

Tilastollinen ja laadullinen aineisto yhdistyvät tutkimuksen analyysissä ja tuloksissa. Tilastanalyysi osoittaa yhteydenottojen määrälliset kehityssuunnat, kun taas haastatteluaineisto syventää ymmärrystä siitä, miten sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät asiantuntijoina kokevat yhteydenottojen muutoksen ja työn kohdentumisen. Tämä kokonaisuus tukee tiedolla johtamista ja tekee sosiaali- ja kriisipäivystystyön rakenteellisista ilmiöistä näkyvämpiä.

#### 4.4 Tutkimusetiikka

Eettisesti tarkasteltuna tutkimukseen käytettyjen menetelmien ja lähestymistapojen tulee olla perusteltuja ja tutkimusprosessin on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä. eettiset periaatteet huomioiva läpi tutkimusprosessin. Erityisen tärkeää on huomioida tutkimuksen vaikutukset niihin henkilöihin, joiden kokemuksia tai toimintaa tutkimus koskee, vaikka tutkimusaineisto ei sisältäisikään henkilötietoja (vrt. Puusa & Juuti 2020, 175). Tässä tutkimuksessa yhteydenottojen tilastot eivät sisällä tunnistetietoja, mutta yhteydenottojen taustalla on aina yksilöitä ja heidän tilanteitaan, minkä vuoksi anonymiteetin ja tietosuojan varmistaminen on ollut keskeistä. Haastatteluaineisto puolestaan perustuu sosiaalialan ammattilaisten kokemuksiin, ja heidän anonymiteettinsä turvaaminen on ollut olennainen osa tutkimusetiikkaa.

Tutkijana olen pyrkinyt raportoimaan ja perustelemaan tekemäni valinnat avoimesti sekä huomioimaan tutkimuseettiset kysymykset koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimukselle haettiin tutkimuslupa vuonna 2025 Kymenlaakson hyvinvointialueelta. Tutkimussuunnitelmassa tuotiin esiin, että tutkimus paikantuu alueellisesti, mikä osaltaan vähentää aineiston ja tulosten anonymiteettiä. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työn erityispiirteiden vuoksi anonymiteettiin kiinnitettiin erityistä huomiota läpi tutkimusprosessin. Haastatteluun osallistuneet ilmoittautuivat itse tai heidät tutkimusluvan myöntäneestä organisaatiosta ohjattiin tutkimukseen. Ryhmähaastatteluun osallistujien määrä väheni alkuperäisestä suunnitelmasta neljästä kolmeen aikataulun sopimisen yhteydessä. Yksilöhaastatteluja toteutui yksi. Haastateltavat saivat kirjallisesti informoidun suostumuksen osallistumisesta

tutkimukseen, josta keskusteltiin haastattelujen aloittamisen yhteydessä ja varmennettiin tietoon perustuvan suostumuksen toteutuminen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019). Suostumuksista yksi palautui tutkijalle kirjallisesti, yksi esitettiin videon välityksellä ja loput haastatelluista esittivät suullisen suostumuksen riittäviksi itselleen. Tunnistetietoja sisältänyt sähköinen dokumentti informoidusta suostumuksesta tuhottiin tutkimuksen valmistuttua. Haastateltavien oli mahdollista kieltäytyä tai peruuttaa suostumuksensa missä tahansa tutkimuksen vaiheessa.

Kaikki tutkimusaineisto säilytettiin salasanalla suojatulla tietokoneella ja varmuuskopioitiin ulkoiselle kovalevyllä, johon muilla kuin tutkijalla ei ollut pääsyä. Haastatteluaineisto litteroitiin siten, ettei yksittäisiä työntekijöitä tai heidän työtehtäviään voida tunnistaa, ja tulosten raportoinnissa käytetään vain yleisluontoisia kuvauksia. Aineisto ei sisällä tunnistetietoja, ja aineistot hävitettiin asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua. Tutkimuksen toteutuksessa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä, tietosuojalainsäädäntöä sekä sosiaalialan tutkimukselle keskeisiä eettisiä periaatteita.

Tutkijan oma positio on tärkeä huomioida tutkimuksen eettisessä tarkastelussa. Olen työskennellyt opintojeni ohella ikääntyneiden sosiaalipalveluiden järjestämisen tehtävissä sekä terveyssofiaalityössä, joista saatu käytännön kokemus on tuonut ymmärrystä palvelujärjestelmän toiminnasta. Tutkimuksen objektiivisuuden vahvistamiseksi olen pohtinut tutkimuksen eri vaiheissa omaa subjektiivisuuttani ja pyrkinyt tiedostamaan tilanteet ja näkökulmat, joihin oma taustani voi vaikuttaa erityisesti ikääntyneiden palveluiden osalta. Tutkimusotteeni on perustunut systemaattiseen analyysiin ja aineistolähtöiseen tulkintaan, jonka tavoitteena on tarkastella sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottoja mahdollisimman objektiivisesti rakenteellisen sosiaalityön viitekehyksessä. Sosiaalityön tutkimuksessa epävarmuus ja tilanteiden tulkinnallisuus ovat väistämättömiä, eikä tutkijalla ole aina valmiita ratkaisumalleja. Rauhala ja Virokangas (2011, 252) korostavat sosiaalityössä epävarmuuden kanssa työskentelyn olevan arkipäivää ja sen sijaan, että epävarmuutta pyrittäisiin poistamaan, on tutkijan tehtävänä kohdata se ja rakentaa paras mahdollinen ratkaisu kollektiivisen tiedon ja ammattitaidon varassa. Tämä näkökulma on ohjannut myös omaa tutkimusprosessiani ja eettisiä valintojani.

## 5 Yhteydenotoissa tapahtuneet muutokset

### 5.1 Määrälliset ja maantieteelliset muutokset

Yhteensä sosiaali- ja kriisipäivystyksessä tilastoitiin 1.1.2021-30.09.2025 välisenä aikana 46 566 yhteydenottoa (Taulukko 1). Yhteydenotot lisääntyivät koko alueella ja kasvu oli erittäin voimakasta vuonna 2023. Vuonna 2024 yhteydenottojen kokonaismäärä laski hieman, mutta pysyi edelleen korkeammalla tasolla kuin tarkasteluajanjakson alussa. Vuoden 2025 aineisto kattaa vain kolme vuosineljännestä, mutta yhteydenottomäärä oli jo lähes edellisen vuoden tasolla. Tästä voidaan arvioida, että vuoden 2025 kokonaismäärä olisi täyden vuoden aineistona ollut aiempien vuosien tasolla.

Taulukko 1. Asiakkaan tai asianomaisen kunta vuosittain tarkasteltuna

Asiakkaan tai asianomaisen kunta	2021	2022	2023	2024	2025 (30.09.2025 saakka)
Kotka E	2528	2986	3348	3407	2463
Hamina E	663	763	882	898	513
Virolahti E	89	94	103	131	83
Miehikkälä E	83	64	84	79	41
Pyhtää E	145	186	236	265	184
<b>YHTEENSÄ Etelä-Kymenlaakso</b>	<b>3508</b>	<b>4093</b>	<b>4653</b>	<b>4780</b>	<b>3284</b>
<b>Kouvola P</b>	<b>4641</b>	<b>4737</b>	<b>5223</b>	<b>5088</b>	<b>3969</b>
<b>Pohjois-Kymenlaakso</b>					
Muu tai (ei mikään)	43	27	25	36	16
Turvapaikanhakija (ei oleskelulupaa)	31	52	27	14	13
Ulkomaan kansalainen (turisti)	8	23	10	8	12
Ulkopaikkakuntalainen	408	377	549	451	457
<b>Yhteydenottoja yhteensä</b>	<b>8635</b>	<b>9320</b>	<b>10486</b>	<b>10379</b>	<b>7746</b>

Selite: E=Etelä-Kymenlaakso, P=Pohjois-Kymenlaakso

Pohjois-Kymenlaakson Kouvola oli vuosittain selvästi suurin yhteydenottojen kohdekuunta. Yhteydenottojen määrä kasvoi vuosina 2021–2022 maltillisesti (2 %), mutta vuonna 2023 yhteydenotoissa oli selvä 10 % kasvu. Vuonna 2024 yhteydenottojen määrä kääntyi lievään laskuun (-2,6 %), mikä viittaa siihen, että vuoden 2023 kasvu oli poikkeuksellinen eikä osa pidempää trendiä.

Väestömäärän perustella Etelä-Kymenlaakso on noin 1000 asukasta suurempi kuin Pohjois-Kymenlaakso, mutta tämä ei näy yhteydenottojen painottumisessa. Tämä viittaa siihen, että yhteydenottojen määrään vaikuttavat muut tekijät kuin pelkkä väestömäärä. Yhdeksi mahdolliseksi vaikuttavaksi tekijäksi erityisesti tarkasteluajanjakson alkupuolella kuvattiin haastatteluissa Pohjois-Kymenlaaksossa sosiaali- ja kriisipäivystyksen nyky muodossa pidempään toimimista. Etelä-Kymenlaaksossa sosiaali- ja kriisipäivystys aloitti toiminnan nyky muodossa vasta vuonna 2019, ja suoran yhteydenoton mahdollisuuden kuvattiin lisänneen palvelun tunnettavuutta ja yhteydenottojen määriä.

*”--Jos ajatellaan koko sosiaali- ja kriisipäivystystä, niin ne yhteydenoton määrät on lisääntynyt ja se selittyy ehkä sillä, että etelänpää aloitti toiminnan 2019 ja etelässä ei ollut semmoista samantyylistä sosiaali- ja kriisipäivystystä. Aiemmin vaan se oli siinä turvakodin yhteydessä virka-ajan ulkopuolinen sosiaalipäivystys ja sinne ei ollut ihmisillä mitään suoria numeroita. Kymenlaaksolaiset on tullut tietoisemmaksi tästä meidän palvelusta ja tietenkin sana kiirii, niin ihmiset ottaa hanakammin yhteyttä meihin itse. Ne asiakaspuhelut mitä tulee meille, niin sen määrä on mun näkemyksen mukaan lisääntynyt vuosi vuodelta.”*

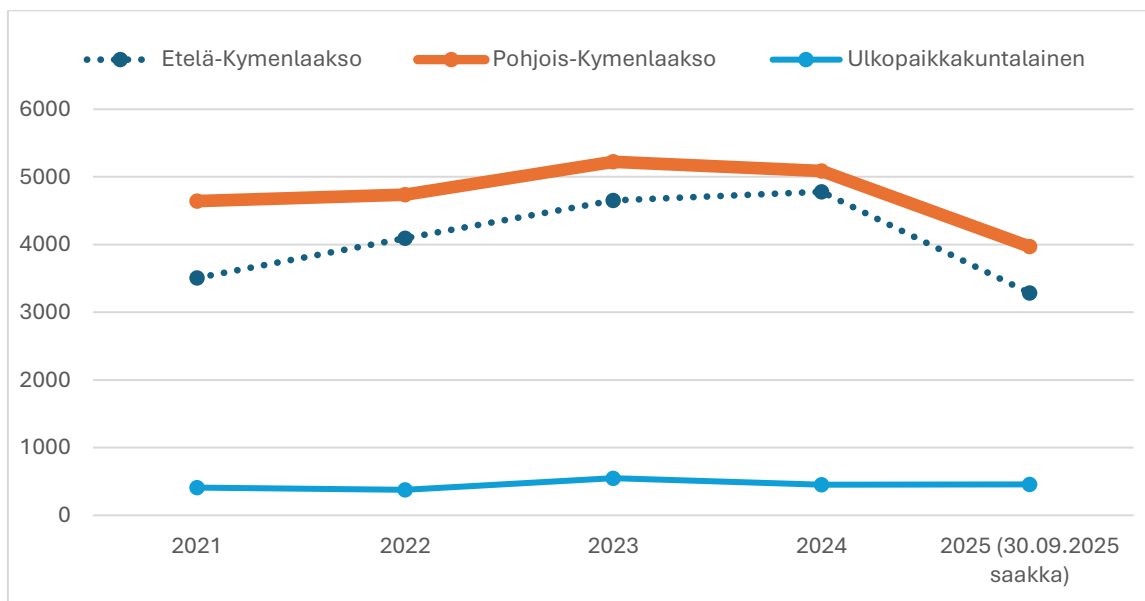
Sosiaalipäivystystoiminnan kartoituksen yhteydessä vuoden 2017 tilastoissa havaittiin myös yhteydenottojen painottuminen Pohjois-Kymenlaakson Kouvolaan ja tuolloin Kymenlaaksoon kuuluneeseen littiin yli 3800 yhteydenotolla vuodessa, kun taas Etelä-Kymenlaaksossa tehtäviä oli hieman yli 1000 vuonna 2017 (Ollila ym. 2019, 29, 97–98). Tämän tutkimuksen aineistossa yhteydenotot Etelä-Kymenlaaksossa kasvoivat tasaisesti tarkastelujakson aikana ja erot yhteydenottomäärissä maakunnan eri osissa pienenevät.

Ainoastaan Miehikkälässä yhteydenottojen määrissä tapahtui myös vähäistä laskua, mikä voi kertoa pienemmän väestöpohjan herkkyydestä yksittäisille tilanteille. Tilastoissa näkyi vuosittain pieni määrä yhteydenottoja turvapaikanhakijoihin,

ulkomaalaisiin turisteihin ja muihin yksittäisiin ryhmiin liittyen. Sen sijaan ulkopaikkakuntalaisiin liittyvät yhteydenotot muodostivat selvästi suurimman ryhmän paikallisväestön jälkeen. Vuoden 2025 syyskuun loppuun mennessä ulkopaikkakuntalaisiin liittyviä yhteydenottoja oli tilastoitu jo yhtä paljon kuin koko vuoden 2024 aikana (taulukko 1). Tämä viittaa siihen, että sosiaali- ja kriisipäivystys kohtaa tilanteita, joissa asiakkaan akuutti tarve syntyy hyvinvointialueen ulkopuolella henkilöille. Haastatteluaineistossa ulkopaikkakuntalaisiin liittyneet yhteydenotot liitettiin vahvasti lastensuojelun sijaishuoltoon.

*”-- ulkopaikkakuntalaiset niin se suurin osa, sanoisin että joku 80 pinnaa [on] niitä sijaishuollon lapsia, jotka on vaan sijoitettu tänne alueelle. Sen takia se on niinku räjähdysmäisen suuri siellä tilastossa.”*

Lisäksi ulkopaikkakuntalaisia koskevat yhteydenotot liitettiin haastatteluaineistossa mökkikautena vapaa-ajan asukkaisiin tai paikkakunnalla vierailleisiin henkilöihin liittyviin sosiaali- ja kriisipäivystyksen tehtäviin. Vapaa-ajan asumiseen liittyvät yhteydenotot painottuivat haastatteluaineistossa kesään ja akuutin kriisityön tarpeen kasvuun, joka kuvaa alueen maantieteellistä sijaintia Kaakkois-Suomen itärajalla järvi- ja rannikkoalueilla.



*Kuvio 3. Yhteydenotot Pohjois- ja Etelä-Kymenlaakson asukkaisiin sekä ulkopaikkakuntalaisiin liittyen vuosittain*

Yhteydenotot painottuvat selkeästi hyvinvointialueen suurimpiin kuntiin Kouvolaan, Kotkaan ja Haminaan kaikkina vuosina (kuvio 3). Vuonna 2021 Pohjois-Kymenlaaksossa tilastoitiin yli 1100 yhteydenottoa enemmän kuin Etelä-Kymenlaakson kunnissa yhteensä. Vuosina 2022–2024 ero kaventui tasaisesti ja vuonna 2024 alueiden yhteydenottomäärät olivat lähes samalla tasolla. Vuoden 2025 syyskuun loppuun mennessä ero näyttää jälleen hieman kasvaneen, mutta tiedot kattavat vain osan vuodesta, joten lopullinen tulkinta on rajallinen. Haastatellut kuvasivat erojen yhteydenotoissa tasoittuneen sosiaali- ja kriisipäivystyksen tunnettavuuden lisääntyessä. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen sisäistä yhteistyötä kuvattiin haastatteluissa toimivaksi ja saumattomaksi. Asiakkaiden ja yhteistyötahojen etu huomioitiin päivystyksellisessä työssä muun muassa siirtämällä puhelut tarvittaessa asiakaskäyntien ajaksi toiseen toimipaikkaan.

*”--vaikka viime viikonloppuun olin työvuorossa ja meillä oli tosi kiireisiä vuoroja. Paljon kriisityötä, niin se on vähän kurjaa aina lähteä tekemään sitä kriisityötä, kun aina kolme päivystyspuhelinta mukana niin sitten kysyttiin --[toisen toimipaikan] päästä, että hei, että me ollaan menossa nyt kriisikäynnillä, että voitteko ottaa meidän puhelut vähäksi aikaa, että tavallaan semmoista niinku synergiaa näiden toimipaikkojen välillä löytyy.”*

Maantieteellinen tarkastelu osoittaa yhteydenottojen määrään vaikuttaneen palvelurakenteen historian, palvelun tunnettavuuden, sijaishuollon sijoituskäytäntöjen sekä alueellisten väestörakenteiden, ei vain väestömäärän. Tämä korostaa sosiaali- ja kriisipäivystyksen roolia Kymenlaakson alueellisena palveluna, jonka kuormitus määräytyy sekä paikallisten että ulkopaikkakuntalaisten tarpeiden mukaan.

## 5.2 Yhteydenottotapojen muutokset

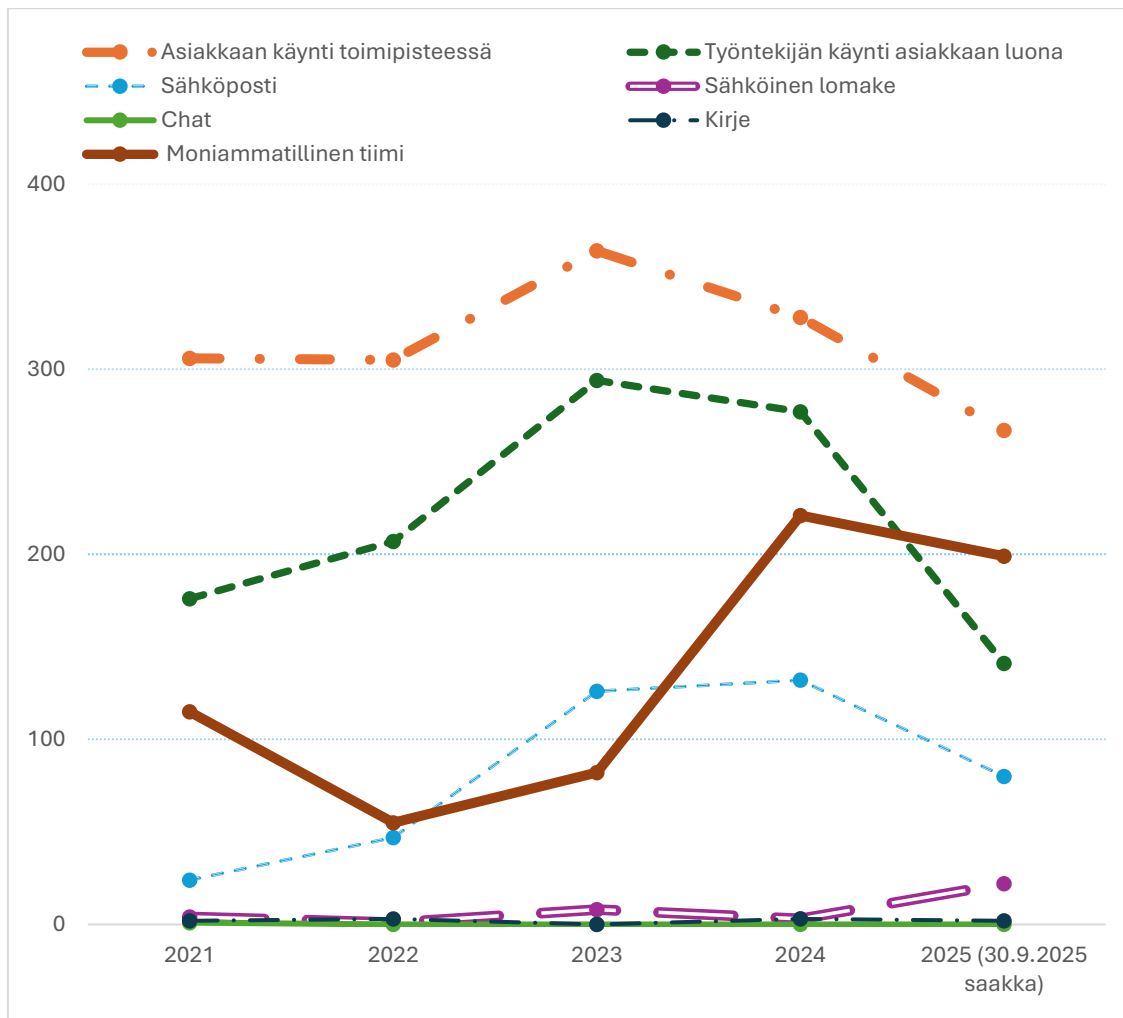
Tilastoaineiston mukaan sosiaali- ja kriisipäivystykseen otetaan yhteyttä selvästi eniten puhelimitse. Vuosittain yhteydenotoista yli 7000 tuli puhelimitse, mikä tekee siitä

selvästi yleisimmän yhteydenottotavan koko tarkastelujaksolla. Haastateltavat tunnistivat puhelimitse yhteydenoton edelleen ensisijaiseksi tavaksi, ja heidän mukaansa yhteydenottotavat ovat pysyneet pääosin samoina, vaikka yhteydenottojen määrä on kasvanut. Puhelimitse annetun tuen on myös valtakunnallisesti arvioitu olevan usein riittävä tuki sosiaalipäivystyksellisissä yhteydenotoissa (Ollila ym. 2019, 11).

Toiseksi yleisin yhteydenottotapa oli koko tarkastelujakson ajan ”muu”, jonka käyttö lisääntyi huomattavasti. Vuonna 2021 yhteydenottoja tilastoitiin ”muu”-luokkaan 984, ja määrä kasvoi tasaisesti vuoteen 2023 saakka (2242). Vuonna 2024 määrä pysyi edelleen korkealla (2173), ja vuoden 2025 syyskuun loppuun mennessä ”muu”-luokkaan oli kirjattu 1852 yhteydenottoa. Tämä viittaa siihen, että vuoden 2025 kokonaismäärä tulee olemaan samaa tasoa kuin kahtena edeltävänä vuonna. Haastatelluista yksi kuvasi tilastoivansa hätäkeskuksen viranomaisverkko Virven kautta tulevat tehtävät nimenomaisesti ”muu”-luokkaan tilastoidessaan yhteydenottoa, kun taas toinen haastatelluista kuvasi pyrkivänsä löytämään yhteydenottotavalle kuvaavamman selitteen, kuin yhteydenottotapa ”muu”.

*” --jos tulee hätäkeskuksesta tehtävä, niin ainakin itse laitan silloin siihen sen muun ja hätäkeskustehtävähän jossain vaiheessa ne vaihtoi sitä, tai niinku että sieltä alkoi tulemaan enemmän niin tehtäviä sosiaalitoimeen, kun tuli se joku hätäkeskusuudistus, niin se voi osittain selittää sitä [muu-tilastointimerkintöjen määrää].”*

Haastatteluaineiston perusteella hätäkeskuksen kautta tulevia yhteydenottoja tilastoidaan sekä puhelu- että muu-tilastointimerkinnöillä, mikä osaltaan selittää ”muu”-luokan kasvua ja osoittaa kirjaamiskäytäntöjen epäyhtenäisyyteen. Yhteydenottotapojen muutosten tulkintaan vaikuttavat siten paitsi asiakkaiden yhteydenottotapojen muutokset, myös tilastointijärjestelmän ominaisuudet, kirjaamiskulttuuri sekä valtakunnalliset muutokset hätäkeskuksen ohjauskäytännöissä.



Kuvio 4. Yhteydenottotavat vuosittain ilman yhteydenottotapoja puhelin ja muu

Puheluiden ja ”muu”-luokan jälkeen yleisimmät yhteydenottotavat olivat asiakkaan käynti toimipisteessä ja työntekijän käynti asiakkaan luona (kuvio 4). Haastateltavat kuvasivat yhteydenottoja tulevan yhteistyötahoilta myös tapaamisten yhteydessä sekä sähköpostitse.

*”--sitten sairaalassa tullaan ihan sanomaan ja hoitajat tulee sanomaan ja ulkopaikkakunnilta sitten jotakin sähköposteilla lähetellään noita. Ja no sitten joku virka-aikainen lastensuojelu voi sitten myöskin laitella meille niitä sitten jatkoja vaikka perjantaina tai tälleen niin sähköpostilla, ei ne [yhteydenottotavat] tavattoman kauheasti sinänsä muuttuneet.”*

Sähköpostiyhteydenotot lisääntyivät tarkastelujaksolla, mutta määrät pysyivät vuositason pieninä, keskimäärin 2–3 yhteydenottoa viikossa. Moniammatillisen tiimin

kautta tulleet yhteydenotot lisääntyivät vuosina 2024 ja 2025, jolloin niitä tilastoitiin noin 200 vuodessa. Kasvu on merkittävä, sillä "moniammatillinen tiimi"-yhteydenottotavan määrä on kasvanut vuoden 2022 alimmasta 55 tilastointimerkinnästä vuoden 2024 yhteensä 221 tilastointimerkintään. Tämä kehitys viittaa siihen, että nykyiset yhteydenottotapojen tilastointivaihtoehdot eivät kata kaikkia yhteydenottotapoja tai luokkaa käytetään tilastointikäytännöissä eri tavoin. Haastateltavat eivät kuitenkaan tunnustaneet moniammatillista tiimiä vakiintuneeksi yhteydenottotavaksi ja kukaan haastatelluista ei ollut tilastointivaihtoehtoa käyttänyt.

*"En ole siis koko työurani aikana käyttänyt tuommoista, kun moniammatillisen tiimin kautta. Mä voisin kuvitella, että siinä voitaisiin ajatella esimerkiksi terveydenhuoltoa missä on niinku lääkärit ja sitten tuota sairaanhoitajat niin joku voi mieltää sen moniammatillisesti tiiminä."*

*"--mä ajattelen, että moniammatillinen tiimi on joku sellainen isompi tiimi missä on monia eri ammattilaisia ketkä hoitaa jotain asiaa ja oikeastaan sellaisten kautta ei meille yhteydenottoja tule. -- Elikkä meistä ei kukaan käytä sitä moniammatillista tiimiä."*

Tilastollisessa aineistossa "moniammatillinen tiimi" yhteydenottotavan lisääntyminen voi viitata asiakkaiden tilanteiden edellyttävän usean palvelun yhteistyötä tai työntekijöiden tulkitsevan tilastointiluokkaa eri tavoin, koska haastatteluaineistolla ei selittävää syytä yhteydenottotavan kasvulle paikannettu. Sosiaali- ja kriisipäivystystyössä moniammatillisuuden rooli korostuu yhteydenottojen vastaanottamisen lisäksi esimerkiksi suuronnettomuuksissa, jossa psykososiaalisen tuen johtovastuu on sosiaali- ja kriisipäivystyksellä (STM 2025).

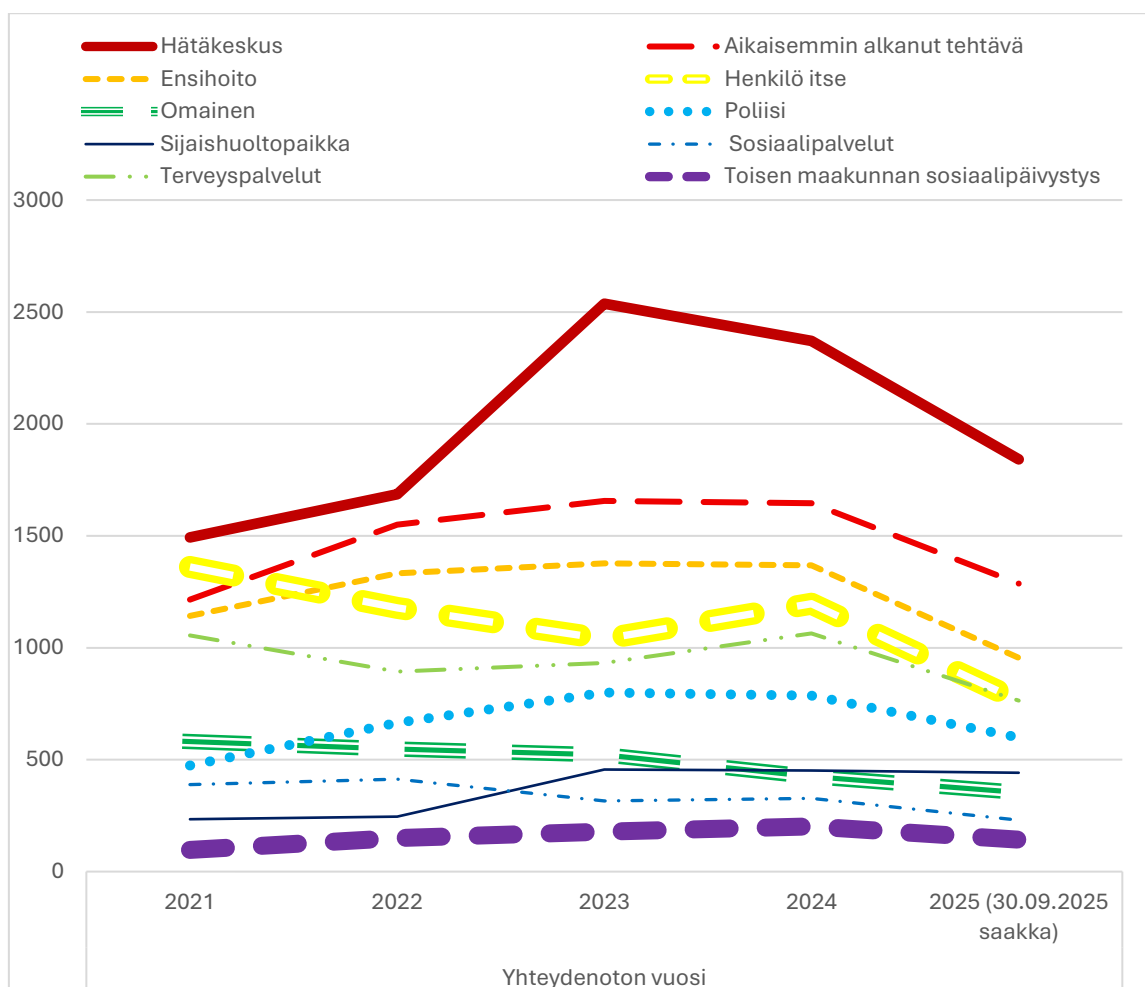
### **5.3 Yhteydenottajien muutokset**

Yhteydenottajien jakauma muuttui tarkastelujaksolla selvästi. Yleisin yhteydenottaja oli vuosittain hätäkeskus, jonka kautta tulleiden yhteydenottojen osuus kaikista yhteydenotoista kasvoi selvästi vuoden 2023 aikana. Tuolloin joka neljäs yhteydenotto (24 %) välittyi hätäkeskuksen kautta. Vuosina 2024 ja 2025 osuus pysyi korkeana (noin

23 %), mikä viittaa siihen, että hätäkeskus on vakiintunut keskeiseksi kanavaksi yhteydenottojen välittämisessä sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Vuonna 2021 osuus oli vielä selvästi matalampi (17 %), mikä korostaa muutosta palvelujärjestelmän toiminnassa. Myös haastatteluaineistossa hätäkeskuksen roolin kasvu ja kenttäjohtojärjestelmän käyttöönoton osoitettiin vaikuttaneen sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottoihin.

*”Hätäkeskushan on ehkä niinku yksi meidän suurimpia työllistäjiä. Nehän lähettää meille hirveästi niitä tehtäviä ja nytten viime vuonna meille tuli tällainen kenttäjohtojärjestelmä vielä käyttöön, joka liittyy siihen hätäkeskustyöskentelyyn.”*

Hätäkeskuksen kautta tulleiden yhteydenottojen lisääntyminen ja tämän vaikutus sosiaali- ja kriisipäivystystyöhön tunnistettiin myös valtakunnallisesti. Hätäkeskuslaitos (2024) uutisoi sosiaali- ja kriisipäivystykselle välitettävien tehtävien kasvaneen vuonna 2023 edelliseen vuoteen verrattuna 34 % ja tehtäviä siirtyneen ensimmäistä kertaa enemmän sosiaali- ja kriisipäivystykselle kuin pelastustoimelle. Tämä kehitys viittaa siihen, että akuutit sosiaalihuollon tilanteet ohjautuvat yhä useammin hätäkeskuksen tai ensihoidon kautta, mikä muuttaa sosiaali- ja kriisipäivystystyön luonnetta entistäkin kiireellisemmäksi ja viranomaisrajapintoihin painottuvaksi. Kymenlaaksossa hätäkeskuksen lisäksi yhteyttä sosiaali- ja kriisipäivystykseen ottivat yleisimmin henkilö itse, ensihoito, terveyspalvelut, omainen ja poliisi (kuvio 5). Tulokset ovat saman suuntaisia kuin Hujalan (2017, 331–226) kuvauksessa sosiaalipäivystystyöstä ja osoittavat sosiaalipäivystyksellisten tehtävien edellyttävän moniammatillista ja tiivistä yhteistyötä eri yhteistyökumppaneiden kanssa.



Kuvio 5. Yleisimmät yhteydenottajat vuosittain

Henkilö itse oli toiseksi yleisin yhteydenottaja vain vuonna 2021. Tämän jälkeen asiakkaiden suorat yhteydenotot ovat olleet enää neljänneksi yleisimpiä suhteessa muihin yhteydenottotapoihin. Vuonna 2025 tarkastelujakson aikana henkilöiden itse ottamat yhteydenotot olivat yhtä yleisiä kuin terveyspalvelujen kautta tulleet yhteydenotot. Haastateltavat kuvasivat asiakaspuheluiden olevan yleisiä sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotoissa.

*"--se ei ehkä näyttäydy siinä meidän arjessa, että kyllä meille tulee edelleen paljon niitä suoria asiakasyhteydenottoja ja yleensä se puhelu alkaa vielä silleen, että mä en tiedä että soitinko mä oikeaan paikkaan, mutta mä soitin nyt teille ja sitten lähdetään sitä siitä miettimään, että mä en ehkä niinku allekirjoita sitä miten se tilastoissa näyttäytyy."*

*"--Ehkä muutoin [yhteydenotot] lisääntynyt sitten ja se [henkilöiden suorat yhteydenotot] on pysynyt ehkä saman."*

Toiseksi yleisimmäksi yhteydenottajaksi tilastoitiin ”aikaisemmin alkanut tehtävä” vuodesta 2022 alkaen. Tämä viittaa siihen, että sosiaali- ja kriisipäivystys osallistuu yhä useammin tilanteisiin, joissa asiakkuus on jo käynnissä ja joissa tarvitaan lisäarviota, jatkotoimia tai virka-apua. Haastatellut kuvasivat kyseisten tehtävien liittyneen usein kriisityöhön, työvuorojen vaihtuessa jatkuviin tilanteisiin sekä asiakkaan tilanteen uudelleen aktivoitumiseen.

*”Ne [aikaisemmin alkaneet tehtävät] on semmoisia, että jos meillä on vaikka työvuoronvaihto, aamuvuoro on alkanut tekemään jotain tehtävää ja sitten se on saanut jonkun päätökseen ja sitten tulee iltavuoro ja sitten se asia siellä eskaloituu vaikka perheessä uudestaan ja siitä tulee uusi yhteydenotto niin silloin mä laitan sen aikaisemmin alkanut tehtävä tai sitten kriisitöissä joka kerta poikkeuksetta, että kun se meidän kriisityön prosessi voi olla hirveän pitkä. Se voi olla maksimissaan vaikka vuoden niin silloin mä en, niinku jotenkin se yhteydenottaja ei voi joka kerta olla se henkilö itse, vaan yleensä mä oon se henkilö joka ottaa sitten sitä yhteyttä ja silloin se ajatellaan niin, että tämä tehtävä on alkanut jo aiemmin ja me jatketaan sillä samalla tehtävällä.”*

*”No niin on usein varmaan kriisityön tehtäviä. Sitten joskus voi olla myöskin sellaisia, että jos vaikka ensihoito on tehnyt lastensuojeluilmoituksen ja mie on ehkä niin kirjoittan sen ilmoituksen ja sitten siitä tulee jotain lisätietoa, niin sitten mä kirjoitan sinne asiakasmerkinnän vielä uudestaan. Elikkä siihen samaan tehtävään uudestaan kirjoitan tai joku muu mikä mitä jatkan sitten vielä lisää.”*

Haastatteluaineisto osoittaa, että kriisityön prosessit voivat kestää jopa vuoden, jolloin samaan tehtävään sisältyy useita yhteydenottoja. Tämä selittää aiemmin alkaneiden tehtävien kasvua ja osoittaa, että sosiaali- ja kriisipäivystys toimii yhä useammin pitkäkestoisten, monivaiheisten tilanteiden koordinoijana. Kriisityön merkitys korostuu Saaren (2000, 42–49) kuvauksessa sokkivaiheen reaktioiden vaihtelusta yksilöiden välillä, joka saattaa ilmetä esimerkiksi toimintakyvyn heikentymisenä, tunteiden puuttumisena tai impulsiivisina reaktioina. Kriisin ensivaiheessa saadun tuen merkityksellisyys ilmenee myös Poijulan (2018, 17) kuvauksessa resilienssin vaikutuksesta elämänhallinnan palautumiseen ja kokemukseen kriisin kohtaamisesta.

Pienempiä määriä yhteydenottoja tuli muun muassa sosiaalipalveluista, toisen maakunnan sosiaalipäivystyksestä ja eri alojen ammattilaisten, kuten yksityisten

palveluntuottajien kautta. Yhteydenottojen kasvu vuosittain selittää osaltaan yhteydenottajaryhmien laajentumista. Huomionarvoista on työntekijäkohtaisten tilastointierojen voivan vaikuttaa siihen, miten yhteydenottajat tilastoidaan. Esimerkiksi sosiaalipalvelut-merkinnällä tulleiden yhteydenottojen lisäksi yhteydenottajaksi on voitu tilastoida myös tarkemmin kotihoito, alueen sosiaalityö tai mielenterveys- ja päihdepalvelut, mikä lisää hajontaa, mutta tuottaa samalla tarkempaa tietoa palvelurajapinnoista. Tässä kaaviossa sosiaalipalvelut-tilastointimerkintöihin on manuaalisesti yhdistetty myös yhteydenotot, joissa yhteydenottajana oli alueen sosiaalityö, kotihoito tai lastensuojelu, joiden yksittäiset osuudet olivat tilastollisessa aineistossa vähäisiä.

#### 5.4 Yhteydenottojen syiden muutokset

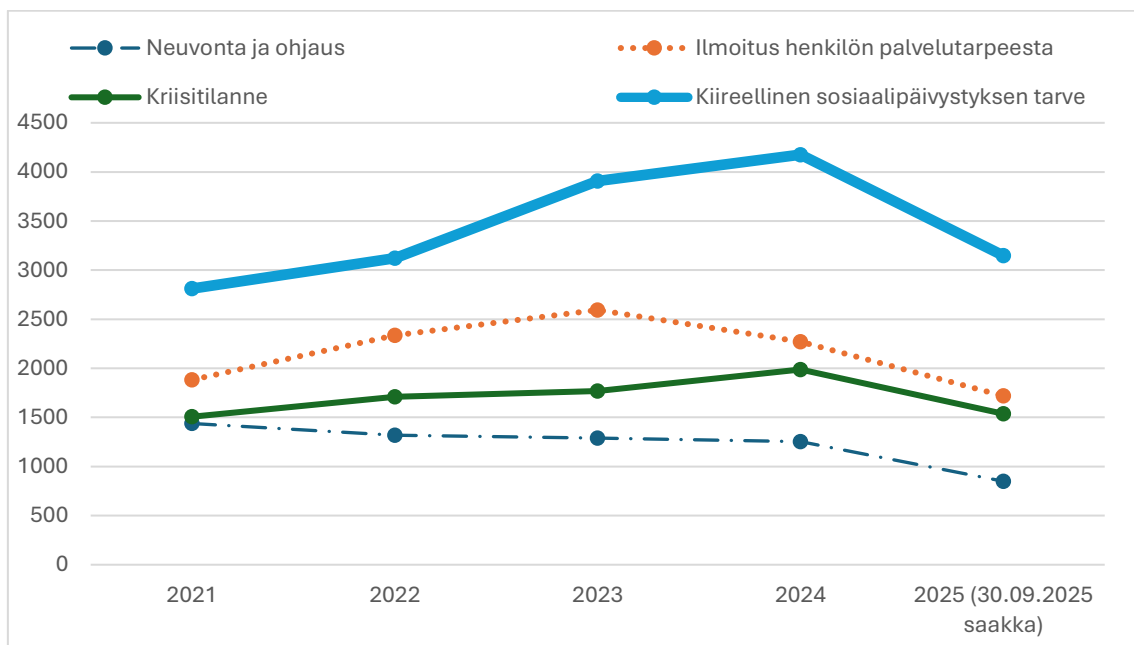
Yleisimmät yhteydenottojen syyt tilastointiin kiireellisenä sosiaalipäivystyksen tarpeena, ilmoituksena henkilön palveluiden tarpeesta, kriisitilanteena sekä ohjauksena ja neuvontana (kuvio 6). Nämä neljä syytä muodostaa selvästi suurimman osan kaikista yhteydenotoista koko tarkastelujakson ajan, kun taas muut syykategoriat jäävät määrällisesti selvästi pienemmiksi. Lisäksi yhteydenottoja tilastoitiin yleisimpien syiden lisäksi konsultaatioon ja muihin syihin liittyvissä asioissa. Näiden lisäksi marginaalisen osuuden yhteydenottojen tilastointimerkinnöistä muodostivat palvelutarpeen arviointipyyntöihin, kotiutuksiin sekä SAS-arviointiin tai hakemuksiin liittyvät syyt. Tilastointimerkintöjä tehtiin myös syillä muutos asiakkaan tilanteessa ja hoidon tarpeen arvio, jotka tilastotietojen mukaan eivät olleet käytössä enää tilastojen hakuhetkellä.

Haastateltavat esittivät tilastointimerkintöjen monipuolisuuden liittyvän SBM-asiakastietojärjestelmän laajempaan käyttöön useissa toimintayksiköissä. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että järjestelmässä oli käytössä tilastointiluokkia, jotka eivät varsinaisesti kuulu sosiaali- ja kriisipäivystyksen ydintehtäviin, kuten SAS-arviointi.

*”--kun se ei ole tavallaan pelkästään sokrin Serena vaan sitä käyttää myös noi meidän asiakasohjaajat sairaalasta ja sitten siellä on heille ne omat*

*palikat. Niin tavallaan just se, että kun sinne on työnnetty niin paljon kaikkien muidenkin ihmisten juttuja, että se ei ole pelkästään se sokri [joka hyödyntää tilastointimerkintöjä], niin se tavallaan sen lukeminen ja tulkitseminen ja tämmöistä asiat niin siinä kiireessä aiheuttaa semmoista ärsytystä.”*

Tilastointijärjestelmän monikäyttöisyys lisää valintamahdollisuuksia ja samalla tilastointipoikkeamien riskiä, mikä voi vaikuttaa siihen, miten yhteydenottojen syyt näkyvät tilastoissa. Tämä vastaa myös Salovaara ja kumppanit (2021) havaintoja, joiden mukaan sosiaalihuollon tietojärjestelmien monikäyttöisyys ja kirjaamiskäytäntöjen vaihtelu heikentävät tiedon vertailtavuutta.



*Kuvio 6. Yleisimmät yhteydenottojen syyt vuosittain*

Kiireellinen sosiaalipäivystyksen tarve ja kriisitilanne lisääntyivät yhteydenoton syynä tarkastelujakson aikana. Ilmoitukset henkilön palvelutarpeesta lisääntyivät vuoteen 2023 asti, jonka jälkeen ilmoitusten määrän kasvu tasaantui ja kääntyi lievään laskuun. Neuvontaan ja ohjaukseen liittyvien yhteydenottojen määrä pysyi melko tasaisena, vähentyen hieman vuosittain. Tarkastelujakson viimeisen vuoden (2025) osittaisuus näkyy kokonaismäärissä, mutta syiden keskinäinen järjestys säilyy samankaltaisena kuin aiempina vuosina. Tämä osoittaa, että syiden suhteellinen jakauma on vuosittain melko

vakaa, vaikka kokonaismäärissä tapahtui muutosta. Pienemmät syykategoriat muodostavat koko tarkastelujakson ajan vain marginaalisen osuuden yhteydenotoista, ja niiden vuosittainen vaihtelu on vähäistä.

Tarkasteltaessa yhteydenottojen syitä asiakkaan tai asianomaisen kunnan mukaan, ilmenee Pohjois-Kymenlaakson Kouvolaisten asiakkaiden kohdalla kiireellisen sosiaalipäivystyksen tarpeen olleen kaikkina tarkastelujakson vuosina yleisin yhteydenoton syy sekä kriisitilanteen toiseksi yleisin. Etelä-Kymenlaakson asukkaiden osalta yleisimpien syiden järjestys painottui vuosittain eri tavoin. Tarkasteluajanjakson alussa yhteydenoton syyksi painottui henkilön palvelutarvetta koskeva ilmoitus ja toiseksi suurimmaksi vuosittain vaihdellen kiireellinen sosiaalipäivystyksen tarve ja kriisityö, kunnes vuodesta 2024 painottuminen siirtyi kiireelliseen sosiaalipäivystyksen tarpeeseen, jota seurasivat ilmoitukset henkilön palvelutarpeesta ja kriisityö. Tämä viittaa Etelä-Kymenlaaksossa yhteydenottojen luonteen muuttuneet kohti akuutimpia tilanteita, mikä voi liittyä palvelurakenteen muutoksiin, palvelujen tavoitettavuuteen ja sosiaalisen hädän kasvuun.

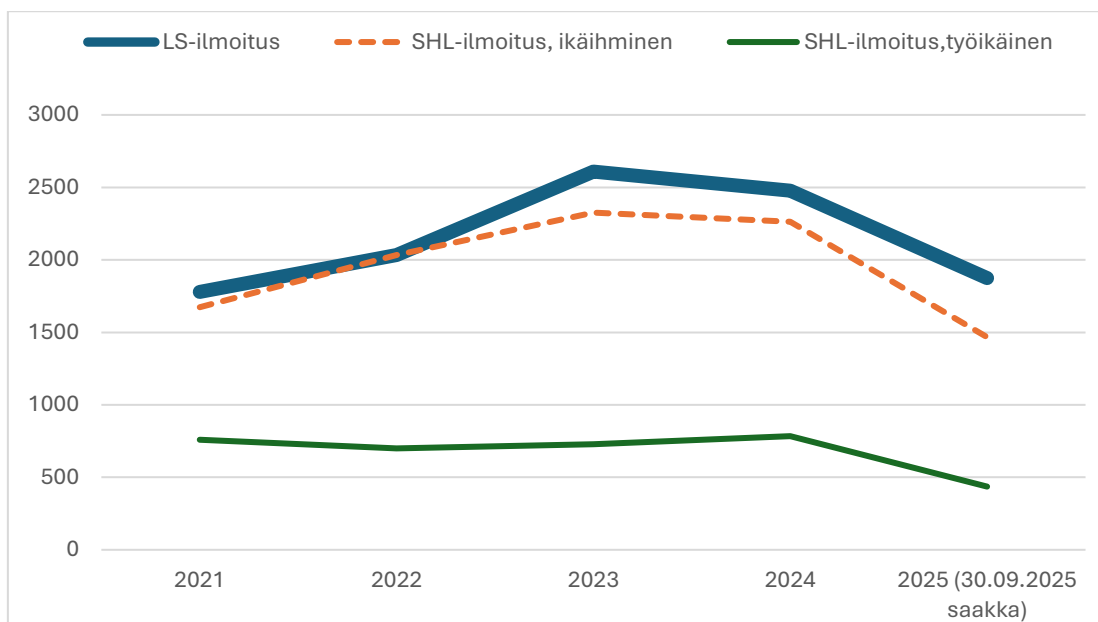
Paikallisiin asukkaisiin liittyvien yhteydenottojen lisäksi erillisten muiden ryhmien yhteydenotot muodostavat koko tarkastelujakson ajan määrällisesti pienen osuuden kaikista yhteydenotoista. Turisteihin, ulkopaikkakuntalaisiin ja turvapaikanhakijoihin liittyvät yhteydenotot painottuvat kiireelliseen sosiaalipäivystyksen tarpeeseen sekä lisäksi yhteyttä otettiin neuvontaan ja ohjaukseen sekä kriisityöhön liittyen. Vuosittaiset vaihtelut yhteydenottojen syiden välillä ovat vähäisiä.

Haastatteluissa turisteihin liittyvien yhteydenottojen ei tunnistettu painottuvan sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulevissa yhteydenotoissa. Turvapaikanhakijoihin tai maahanmuuttajiin liittyviä yhteydenottoja tunnistettiin olleen, mutta näiden painottuminen ei tullut laajemmin esille haastatteluissa. Ulkopaikkakuntalaisiin liittyviä tehtäviä tunnistettiin tulleen aiemmin kuvattujen sijaishuollon asiakkaisiin liittyvien yhteydenottojen ja vapaa-ajan asujien lisäksi kiireellisenä sosiaalipäivystyksen tarpeena poliisin yhteydenottoina, jolloin henkilöltä päihteiden käytön seurauksena olivat varat loppuneet ja heillä arvoitiin olevan tarve ehkäisevään toimeentulotukipäätökseen ja matkakustannuksien maksusitoumukseen kotipaikkakunnalle palatakseen.

## 5.5 Yhteydenottojen sisältöjen muutokset

Yhteydenottojen sisällöissä tapahtui tarkastelujaksolla merkittäviä muutoksia. Yli puoleen kaikista yhteydenotoista (51 %, n=23880) sisältyi ilmoitus (kuvio 7). Erityisesti lastensuojeluilmoitusten ja ikäihmisiin liittyvien sosiaalihuoltolain mukaisten ilmoitusten määrä kasvoi vuonna 2023. Tämä kehitys on yhtenevä yhteydenottojen kokonaismäärän kasvun kanssa. Vuonna 2024 ilmoitusten määrä tasaantui. Työikäisiin kohdistuvat ilmoitukset pysyivät tarkastelujakson ajan tasaisina. On huomioitava, että vuoden 2025 tiedot kattavat vain ajanjakson tammikuusta syyskuun loppuun. Siten vuoden 2025 ilmoitusmäärät eivät ole suoraan verrattavissa aiempiin vuosiin, ja niiden tulkintaa tulee pitää alustavana. Mikäli ilmoitusten määrä on jatkunut loppuvuoden ajan samansuuntaisena, eri ilmoitusten kokonaismäärä on voinut lähestyä edellisvuosien tasoa.

Ilmoitusten määrän vaihtelu voi heijastaa muutoksia palvelujärjestelmässä, kirjaamiskäytännöissä tai yhteiskunnallisissa ilmiöissä. Lisäksi sosiaalihuoltolaki (35 §) määrittelee ammattihenkilöt, joiden tulee salassapitosäännöksiensä estämättä tehdä ilmoitus omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan ilmeisen kykenemättömästä henkilöstä ja lastensuojelulaki (25 §) vastaavasti ilmoitusvelvollisuuden lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä.



Kuvio 7. Ilmoituksen sisältäneet yhteydenotot vuosittain

*Selite: LS-ilmoitus = lastensuojeluilmoitus, SHL-ilmoitus, ikäihminen = sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus yli 65-vuotiaasta, SHL-ilmoitus, työikäinen = sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus 18–64-vuotiaasta.*

Lastensuojeluilmoitus sisältömerkinnät Pohjois- ja Etelä-Kymenlaakson asukkaisiin kohdistuvien yhteydenottojen välillä pysyivät tasaisena vuosina 2021–2022, jonka jälkeen vuonna 2023 lastensuojeluilmoituksista 46 % tilastoitiin Etelä-Kymenlaaksossa asuvista ja 41 % Pohjois-Kymenlaaksossa asuvista. Tämän jälkeen painottuminen muuttui, vuonna 2024 lastensuojeluilmoituksista 55 % tilastoitiin Pohjois-Kymenlaaksossa ja 42 % Etelä-Kymenlaaksossa asuvista. Vuoden 2025 syyskuun loppuun mennessä sosiaali- ja kriisipäivystykseen yhteydenottoina tulleista lastensuojeluilmoituksista asiakkaan kotikunta oli Pohjois-Kymenlaaksossa noin 48 % ja Etelä-Kymenlaaksossa noin 38 % yhteydenottoja.

Vuosittain tarkasteltuna kaikista yhteydenottojen lastensuojeluilmoitus tilastointimerkinnöistä 8–14 % yhteydenotoista oli asiakkaan kunnaksi valittuna ulkopaikkakuntalainen. Ulkopaikkakuntalaisiin kohdistuvien lastensuojeluilmoitusten painottuminen lisääntyi erityisesti vuoden 2025 tilastoaineistossa, jolloin yhdeksän kuukauden aikana tilastoitiin 255 ulkopaikkakuntalaiseen liittyvää lastensuojeluilmoitusta. Tämä heijastaa sijaishuollon yksiköiden keskittymistä alueelle ja

yksiköiden virka-aputarpeen lisääntymistä, kuten haastatteluaineisto osoitti aiemmissa alaluvuissa.

Ikäihmisiin liittyvät sosiaalihuoltolain mukaiset ilmoitukset jakautuivat melko tasaisesti Pohjois- ja Etelä-Kymenlaaksoon, jossa ero oli vuosittain muutamia prosentteja painottuen Pohjois-Kymenlaaksoon. Myös työikäisiä koskevat sosiaalihuoltolain mukaiset ilmoitukset henkilön palvelutarpeesta painottuivat vuosittain Pohjois-Kymenlaaksoon muutaman prosentin erolla, kunnes vuonna 2025 painottuminen muuttui samassa suhteessa Etelä-Kymenlaaksoon. Tämä voi viitata palvelurakenteen muutoksiin, kirjaamiskäytäntöihin tai alueellisiin eroihin palvelujen tavoitettavuudessa, mutta taustalla voi olla myös muita yksilö- tai aluekohtaisia tekijöitä, joita tutkimuksen aineistot eivät tavoittaneet.

Päätösten osuus yhteydenottojen sisällöistä oli pieni (1,4 %, n=639), mutta niiden vuosittainen vaihtelu herättää kysymyksiä tilastoinnin yhdenmukaisuudesta. Päätöksiä lastensuojelulain mukaisista kiireellisistä sijoituksista tehtiin vuosittain noin 30 vuoteen 2024 saakka, mutta vuoden 2025 syyskuun loppuun mennessä niitä oli tilastoitu vain neljä. Sijaishuoltopäätösten määrä vaihteli myös vuosittain, mutta tarkasteltaessa kiireellisen sijoituksen ja sijaishuoltopäätösten yhteismääriä, pysyvät ne vuosittain tasaisina, joka kuvaa tilastointimerkintöjen valinnoissa voineen olla työntekijäkohtaisia eroavaisuuksia. Sijaishuoltopäätösten painottumiseen Pohjois- ja Etelä-Kymenlaaksoon asiakkaan kotikunnan mukaan oli vuosittain vaihtelua, joka tasoittui seuraavana vuotena.

Päätöksiä ehkäisevästä toimeentulotuesta tilastoitiin eniten vuonna 2021 (n=145). Tämän jälkeen ehkäisevän toimeentulotuen päätösten määrä vakiintui selvästi matalammalle tasolle noin 50–60 päätökseen vuodessa. Muutos voi viitata siihen, että ehkäisevän toimeentulo tuen tarve oli poikkeuksellisen suuri vuonna 2021. Ehkäisevän toimeentulotuen päätöksistä huomattava osa (8–26 %) kohdistui ulkopaikkakuntalaisiin tarkastelujakson aikana. Lisäksi yksittäisiä päätöksiä tehtiin turvapaikanhakijoille. Tämä viittaa siihen, että sosiaali- ja kriisipäivystys kohtaa tilanteita, joissa asiakkaalla ei ole paikallista sosiaalipalvelujen kontaktia tai joissa akuuttitarve syntyy tilapäisesti alueella oleskeleville henkilöille, kuten haastatteluaineistossa esiintyneeseen tilanteeseen, jossa päihtymystilan seurauksena henkilöllä ei ole ollut varaa palata kotipaikkakunnalleen.

Päätöksiä tilapäisestä asumisesta tehtiin vuosittain 4–32. Vuosi 2021 erottui poikkeuksellisenä, sillä tuolloin tilastoitiin 32 tilapäisen asumisen päätöstä. Päätöksen liittyivät useimmiten yksittäisiin tilanteisiin, joissa asiakas oli turisti tai ulkopaikkakuntalainen ja tarvitsi väliaikaisen majoitusratkaisun akuutin kriisin tai sosiaalihuollon tarpeen vuoksi. Päätöksen jakoutuivat tasaisesti Pohjois- ja Etelä-Kymenlaakson alueiden asiakkaisiin, mikä viittaa siihen, ettei tilapäisen asumisen tarve ole painottunut tiettyyn kuntaan tai alueeseen. Haastatteluaineistossa kuvattiin sosiaali- ja kriisipäivystyksen kohtaavan tilapäisen asumisen tarvetta ja alueella olevan käynnissä hätämajoitukseen liittyvä pilottijakso. Kokeiluvaiheen aikana hätämajoitukseen hakeudutaan sosiaalipalveluiden kautta tilapäisen yösijan saamiseksi, silloin kun nukkumiselle ei ole muuta paikkaa (Kymenlaakson hyvinvointialue 2026b). Asunnottomuuden kasvu on tunnistettu rakenteelliseksi haasteeksi valtakunnallisesti sekä paikallisesti Kymenlaaksossa (Valtion tukeman asuntorakentamisen keskus 2026, 9–24; Kymenlaakson hyvinvointialue 2025b)

Kriisityön sisältömerkinnät muodostivat noin kymmenesosan (10,7 %, n=4962) yhteydenotoista ja kriisityön jakauma pysyi vuosittain melko tasaisena. Kriisityö näyttäytyy tilastojen ja haastattelujen perusteella sosiaali- ja kriisipäivystyksen keskeisenä työmuotona. Tilastoanalyysi osoitti kriisitilanteen olevan osassa yhteydenottoja tilastoitu vain koko yhteydenoton syynä (n=8511), jolloin kriisityötä ei ole enää aina valittu erikseen sisältömerkinnäksi. Näin kriisityötä sisältäneiden yhteydenottojen määrä voi olla kymmenesosaa huomattavasti suurempi. Kriisityötä sisältäneistä sisältömerkinnöistä noin 60 % tilastoitiin Pohjois-Kymenlaaksoon ja 36 % Etelä-Kymenlaaksoon. Vaihteluväli pysyi pienenä eri vuosina.

Tilastoanalyysi osoitti sosiaali- ja kriisipäivystyksen tilastointimerkinnöissä tapahtuneen myös järjestelmälähtöisiä muutoksia. Vuonna 2025 tilastoitiin ensimmäistä kertaa uusia sisältöluokkia, kuten seksuaalirikoksia ja kotihoidon palveluiden käynnistystä kuvaavat sisältömerkinnät. Tämä osoittaa yhteydenottojen painottumista olevan seurattu ja muutoksiin olevan reagoitu. Osaltaan tulos tukee havaintoja tilastointijärjestelmässä katveeseen jääneistä yhteydenottojen sisällöistä. Yhteydenottojen sisällöissä tilastoitiin myös kuulusteluihin, virka-apuun, konsultointiin ja kriisipaikan järjestämiseen ikäihmiselle liittyviä yhteydenottoja, jotka tukevat tilastoanalyysin tuloksia sosiaali- ja kriisipäivystystyön painotuksesta.

Haastatteluaineisto osoittaa, etteivät yhteydenottojen sisältömerkinnät tee näkyväksi kaikkia sosiaali- ja kriisipäivystyksen työssä keskeisiä ilmiöitä. Haastatteluissa kuvattiin ”elämänhallinnan puutteet” -tilastointimerkinnän laajaa käyttöä, joka ei ilmene tilastollisessa aineistossa. Tämä viittaa siihen, ettei tilastointiaineisto kattanut kokonaisuudessaan kaikkia sosiaali- ja kriisipäivystyksen tilastointiosuuksia. Tämä voi osaltaan selittää tilastollisesti näkymättömiksi jääviä yhteydenottojen muutoksia tarkasteluajanjakson aikana.

## 6 Yhteydenottojen kehityssuuntien tulkinta palvelujärjestelmän toiminnan ja rakenteellisten ilmiöiden näkökulmasta

### 6.1 Nuorten haastavat elämäntilanteet

Nuorten tilanteiden kriisiytyminen ja palvelujärjestelmän katveet heijastavat rakenteellisen sosiaalityön teoreettista ydintä. Pohjolan (2011) kuvaama tietotyö konkretisoituu sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotoissa, jotka paljastavat palvelurakenteiden epäkohtia ja järjestelmän haasteita vastata oikea-aikaisesti nuorten tarpeisiin. Samalla työntekijöiden kuvaama paine tehdä päätöksiä vähäisellä tiedolla ilmentää Giddensin (1984) rakenteistumisteorian mukaista tilannetta, jossa toimijuus rakentuu rakenteellisten rajoitteiden sisällä. Haastatteluaineistossa nuorten monimuotoinen pahoinvointi näyttäytyi keskeisenä ilmiönä, joka heijastui suoraan sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottoihin. Haastatteluaineiston mukaan nuorten akuutit tilanteet liittyivät usein päihteiden käyttöön, psyykkiseen oireiluun ja arjen hallinnan vaikeuksiin. Päihteidenkäytön kuvattiin olevan aiempaa monimutkaisempaa ja sisältävän useiden päihteiden samanaikaista käyttöä.

*”-- Ne voi koko ajan huonommin, ei ole enää sitten keskikaljan tissuttelua, vaan se on niinku monimutkaista ja monimuotoista päihteiden ongelmakäyttöä. Ja nimenomaan se, että kun puhutaan nuorten päihteiden käytöstä niin ei kukaan tule enää sen takia [yhteydenottona sosiaali- ja kriisipäivystykseen], että on juotu kaljaa, että ollaan niin päihtyneit niinku kännissä, vaan se on sitten niitä pillereitä ja pulvereita mitä on vedelty.”*

Nuorten huonovointisuus näkyi haastatteluaineistossa myös lisääntyneinä osallistumiskutsuina alaikäisten kuulusteluihin, joiden taustalla arvioitiin olleen usein väkivaltaa ja päihteidenkäyttöä. Tulokset vastaavat THL:n alueellisen selvityksen kanssa, jonka mukaan lasten- ja nuorisopsykiatrian erikoissairaanhoidon kustannukset ovat Kymenlaaksossa valtakunnallisesti korkeimpia (THL 2025, 5–6, 32) sekä lastensuojelunkustannuksien olevan huomattavasti maan keskiarvoa korkeampia suhteessa alle 18-vuotiaaseen väestöön (THL 2024b, 20).

Haastatteluaineistossa kuvattiin palvelujärjestelmän rakenteellista katvetta, jossa nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut eivät vastaa riittävästi akuutteihin tarpeisiin, jonka seurauksena nuorten kriisit ohjautuvat sosiaali- ja kriisipäivystykseen tai virka-aikaiseen lastensuojeluun. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät pohtivat myös onko lastensuojelu oikea palvelu vastaamaan nuorten mielenterveyden kriiseihin:

*”että sitten joutuu pohtimaan, että pitääkö mielenterveyden haasteisiin vastata lastensuojelun palvelulla? Että onko se oikein?”*

Tämä vastaa Mullalyn ja Duprén (2019) näkemystä rakenteellisesta eriarvoisuudesta, jossa palvelujen niukkuus ja vaikea saavutettavuus ohjaavat haavoittuvassa asemassa olevien nuorten kriisiytyneet tilanteet yhteydenotoksi sosiaali- ja kriisipäivystykseen ja tekevät rakenteelliset valtasuhteet näkyviksi sosiaali- ja kriisipäivystystyön arjessa.

Tilastollisesti sijaishuoltopaikkojen yhteydenotot lisääntyivät vuonna 2023. Haastatteluissa tämä näkyi erityisesti luvattomina poistumisina, etsintäkuulutuspyyntöinä ja poliisin virka-avun tarpeena. Sijaishuollon yksiköiden kuvattiin olevan kuormittuneita ja tarvitsevan tukea akuutteihin tilanteisiin, mikä lisäsi yhteydenottoja sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Lisäksi ulkopaikkakuntien sijoittamien lasten tilanteet ohjautuivat päivystykseen, kun akuutti tarve ylitti hallinnolliset rajat, joka näkyi myös tilastoanalyysin tuloksissa yhteydenottojen kasvuna. Haastatteluissa kuvattiin sijaishuoltoon liittyvien yhteydenottojen taustalla olevan nuorten luvattomia poissaoloja, kuten karkaamisia ja kotilomalta palaamatta jäämistilanteita, jolloin sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulee yhteydenotto poliisille etsintäkuulutuspyynnön tekemiseksi. Haastatteluissa kuvattiin myös yhteydenottoja, joissa lapsesta on tehty etsintäkuulutus ja sijaishuoltoyksikkö tarvitsee virka-apua poliisilta lapsen kiinniottamiseksi. Erityisesti haastatteluissa paikannettiin Pohjois-Kymenlaaksossa Kouvolassa olevan yksityisiä lastensuojelulaitoksia, joihin suuremmista kaupungeista on sijoitettuna lapsia. Ulkopaikkakuntalaisten lasten kohdalla haastatteluissa kuvattiin sijoittavan hyvinvointialueen tekevän etsintäkuulutuspyynnön ja kiinni ottamiseen liittyvästä virka-apu pyynnöstä vastaavan alueen, jolle lapsi on sijoitettuna. Lisäksi haastatteluaineistossa sijaishuoltoyksiköiden yhteydenottojen paikannettiin edellä mainittujen lisäksi liittyvän konsultaation tarpeeseen.

Haastatteluaineistossa nuorten pahoinvointi näyttäytyi ilmiönä, jossa mielenterveys- ja päihdepalvelujen niukkuus, palvelujen vaikea saavutettavuus ja hoitopolkujen katkonaisuus ohjasivat akuutteja tilanteita sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Tämä vahvisti käsitystä siitä, että sosiaali- ja kriisipäivystys toimii palvelujärjestelmän solmukohtana tilanteissa, joissa ensisijaiset palvelut eivät ole tavoitettavissa tai riittäviä. Samansuuntaisesti myös Kotisaari ym. (2024, 200–201) havaitsivat lastensuojelun asiakkaiden tilanteiden taustalla palvelujen saavutettavuuteen ja tuen oikea-aikaisuuteen liittyviä haasteita.

Tilastoissa ja haastatteluaineistossa painottuneen lasten ja nuorten pahoinvoinnin lisääntyminen ja tilanteiden kriisiytyminen voi liittyä myös siihen, ettei perheille ole aina tarjolla heidän tarpeitaan vastaavia palveluja. Lamponen (2023, 218–220) yhdistää kiireellisten sijoitusten ja lastensuojeluilmoitusten taustalla olevan laajempien yhteiskunnallisten ilmiöiden, kuten mielenterveys- ja päihdeongelmien, taloudellisen ja sosiaalisen kuormittumisen ja palvelujärjestelmän pirstaleisuuden vaikutukset. Haastatteluaineistossa sosiaali- ja kriisipäivystyksen työssä virka-aikaiseen sosiaalityöhön verrattaessa korostui erona asiakkaiden tuttuus, joka puuttuu päivystystyöstä, jossa asiakkaidentietoihin tutustumiseen voi olla hyvin rajatusti mahdollisuuksia.

*”-- virka-aikaisilla palveluissa on se tuttuus ja sitten toisaalta mahdollisuus konsultoida sitä omaa esihenkilöä, että miten tässä nyt kannattaisi tehdä, että me ollaan loppu viimein aika yksin ja pienen tiedon varassa, kun me tehdään niitä päätöksiä siellä sosiaalipäivystys ympäristössä. Että mä ajattelen, että se on semmoinen niinku ikuinen ongelma. Just se että tiedon puute että miten vähäisillä tiedoilla me loppujen lopuksi tehdään niinku tosi semmoisia merkittäviäkin toimenpiteitä ja perheen yksityisyydensuojaan puuttumisia. Että niinku pahimmillaan se tilanne voi olla sen kaltainen, että me ollaan jollain keikalla ja meille tulee uusi soitto, että nyt täällä ei pärjätä tän lapsen kanssa tai lapsi on pistää siellä kotiin silpuksi, että nyt äkkiä tänne niin me ei välttämättä ehditä edes sinne toimistolle niinku lukemaan niitä asiakaskirjauksia.”*

Weinbergin (2008) kuvaama moraalinen jännite näkyy sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöiden kokemuksissa, joissa eettinen velvollisuus turvata nuoren hyvinvointi törmää institutionaalisiin rajoitteisiin, kuten tiedon puutteeseen ja palveluketjujen katkonaisuuteen. Lamposen (2023, 221–223) kuvaama kiireellisen sijoituksen

päätöksenteon kehämäinen ja sosiaalisesti rakentuva luonne korostaa myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen erityispiirteitä. Sosiaalipäivystystyössä tilanteet ovat usein äkillisiä ja nopeasti eteneviä, jolloin sosiaalityöntekijän mahdollisuudet hyödyntää aiempia kirjauksia, palveluhistoriaa tai työyhteisön pitkäjänteistä tietoa asiakkaasta ovat virka-aikaista työtä usein huomattavasti vähäisemmät. Asiakkaat ovat sosiaali- ja kriisipäivystystyössä usein täysin vieraita ja päätöksiä tehdään tilanteissa, joissa käytettävissä oleva tieto voi olla niukkaa, hajanaista tai puutteellista. Tämä erottaa sosiaali- ja kriisipäivystyksen virka-aikaisesta sosiaalityöstä, jossa arvioinnissa voidaan laajemmin hyödyntää aiemman asiakassuhteen, dokumentaation ja pidemmän aikavälin havainnoinnin tuomaa tietoa sekä laajempia konsultointimahdollisuuksia. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä päätöksenteko on välitöntä, paineistunutta ja vahvasti tilanteessa syntyvään tietoon perustuvaa, mikä korostaa ammatillisen harkinnan, intuitiivisen tiedon ja sosiaalisissa suhteissa tapahtuvan tietotyön merkitystä.

## **6.2 Ikääntyneiden kotona asumisen tukeminen**

Haastatteluaineistossa ikääntyneiden kotona pärjäämisen kriisiytyminen nousi keskeiseksi ilmiöksi sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotoissa. Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta ikääntyneiden kotona pärjäämisen haasteet näkyvät siinä, miten palvelujärjestelmän rakenteet muovaavat yksilöiden toimintamahdollisuuksia. Giddensin (1984) mukaan rakenteet eivät ole ulkoisia, vaan ne syntyvät ja uusiintuvat arjen käytännöissä, kuten palvelujen tavoitettavuudessa ja riittävydessä. Kymenlaakso on nopeasti ikääntyvä maakunta, joka näkyy ikääntyneiden palvelutarpeiden ja huoli-ilmoitusten määrän kasvuna sosiaali- ja kriisipäivystyksen tilastoissa ja haastatteluaineistossa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijät kuvasivat tilanteita, joissa ikääntyneet asuivat fyysisesti haastavissa ympäristöissä tai olosuhteissa, joissa arjessa selviytymiseen tarvittiin runsaammin tukea. Kuten tilastoanalyysin tuloksissa, myös haastatteluaineistossa välittyi kokemus ikääntyneiden huoli-ilmoitusten huomattavasta lisääntymisestä. Haastateltavien kokemuksen mukaan ilmoitusten yhteydenottajana oli usein ensihoito ja saman henkilön tilanteesta saatettiin tehdä

useita ilmoituksia lyhyessä ajassa. Tämä kuvasi tilannetta, jossa ikääntyneet jäivät palvelujärjestelmän katveeseen, vaikka heidän toimintakykynsä oli selvästi heikentynyt.

*”Ne ikäihmisten huoli-ilmoitukset on lisääntynyt valtavasti ja niitä kirjataan meiltä ihan työvuorossakin niin parhaimpaan päivään voidaan 10 kappaletta yks työntekijä niitä näpytellä.”*

Pohjolan (2011) rakenteellisen sosiaalityön nelikentän tietotyön osuuden näkökulmasta nämä toistuvat yhteydenotot muodostavat rakenteellista tietoa, joka paljastaa palveluketjujen katkeamisia ja tuen oikea-aikaisuuden puutteita. Haastatteluaineistossa korostui myös avohoitokeskeisen palvelurakenteen vaikutus, jossa kotiin annettavien palveluiden ensisijaisuutta ja kustannusten hillintää pidettiin taustalla vaikuttavina tekijöinä. Työntekijöiden mukaan tämä saattoi näkyä tilanteina, joissa ikääntyneet olivat toistuvasti ensihoidon ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen asiakkaina, vaikka heidän palvelutarpeensa arvioitiin laajemmiksi ja mahdollisesti ympärivuorokautista hoivaa edellyttäväksi. Kymenlaakson alueen sosiaali- ja terveydenhuollon kustannukset ovat nousseet muuta maata nopeammin ja ikääntyneiden hakeutuminen suoraan erikoissairaanhoidonpäivystykseen on ollut yleistä (THL 2025, 5–6, 32).

Samanaikaisesti ympärivuorokautisen palveluasumisen saatavuudessa on todettu olleen merkittäviä viiveitä sekä palvelujen peittävyden pienentyneen palvelutarpeiden kasvaessa (THL 2025, 22). Valtakunnallinen kotona asumista tukevien palveluiden painotus raskaampien palveluiden sijaan on lisännyt painetta kotihoitoon ja omaishoitoon sekä ennaltaehkäiseviin palveluihin. Haastatteluissa kuvattiin myös tilanteita, joissa ikääntyneet löydettiin ulkoa tai kotoa vaarallisista olosuhteista, mikä työntekijöiden näkökulmasta heijasti palvelujärjestelmän haasteita vastata oikea-aikaisesti tuen tarpeisiin. Samalla on kuitenkin mahdollista, että taustalla vaikuttavat myös yksilökohtaiset tekijät, kuten toimintakyvyn vaihtelu, sosiaalisen tuen puute tai palvelujen käytön välttely, joita tämä aineisto ei tavoittanut.

*”Siellä [ikäntyneissä] on ehkä semmoinen asiakasryhmä mitkä vaatisi enemmän kun ne saa ja se näkyy niissä yksittäisten ihmisen huoli-ilmoituksissa, mitä voi tulla viikossa useampia samasta henkilöstä. Ensihoito ajaa siellä keikkaa ja toteaa nää samat huolet ja murheet, tekee meille ilmoituksen ja seuraavana päivänä sama toistuu, että tavallaan*

*jotenkin niin kun [jäävät palvelujärjestelmän katveeseen]. Mä en oikein tiedä että onko se just siitä paikkojen puutteesta ja niukkuudesta vai mistä se johtuu, mutta että se meille näyttäytyy kyllä erittäin niin kun isona ongelmana.”*

Haastatteluaineistossa esitettiin myös kotihoitoon ja muihin palveluihin liittyvä tavoitettavuuden haaste. Työntekijät kuvasivat monien palveluiden siirtyneen keskitettyihin numeroihin, jonka kuvattiin vaikeuttaneen suoraa yhteydensaamista niin työntekijöillä kuin asiakkailakin. Haastateltujen näkemyksen mukaan tämä saattoi johtaa tilanteisiin, jossa asiakkaan akuutti tarve ohjautui sosiaali- ja kriisipäivystykseen, jonka tavoitettavuus on turvattava ympäri vuorokauden (vrt. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2024, 117–118). Haastateltujen kuvaamat tilanteet esittivät palvelujärjestelmän tavoitettavuuden ja oikea-aikaisuuden haasteita erityisesti silloin kun asiakkaan tilanne edellytti nopeaa reagointia. Tulkinta ei sulje pois sitä, että taustalla voi olla myös muita selittäviä tekijöitä.

*”Sen varmaan just sen muutoksen huomaa, että monissa palveluissa on siirrytty keskitettyihin numeroihin, joista voi olla vaikea tavoittaa. Ja meillä on edelleen suoralinja jostain aika nopeasti ja helposti saa yhteyden, niin ehkä sitten sitä painetta sitten tulee sieltä meidän suuntaan ja toivetta, että me vastattaisiin sitten, että nyt kun se jonkun henkilön kiinni saa.”*

Kivipellon (2021) ja Salovaaran ym. (2021; 2023) esittämät tiedon pirstaleisuuden ja järjestelmien teknisten rajoitteiden ongelmat näkyvät konkreettisesti tilanteissa, joissa ikääntyneiden palvelutarpeet eivät välity järjestelmästä toiseen ja akuutti tarve ohjautuu yhteydenotoksi sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Haastatteluaineiston perusteella ikääntyneiden kotona pärjäämisen kriisiytyminen näyttäytyi työntekijöiden kuvaamana ilmiönä, jossa palvelujen niukkuus, tavoitettavuuden haasteet ja palvelurakenteen painottuminen kotiin annettaviin palveluihin saattoivat ohjata akuutteja tilanteita sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Tämä tulkinta vastaa Soukialan (2023) havaintoja, joiden mukaan ikääntyneiden kriisit paljastavat palveluketjujen katkeamisia, tuen oikea-aikaisuuden puutteita ja kotona asumisen tukemisen rakenteellisia haasteita. Rossin ja kumppaneiden (2025) esittämä näkemys iäkkäiden tuen tarpeiden monisyisistä rakentumisista näkyi myös tämän tutkimuksen aineistossa, jossa ikääntyneisiin liittyvien

yhteydenottojen määrä lisääntyi. Haastatteluissa kuvatut tapaukset, joissa ikääntyneet löydettiin kotoa tai ulkoa vaarallisista olosuhteista heijastivat työntekijöiden näkökulmasta rakenteellista katvetta, jossa tuen tarve tuli näkyväksi vasta kriisiytyneessä vaiheessa. Tulokset osoittavat ikääntyneiden akuuttien tilanteiden voivan muodostua monitekijäisesti ja sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimivan näissä tilanteissa usein palvelujärjestelmän viimeisenä turvaverkkona. Mullalyn ja Duprén (2019) kuvaama rakenteellinen eriarvoisuus konkretisoituu siinä, että kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat ikääntyneet jäävät palvelujen ulkopuolelle, kun palvelujärjestelmä edellyttää oma-aloitteisuutta ja kykyä navigoida monimutkaisissa palvelupoluissa. Soukialan (2023) ja Rossin ym. (2025) gerontologisen sosiaalityön tutkimukset osoittavat, että juuri näissä tilanteissa sosiaalityön tehtäväksi muodostuu tavoittaa palveluihin kiinnittymättömät ikääntyneet, rakentaa luottamusta ja tukea heitä palveluihin kiinnittymisessä.

### **6.3 Katveeseen jäävät asiakkaat**

Katveeseen jäävien asiakkaiden tilanteet heijastavat rakenteellisen sosiaalityön keskeistä tehtävää, joka on tehdä näkyväksi ne rakenteelliset mekanismit, jotka tuottavat eriarvoisuutta ja estävät palveluihin kiinnittymistä. Haastatteluaineistossa kuvattiin ilmiöitä, jotka jäivät tilastollisesti vähäisiksi, mutta olivat sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöiden mukaan toistuvia. Näistä keskeisin oli akuutti asunnottomuus. Tilapäisen asumisen tarve näkyi tilastoissa vain marginaalisena, mutta haastatteluissa kiireellinen majoitustarve ja siihen liittyvä hätämajoituksen kokeilujakso kuvattiin palvelumuodoksi, jota tarvittiin säännöllisesti yöaikaan (vrt. Kymenlaakson hyvinvointialue 2026b).

Haastateltavat kuvasivat asunnottomien asiakkaiden jäävän usein palvelujärjestelmän ulkopuolelle, mikä vaikeuttaa heidän tavoittamistaan ja tuen järjestämistä. Asunnottomuuden taustalla nähtiin taloudellisia vaikeuksia, sosiaaliturvan heikennyksiä, asumiskustannusten nousua ja palveluihin kiinnittymisen haasteita. Asiakkaiden tilanteet saattoivat pitkittyä, koska he eivät kyenneet toimittamaan tarvittavia asiakirjoja, vastaamaan yhteydenottoihin tai saapumaan sovituille ajoille.

*” --Varmaan nää asunnottomat ja tämmöiset oikein huonossa asemassa olevat, niin kyllähän ne vähän jää niinku kaikkien [katveeseen]. Kun ei he oikein sitten haekaan, milloin hakee sitä apua, vaikka se tilanne on tietyllä tavalla päällä kaiken aikaa. Ja ne jää vähän kaikista ulos, kun ei ne toimita niitä Kelalle niitä tiliotteita tai sitä ja tätä kuponkia ja ei ne tule sitten ajoilleen sovitusti. Heille on lähetetty kenties [kirjeenä tapaamisaika] ja ei oo puhelimellaan tavoitettu, niin poste restante lähetetään tapaamisaika ja eihän ne tavoita että ne kaikki menee vähän niinku ohi. ”*

Mullalyn ja Duprén (2019) mukaan rakenteellinen sosiaalityö tunnistaa juuri tällaisia valtasuhteita, joissa järjestelmän vaatimukset, kuten asiakirjojen toimittaminen tai palveluihin sitoutuminen, sulkevat ulos kaikkein haavoittuvimmat. Akuutin asumisen tarpeen on todettu jäävän usein virallisten tilastojen ulkopuolelle ja kohdistuvan erityisesti päivystysluonteisiin palveluihin. Asunnottomuuden kasvuun liittyvät haasteet on tunnistettu erityisesti suurissa kaupungeissa asumiskustannusten nousun, sosiaaliturvan heikennyksien ja taloudellisten vaikeuksien lisäämänä asumisen epävarmuutena. Yhä useampi asunnoton on vailla vakinaista omaa asuntoa tai asumisjärjestelyt ovat joko lyhytaikaisia tai epävarmoja. (Ympäristökeskus 2026, 9–24). Kymenlaakson hyvinvointialueella asumisen epävarmuus on näkynyt laajasti ja tunnistettu rakenteellisena kehittämiskohteena eri sosiaalipalveluissa (Kymenlaakson hyvinvointialue 2025b). Tämä korostaa Pohjolan (2011) rakenteellisen sosiaalityön mallinnuksen näkökulmasta tietotyön merkitystä ja sitä, kuinka rakenteellinen tieto ei synny pelkästään tilastoista, vaan työntekijöiden havainnoista, jotka paljastavat tilastojen ulkopuolelle jääviä ilmiöitä.

Asunnottomuuden ilmiö näyttäytyi haastatteluaineistossa tavalla, joka vastaa Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalisessa raportissa (2025b) kuvattuja rakenteellisia haasteita. Raportissa esitetyt asumisen epävarmuus, kohtuuhintaisten asuntojen puute ja ensisuojoitominnan rakenteelliset aukot heijastuivat myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöiden kokemuksiin. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä kohdatut akuutit majoitustilanteet olivat usein seurausta siitä, että asiakkaalla ei ollut turvallista paikkaa yöpyä tai hän ei kyennyt järjestämään majoitusta itsenäisesti, mikä on linjassa raportissa kuvatun asumisen haavoittuvuuden kanssa. Haastatteluissa kuvattu kiireellisen majoituksen tarve ja asiakkaiden jääminen palvelujärjestelmän ulkopuolelle ilmensivät samoja rakenteellisia katveja, joita sosiaalinen raportointi on tunnistanut eri

palveluissa. Näin ollen tulokset osoittavat, ettei akuutti asunnottomuus ole vain yksittäinen kriisitilanne, vaan se kytkeytyy laajempiin rakenteellisiin ongelmiin, jotka vaikeuttavat palveluihin kiinnittymistä ja lisäävät päivystysluonteisten palvelujen kuormitusta.

Haastatteluaineistossa esiin nousseet palveluihin kiinnittymisen vaikeudet ja asiakkaiden jääminen palvelujärjestelmän ulkopuolelle heijastavat samoja taloudellisia ja rakenteellisia haasteita, joita Kymenlaakson hyvinvointialueen (2024) ensimmäinen sosiaalinen raportti kuvaa. Raportissa korostuu taloudellisen niukkuuden kasautuminen ja taloudellisen haavoittuvuuden nousu yleisen hintatason noustessa. Raportissa esitetty tarve vahvistaa puolesta-asiointia ja monitoimijuutta näkyi myös tässä aineistossa tilanteina, joissa asiakkaat jäivät katveeseen ja akuutti tarve ohjautui sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Näin taloudelliset ja rakenteelliset tekijät kietoutuvat yhteen tavalla, joka lisää sosiaali- ja kriisipäivystykseen yhteydenottoja.

*”Varmaan just semmoiset asiakkaat mitkä itse ei ole kykeneviä huolehtimaan yhtään omista asioistaan, niin ne jää tosi helposti sen palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Että tavallaan asiakkaita veloitetaan sitä, että niitten pitää sitoutua ja niiden pitää toimia tietyllä tavalla ja jos ei ne siihen pysty tai jostain muusta syystä eivät sitä tee, niin silloin ne jää kyllä sen palvelujärjestelmän ulkopuolelle.”*

Haastatteluissa kuvattiin myös tilanteita, joissa asiakkaan toimintakyky, elämäntilanne tai palvelujen käytön välttely vaikeuttivat palveluihin kiinnittymistä. Haastateltujen työntekijöiden mukaan palvelujärjestelmä edellyttää usein sitoutumista ja oma-aloitteisuutta, mikä voi johtaa siihen, että kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat asiakkaat jäävät palvelujen ulkopuolelle. Weinbergin (2008) kuvaama institutionaalinen paine näkyy työntekijöiden joutuessa toimimaan tilanteissa, joissa järjestelmän rakenteet estävät asiakkaiden oikeuksien toteutumista, kuten esimerkiksi silloin, kun palveluihin pääsy edellyttää toimintakykyä, jota asiakkaalla ei ole. Palvelujärjestelmän katve näkyi myös yhteistyökumppaneiden turhautumisena, kun asiakkaan tilanne ei edennyt ja yhteydenotto kohdistui sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

*”ja sitten se tulee tietysti yhteistyökumppaneilta se turhautumisen purkaus meille, että kun te sosiaalipuoli ette tee tälle asialle yhtään mitään, että*

*miksi ette toimi ja tee, 'nyt teidän olisi jo korkea aika toimia' näillä sanoin saattaa sitten tulla että. "*

Haastatteluaineisto osoitti myös tiedonkulun ja palvelujen yhteensovittamisen haasteet. Haastatteluaineistossa esitettiin useita palvelujärjestelmän rakenteita, jotka ohjasivat yhteydenottoja sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Näitä olivat erityisesti hätäkeskuksen ohjauk käytännöt, palvelujen keskittäminen, vaikeasti tavoitettavat keskitetyt numerot, avohoitokeskeinen palvelurakenne sekä palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden haasteet. Näiden rakenteiden seurauksena sosiaali- ja kriisipäivystykseen ohjautui haastateltavien kokemuksen mukaan yhteydenottoja kasvavin määrin ja asiakkaiden tilanteet olivat monimutkaistuneet. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työ näyttäyty tilastollisesti ja työntekijöiden kokemuksena ennakoimattomana ja aaltoilevana. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen kuormittumista lisäsivät myös yhteydenottajien odotukset nopeasta reagoinnista sekä turhautuminen tilanteissa, joissa asiakkaan palvelupolku ei edennyt nopeasti. Työntekijät kuvasivat hyviä kokemuksia palveluiden välisestä saattaen vaihtamisesta ja kriisityön jatkumisesta, kunnes vastaanottava taho on ollut yhteydessä asiakkaaseen, erityisesti tiedon siirtymisen varmistamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon käyttäessä erillisiä tietojärjestelmiä.

Haastatteluaineiston perusteella palvelujärjestelmän katveisiin jäävät erityisesti henkilöt, joiden on vaikea sitoutua palveluihin sekä henkilöt, joilla on useita samanaikaisia palvelutarpeita. Ikäryhmittäin painotukset yhteydenotoissa paikallistettiin erityisesti nuoriin ja ikääntyneisiin. Näissä tilanteissa sosiaali- ja kriisipäivystys toimii palvelujärjestelmän viimeisenä turvaverkkona, joka kohtaa asiakkaat silloin, kun muut palvelut eivät ole saavutettavissa asiakkaalla ollessa akuutti tarve. Haastatteluaineisto osoitti katveeseen jäävien ilmiöiden olevan usein toistuvia, monisyisiä ja rakenteellisesti määräytyviä ja niiden näkyvän sosiaali- ja kriisipäivystystyössä merkittävästi. Kokkosen (2023) mukaan sosiaalityö voi toimia poliittisena toimijana, joka tuo moniäänisyyttä päätöksentekoon. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen tuottama tieto katveista ja palvelujen toimimattomuudesta voi siten toimia rakenteellisen vaikuttamisen välineenä hyvinvointialueen päätöksenteossa.

## 7 Palvelujärjestelmän tiedontuotannon rakenteelliset haasteet ja kehittämistarpeet

### 7.1. Tilastointimerkintöjen tulkinnanvaraisuus

Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta tilastointiluokkien tulkinnanvaraisuus ei ole vain tekninen ongelma, vaan se vaikuttaa siihen, millaisia ilmiöitä palvelujärjestelmässä voidaan tunnistaa. Pohjolan (2011) kuvaama tietotyö edellyttää, että tieto on yhdenmukaista ja vertailukelpoista, jotta se voi toimia rakenteellisten epäkohtien paikantamisen välineenä. Kivipelto (2021) ja Salovaara ym. (2021) ovat osoittaneet, että sosiaalihuollon tietojärjestelmien tuottama tieto on usein työntekijäsidonnaista, mikä heikentää tiedon luotettavuutta ja vaikeuttaa rakenteellisen tiedon muodostamista. Tämä näkyi myös tässä tutkimuksessa luokittelujen vaihteluna ja kirjaamiskäytäntöjen eroina.

Tilastollinen aineisto ja haastattelut osoittivat sosiaali- ja kriisipäivystyksen tilastointijärjestelmän tuottavan laajasti tietoa kiireellisistä sosiaalihuollon tarpeista, mutta tiedon laatuun vaikuttavat sekä järjestelmän rakenteelliset ratkaisut että kirjaamiskäytäntöjen vaihtelu. Rakenteellisen sosiaalityön kontekstissa tiedon yhdenmukaisuus, vertailtavuus ja tulkittavuus ovat keskeisiä, sillä ne määrittävät millaisia ilmiöitä voidaan tunnistaa sekä miten tietoa voidaan hyödyntää palvelujärjestelmän kehittämisessä. Aineisto toi esiin useita tiedontuotannon haasteita, jotka liittyivät luokittelujen muutoksiin, tilastointikäytäntöjen eroihin, teknisiin rajoitteisiin sekä tiedon pirstaleisuuteen.

Tilastointijärjestelmässä käytetyt luokat vaihtelivat tarkastelujaksolla vuosittain. Osa luokista poistui käytöstä ja uusia otettiin käyttöön, mikä vaikeutti pitkästä vertailua ja heikensi tiedon koherenssia. Luokittelun muutokset heijastivat pyrkimystä tarkentaa ja ajantasaistaa tilastointia, mutta samalla ne loivat katkoja aikasarjaan ja rajoittivat mahdollisuuksia tarkastella kehityskulkuja yhtenäisesti. Erityisesti tilastointimerkinnöissä painottui yhteydenottotavan ”muu” kasvu, jonka yleistyminen viittaa siihen, että nykyiset luokittelut eivät kata kaikkia yhteydenottotapoja. Haastatteluaineistossa yhteydenottotapa ”muu” osoittautui olevan tulkittu eri tavoin.

Yksi haastatelluista kuvasi tilastoivansa merkinnän avulla hätäkeskuksen kautta tulleet yhteydenotot. Tilastollinen aineisto osoittaa, ettei käytäntö ollut kuitenkaan yhtenäinen. Hätäkeskuksen kautta tulleita yhteydenottoja tilastoitiin myös puheluina ja vastaavasti muu-yhteydenottotapaa tilastoitiin myös muiden yhteydenottajien yhteydenottotavaksi. Toinen haastatelluista kuvasi käyttävänsä yhteydenottotapaa ”muu” vain harvoin ja pyrkivänsä valitsemaan yhteydenottotavaksi ensisijaisesti jonkin muista vaihtoehdoista. Tämä ilmensi luokittelun tulkinnanvaraisuutta ja vaikutti siihen, millaisia ilmiöitä tilastot tekivät näkyväksi.

Myös yhteydenottotapa ”moniammatillinen tiimi” kasvoi tilastoissa tarkasteluajanjakson aikana, mutta haastatteluaineistossa tällä tilastointiluokalla ei tunnistettu olevan tilastoitu yhteydenottoja. Luokan sisältö koettiin epäselväksi, eikä sen katsottu kuvaavan sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulevia yhteydenottoja.

Yhteydenoton sisältö -tilastointimerkinnän alle oli tilastoitu 57 vaihtoehtoa, joita voitiin valita yksittäin tai monivalintana. Yksittäisessä yhteydenotossa saattoi olla jopa seitsemän sisältömerkintää, mikä kuvasti asiakkaiden tilanteiden monimutkaisuutta. Monivalintojen suuri määrä kuitenkin vaikeutti aineiston käsittelyä ja edellytti manuaalista erottelua, sillä Excel-muotoon siirtyessään merkinnät sijoittuivat samaan soluun. Tämä rajoitti mahdollisuuksia tarkastella sisältöjen välisiä suhteita ja muutoksia systemaattisesti.

Yhteydenottajaluokkia oli 30, ja osa niistä oli päällekkäisiä. Esimerkiksi kotihoito, alueen sosiaalityö ja sosiaalipalvelut olivat luokkia, jotka saattoivat viitata samoihin toimijoihin. Päällekkäisyys hajautti tietoa ja vaikeutti tulkintaa, sillä luokkien käyttö ei ollut yhdenmukaista. Tarkemmat luokat tuottavat kohdennettua tietoa vain silloin, kun niitä käytetään systemaattisesti, mikä ei aineiston perusteella toteutunut. Tilastoissa näkyi vuosittain huomattava määrä ulkopaikkakuntalaisiin liittyviä yhteydenottoja, mutta luokittelu ei erottanut toisistaan sijaishuoltoyksiköissä asuvia nuoria, matkailijoita tai muita tilapäisesti alueella oleskelevia. Haastatteluaineisto täydensi tilastoista saatua tietoa ja osoitti suuren osan ulkopaikkakuntalaisiin liittyvistä yhteydenotoista liittyvän sijaishuoltoon ja virka-avun tarpeeseen, mikä korostaa sosiaali- ja kriisipäivystyksen roolia palvelurajapinnoissa ja viranomaisyhteistyössä. Greasonin ja Plourden (2025) mikro–makrotason näkökulma auttaa ymmärtämään, että yksittäiset luokitteluratkaisut eivät ole neutraaleja, vaan ne heijastavat laajempia organisatorisia ja institutionaalisia

rakenteita. Kun yhteydenottojen tilastointiluokittelut eivät tavoita työn todellisuutta, osa ilmiöistä jää näkymättömäksi, mikä kaventaa rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon mahdollisuuksia.

## 7.2. Tiedon pirstaleisuus ja tekniset rajoitteet

Tiedon pirstaleisuus ja järjestelmien tekniset rajoitteet ovat laajasti tunnistettuja sosiaalihuollon tiedolla johtamisen haasteita. Salovaara ym. (2021; 2023) osoittavat, että tietojärjestelmät eivät tuota valmiita tietotuotteita, vaan tieto on hajautunut useisiin järjestelmiin ja edellyttää manuaalista kokoamista. Tämä havainto vahvistui myös tässä tutkimuksessa, jossa työntekijät kuvasivat päällekkäistä kirjaamista ja tutkija manuaalista aineiston erottelua analyysin mahdollistamiseksi. Hämäläisen (2015) mukaan rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotanto edellyttää monilähteistä ja systemaattista tiedonkeruuta, mikä ei toteudu, jos tieto on hajanaista ja vaikeasti analysoitavaa.

Haastatteluaineisto osoitti, että tilastointikäytännöt vaihtelivat työntekijöiden välillä. Kiireisissä tilanteissa valittiin usein vain keskeisimmät luokat, ja osa luokista koettiin epäselviksi tai harvoin käytettäviksi. Työntekijät kuvasivat, että tilastointijärjestelmän vaihtoehtojen lukeminen ja tulkitseminen aiheutti ärsytystä kiireessä, mikä vaikutti luokittelun tarkkuuteen. Haastatellut kuvasivat tilastoivansa yhteydenotot SBM-asiakastietojärjestelmään ja kenttäjohdon KEJO-ohjelmaan sekä lisäksi dokumentoivansa yhteydenoton asiakastietojärjestelmään, jonka lisäksi tietoa välitettiin tarvittaessa esimerkiksi sähköpostitse muille toimijoille. Dokumentointi useaan järjestelmään lisäsi työn kuormittavuutta ja tuotti hajanaista tietoa, mikä heijastui myös tilastojen tulkittavuuteen.

*”-- kritisoin sitä niinku tavallaan työn määrää, että me täytetään serena ja sitten me sinne kejoon [kenttäjohdon järjestelmä] tehdään vielä aivan vastaavat kirjaukset. Siellä on aivan vastaavat otsikot, mutta tietysti se data menee sitten hätäkeskuksen käyttöön ja sitä kautta THL:n käyttöön.”*

Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotanto kytkeytyy eettisiin jännitteisiin, jotka syntyvät silloin, kun institutionaaliset rakenteet estävät työntekijöitä toimimasta ammattieettisten ihanteiden mukaisesti. Haastatteluaineistossa kuvattu kiire, päällekkäinen kirjaaminen ja puutteellinen tieto heijastavat juuri näitä rakenteellisia esteitä, jotka voivat johtaa moraaliseen ahdinkoon ja heikentää mahdollisuuksia tuottaa luotettavaa rakenteellista tietoa. (vrt. Niemi & Niemi 2025; Mänttari-van der Kuip 2015; Weinberg 2008)

Haastateltavat toivoivat päällekkäisen kirjaamisen vähentämistä ja järjestelmien välistä tiedon siirtymistä. Lisäksi he toivoivat muilta sosiaalihuollon palveluilta ajantasaista dokumentointia erityisesti suunnitelmien ja yhteystietojen osalta, sillä puutteellinen tieto vaikeutti sosiaali- ja kriisipäivystyksessä tehtävää arviointia.

Tilastointijärjestelmän tekniset ratkaisut rajoittivat aineiston analysointia. Excelmuotoisen aineiston päivämäärä- ja kellonaikatiedot esiintyivät samassa solussa, mikä vaikeutti ajallisten muutosten tarkastelua. Tämä rajoitti mahdollisuuksia analysoida esimerkiksi vuorokaudenaikojen vaikutusta yhteydenottoihin tai arjen ja viikonlopun eroavaisuuksia. Yhteydenottojen sisältöjen tilastointimerkinnät tulivat myös muuttua numeerisiksi muuttujiksi käsin, mikä osoitti järjestelmän rajallisuudet tutkimuskäytössä näitä ohjelmistoja hyödyntäen. Haastatteluaineisto osoitti, että sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottojen sisältöä ei ole aiemmin tarkasteltu systemaattisesti, vaan huomio on kohdistunut pääasiassa yhteydenottojen määriin ja laajempiin kokonaisuuksiin yhteydenotoista. Haastateltava kuvasi tätä toteamalla:

*“--ja sitten se sisältö, niin sä oot ensimmäinen ihminen tässä maailmanhistoriassa, joka tämmöisiin asioihin on kiinnittänyt huomiota.”*

Sitaatti kuvaa osuvasti sitä, että yhteydenottojen sisällöllinen analyysi on jäänyt vähälle huomiolle, vaikka se tuottaa tärkeää tietoa palvelujärjestelmän toimivuudesta ja asiakkaiden tilanteista. Tilastoaineisto tuotti tietoa lasten, nuorten, työikäisten ja ikääntyneiden tilanteista, mutta ei tehnyt näkyväksi esimerkiksi lähisuhdeväkivaltaa, taloushuolia tai päihde- ja mielenterveysongelmia, ellei näitä kuvaavia muuttujia ollut erikseen valittu sisältömerkinnöiksi. Tämä rajoitti mahdollisuuksia tunnistaa laajempia

yhteiskunnallisia kehityskulkuja tilastoaineiston pohjalta. Haastatteluaineistossa tunnistettiin sosiaalisen raportoinnin velvollisuus ja tarve tuottaa tietoa alueellisista ilmiöistä osana sosiaali- ja kriisipäivystyksen työtä. Työntekijöiden mukaan tilastot eivät yksin riitä kuvaamaan yhteydenottojen taustalla näkyviä ilmiöitä, minkä vuoksi laadullinen tieto täydentää tilastollista aineistoa ja tekee näkyväksi sellaisia palvelujärjestelmän katveita, joita luokittelut eivät tavoita.

Haastatteluaineisto osoitti sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimivan palvelujärjestelmän läpileikkaavassa kohdassa, jossa asiakkaiden tilanteet ovat monimutkaisia ja palvelurajapinnat korostuvat. Yhteydenottojen sisältöjen monivalinnat, ulkopaikkakuntalaisten yhteydenotot ja virka-aputilanteet heijastivat palvelujärjestelmän kuormitusta ja asiakkaiden vaikeutta kiinnittyä palveluihin. Haastateltavat kuvasivat kuinka keskitettyjen numeroiden yleistymisen ja palvelujen tavoitettavuuden haasteet näkyivät sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulevien yhteydenottojen painottumisessa. Tilastot eivät yksin riittäneet kuvaamaan työn monimutkaisuutta, vaan laadullinen aineisto täydensi ymmärrystä palvelujärjestelmän katveista ja asiakkaiden tilanteiden taustalla vaikuttavista tekijöistä.

## 8 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän tutkielman tavoitteena oli tarkastella, miten Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulevat yhteydenotot ovat muuttuneet vuosina 2021–2025 ja miten nämä kehityssuunnat heijastavat palvelujärjestelmän toimintaa sekä rakenteellisia ilmiöitä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää miten työntekijät kokevat palvelujärjestelmän kyvyn vastata asiakkaiden tarpeisiin ja millaisia kehittämismahdollisuuksia he tunnistavat rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta. Tutkimus yhdisti tilastollisen analyysin ja työntekijäkokemukset monimenetelmälliseksi kokonaisuudeksi, joka tuottaa uutta tietoa sosiaali- ja kriisipäivystyksen roolista rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannossa. Tässä luvussa tuloksia tulkitaan suhteessa teoriaan ja alueelliseen kontekstiin, arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja esitetään keskeiset johtopäätökset sekä kehittämisehdotukset.

Ensimmäinen tutkimuskysymys tarkasteli yhteydenottojen määrällisiä ja sisällöllisiä muutoksia. Tulokset osoittavat, että yhteydenotot ovat lisääntyneet tarkastelujaksolla sekä määrällisesti että sisällöllisesti. Yhteydenottojen kasvu heijastaa alueellisia erityispiirteitä. Kymenlaakso on väestörakenteeltaan ja sosioekonomisilta olosuhteiltaan poikkeuksellisen kuormittunut alue. Väestön nopea ikääntyminen, korkea sairastavuus, työttömyyden kasautuminen ja pienituloisuuden lisääntyminen muodostavat taustan, jossa kiireellisten sosiaalipalvelujen tarve kasvaa.

Puhelut olivat koko tarkasteluajanjakson yleisin tapa ottaa yhteyttä sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Toiseksi yleisimmäksi yhteydenottotavaksi tilastoitiin ”muu”, joka haastatteluaineistossa paikannettiin erityisesti hätäkeskuksen kautta tuleviin yhteydenottoihin. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottoja tilastoitiin myös käynteinä toimipisteessä sekä asiakkaan luona. Yhteydenottotapana lisääntyivät myös ”moniammatillinen tiimi”, jota haastatteluaineistossa ei tunnistettu vakiintuneeksi yhteydenottotavaksi.

Yhteydenottajana hätäkeskus oli koko tarkasteluajanjakson yleisin. Henkilöiden suorat yhteydenotot vähenivät tilastollisesti hieman tarkasteluajanjaksolla. Yhteydenottajana toiseksi yleisin tilastointimerkintä oli vuodesta 2022 alkaen ”aikaisemmin alkanut tehtävä”, jonka vaikutusta yhteydenottojen painottumiseen voitaisiin tarkastella

erillisessä tutkimuksessa. Haastatteluaineistossa aikaisemmin alkaneet tehtävät kuvattiin erityisesti pidempään jatkuvaksi kriisityöksi sekä asiakkaaseen liittyvän aiemman yhteydenoton uudelleen aktivoitumiseen.

Yleisin yhteydenoton syy tarkastelujaksolla oli kiireellisen sosiaalipäivystyksen tarve, ja siihen liittyvät yhteydenotot lisääntyivät tasaisesti vuosittain. Toiseksi yleisin syy oli ilmoitus henkilön palvelutarpeesta, ja kolmanneksi kriisitilanne. Neljänneksi yleisin yhteydenoton syy oli neuvonta ja ohjaus. Yhteydenoton sisältömerkinnöistä yli puoleen sisältyi ilmoitus, jotka painottuivat erityisesti lastensuojeluilmoituksiin ja ikäihmisiin. Vuoden 2025 aineistossa ulkopaikkakuntalaisiin liittyvät lastensuojeluilmoitukset kasvoivat erityisesti, joiden paikannettiin haastatteluaineistossa liittyvän alueen lastensuojelun sijaishuollon yksiköihin ja virka-avun tarpeen kasvuun. Kriisityö näkyi vakiintuneena yhteydenottojen sisältömerkintänä ja keskeisenä työmuotona sosiaali- ja kriisipäivystyksessä sisältyen noin kymmenesosaan yhteydenotoista. Yhteydenottojen sisältömerkinnöissä päätösten osuus oli vähäinen, ja päätökset kohdistuivat sijaishuoltopäätöksiin sekä päätöksiin ehkäisevästä toimeentulotuesta ja tilapäisasumisesta.

Toinen tutkimuskysymys tarkasteli, miten yhteydenottojen kehityssuunnat heijastavat palvelujärjestelmän toimintaa ja rakenteellisia ilmiöitä. Tulokset osoittavat sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimivan palvelujärjestelmän rajapinnassa, jossa näkyvät kriisi- ja kiireellisten tilanteiden ohella asiakkaiden vaikeudet kiinnittyä palveluihin sekä palveluiden tavoittamisen haasteet. Rakenteellisen sosiaalityön teorian näkökulmasta sosiaali- ja kriisipäivystys tuottaa tietoa palvelujärjestelmän katveista, rakenteellisista epäoikeudenmukaisuuksista ja palvelujen pirstaleisuudesta. Pohjolan (2011) nelikenttämalli tarjoaa hyödyllisen viitekehyksen tulosten tulkintaan. Tietotyön näkökulmasta sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta näkyvät ilmiöt, kuten ikääntyneiden palvelujen saatavuusongelmat, nuorten kriisit ja asumisen epävarmuus, jotka muodostavat rakenteellista tietoa kuvaten palvelujärjestelmän toimivuutta. Strategiatyön näkökulmasta sosiaali- ja kriisipäivystyksen kuormitus kertoo palvelurakenteen epätasapainosta ja resurssien kohdentumisen haasteista. Inklusiivisen näkökulmasta asiakkaiden vaikeus kiinnittyä palveluihin osoittaa, ettei palvelujen saavutettavuus toteudu yhdenvertaisesti. Oikeudenmukaisuustyön kontekstissa sosiaali- ja kriisipäivystyksen työssä näkyvät tilanteet, joissa asiakkaiden

oikeudet eivät toteudu palvelujärjestelmän rakenteiden vuoksi. Greasonin ja Plourden (2025) kuvaama mikro- ja makrotason yhteys näkyy tutkimuksessa selvästi. Yksittäiset yhteydenotot kuten huoli-ilmoitus ikääntyneestä, nuoren päihteidenkäyttö tai sijaishuollon virka-aputilanne voivat heijastaa laajempia rakenteellisia ilmiöitä, kuten väestön ikääntymistä, nuorten pahoinvointia ja lastensuojelun kuormitusta. Sosiaali- ja kriisipäivystys toimii yhteydenottojen kautta merkittävänä tiedonlähteenä alueellisista sosiaalisista ilmiöistä ja palvelujärjestelmän toiminnasta.

Ikääntyneiden osuus väestöstä on Kymenlaaksossa selvästi valtakunnallista keskiarvoa suurempi ja tämä näkyy tutkimuksen tuloksissa ikääntyneisiin liittyvien huoli-ilmoitusten ja palvelutarpeiden korostumisena. THL:n (2024b; 2025) asiantuntija-arvioiden mukaan alueen väestöllinen huoltosuhde heikkenee tulevina vuosikymmeninä muuta maata nopeammin, mikä lisää paineita sosiaalipalveluille ja selittää osaltaan yhteydenottojen kasvua sosiaali- ja kriisipäivystyksessä. Haastatteluaineistossa ikääntyneisiin liittyvissä yhteydenotoissa korostui kotona pärjäämisen kriisiytyminen toimintakyvyn heikentyessä ja asuinolosuhteiden fyysisten haasteiden vuoksi. Aineiset osoittivat kotona asuvien ikääntyneiden muodostavan asiakasryhmän, jonka tuen tarpeet painottuivat sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotoissa rakenteellisena ongelmana. Haastateltavat kuvasivat vastaanottaneensa toistuvia, sisällöltään samankaltaisia huoli-ilmoituksia samoista henkilöistä, mikä haastateltavien kokemuksissa heijasti palvelujärjestelmän katvealueita ja asiakkaiden palveluihin kiinnittymättömyyttä, joka korostaa gerontologisen sosiaalityön merkityksellisyyttä (vrt. Rossi ym. 2025; Soukiala 2023).

Myös nuorten pahoinvointi ja lastensuojelun kuormitus näkyvät yhteydenottojen kehityksessä. Kymenlaaksossa lastensuojelunkustannukset ovat olleet valtakunnallista tasoa korkeammat suhteessa alle 18-vuotiaaseen väestöön ja huostaanotettujen lasten osuus maan korkein (THL 2024b, 20). Lisäksi Kymenlaaksossa lasten- ja nuorisopsykiatrian erikoissairaanhoidon kustannukset ovat olleet valtakunnallisesti korkeimpia (THL 2025, 5–6, 32). Tämä heijastuu tutkimuksessa nuoriin liittyvinä yhteydenottoina sekä ulkopaikkakuntalaisten osalta erityisesti sijaishuollon yksiköiden virka-aputarpeen lisääntymisenä.

Asunnottomuuden kasvu ja asumisen epävarmuus muodostavat tutkimuksessa kolmannen keskeisen alueellisen ilmiön erityisesti haastatteluaineistossa

palvelujärjestelmän katveeseen jäävinä asiakkaina. Hätmajoituksen pilotointi ja sosiaalinen raportti asumisen haasteista kertovat rakenteellisista ongelmista, jotka näkyvät suoraan sosiaali- ja kriisipäivystyksen työssä (Kymenlaakson hyvinvointialue 2025b; 2026b). Asunnottomuuden lisääntyminen näkyi tarkastelujakson jälkeisenä aikana myös Kymenlaakson uutisoinnissa, jossa kuvattiin asunnottomien joutuvan viettämään öitä ulkona, kävelemään ympäri kaupunkia tai etsimään suojaa julkisista tiloista, koska pysyvää asumista ei ole saatavilla ja hätmajoitus on vain tilapäinen ratkaisu (Kaipainen & Purhonen 2026).

Weinbergin (2008) ja Mullalyn & Duprén (2019) kuvaamat rakenteelliset jännitteet näkyvät selvästi sosiaali- ja kriisipäivystyksen työssä. Kiire, vajavainen tieto ja palvelujärjestelmän katveet luovat tilanteita, joissa työntekijät joutuvat tekemään päätöksiä epävarmuuden keskellä. Tämä voi johtaa eettisiin ristiriitoihin ja moraaliseen ahdinkoon, kuten Mänttari-van der Kuip (2015) kuvaa. Tutkimuksen tulokset osoittavat sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöiden tunnistavan nämä jännitteet ja havaitsevan rakenteellisen tiedon välittämisen keinona vaikuttaa palvelujärjestelmän kehittämiseen.

Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että sosiaali- ja kriisipäivystys toimii palvelujärjestelmän viimeisenä turvaverkkona. Yhteydenottojen määrällinen kasvu ja sisällöllinen monimutkaistuminen ovat siten ymmärrettävissä osana Kymenlaakson alueellista kehitystä. Tulokset osoittavat sosiaali- ja kriisipäivystyksen tekevän yhteydenottojen kautta näkyväksi sekä alueellisia sosiaalisia ilmiöitä että palvelujärjestelmän kuormitusta ja äkillisiä kriisitilanteita.

Kolmas tutkimuskysymys tarkasteli palvelujärjestelmän tiedontuotannon rakenteellisia haasteita ja kehittämistarpeita. Tutkimus osoittaa, etteivät tilastointijärjestelmä ja kirjaamiskäytännöt kaikilta osin vastaa sosiaali- ja kriisipäivystyksen työn luonnetta. Luokittelujen vaihtelu, monivalinnan tuottama pirstaleisuus ja päällekkäiset yhteydenottajaluokat rajoittavat tiedon vertailtavuutta ja rakenteellisen tiedon tulkintaa. Erityisesti ”muu” ja ”moniammatillinen tiimi” yhteydenottotapojen yleistymisen sekä haastateltavien erilaiset tulkinnat osoittivat tarpeen selkeyttää luokittelua ja yhdenmukaistaa kirjaamiskäytäntöjä. Haastatteluaineistossa ”muu” yhteydenottotapa liitettiin hätäkeskuksen yhteydenottoihin, mutta moniammatilliselle tiimille ei löytynyt vakiintunutta kirjaamiskäytäntöä.

Aiempi tutkimus (Kivipelto 2021; Salovaara ym. 2021; 2023) ovat osoittaneet, etteivät sosiaalihuollon tietojärjestelmät tuota yhdenmukaista ja vertailukelpoista tietoa. Tämä tutkimus vahvistaa heidän havaintonsa ja osoittaa tiedon laadun riippuvan kirjaamiskäytännöistä, ja järjestelmien teknisten rajoitteiden vaikeuttavan tiedon analysointia. Tiedon pirstaleisuus ja järjestelmien erillisuus heijastavat laajempaa tiedolla johtamisen haastetta, jossa tieto ei jalostu päätöksenteon tueksi ilman merkittävää manuaalista työtä. Haastateltavat kuvasivat asiakastyön dokumentoinnin lisäksi päällekkäistä tilastointia eri järjestelmiin, joihin toivottiin kehitystä. Nämä tulokset osoittavat tarpeelliseksi pohtia myös sitä, millaista tietoa sosiaali- ja kriisipäivystyksen työn kohdentumisesta tilastoilla tavoitellaan sekä määrällisesti että sisällöllisesti. Jatkossa olisi tärkeää tutkia, miten tilastointikäytännöt voivat paremmin tavoittaa sosiaali- ja kriisipäivystyksen monimuotoisuuden ja tukea sekä tiedolla johtamista, että rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotantoa.

Tilastointikäytäntöihin liittyvän jatkotutkimustarpeen lisäksi aineiston rajoitteet nostavat esiin myös menetelmällisen jatkotutkimusaiheen. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on huomioitava tilastointijärjestelmän rakenteelliset rajoitteet ja kirjaamiskäytäntöjen vaihtelu. Työntekijöiden erilaiset tulkinnat luokista, erityisesti "muu"-luokasta, voivat vaikuttaa tilastollisen aineiston luotettavuuteen. Lisäksi osa alun perin suunnitelluista muuttujista jouduttiin rajaamaan analyysin ulkopuolelle teknisten rajoitteiden vuoksi. Tämä rajoittaa tulosten yleistettävyyttä, mutta ei heikennä tutkimuksen kykyä tunnistaa keskeisiä rakenteellisia ilmiöitä. Nämä rajaukset muodostavat erillisen jatkotutkimusaiheen, joka koskee erityisesti sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenottojen ajallisen vaihtelun tarkempaa analyysia sekä yhteydenottojen sisällön ja yhteydenottajien välisen suhteen systemaattisempaa tarkastelua. Monimenetelmällinen lähestymistapa osoittautui tässä tutkimuksessa toimivaksi, sillä se mahdollisti tilastollisen tiedon ja työntekijäkokemusten yhdistämisen toisiaan täydentäväksi kokonaisuudeksi. Tämä tukee Nummenmaan (1997) näkemystä tutkimusprosessista uuden löytämisenä ja metodologisten ratkaisujen tekemisenä.

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on tärkeää huomioida myös tutkijan oma asema. En ole työskennellyt sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, mutta omaan työkokemusta ikääntyneiden sosiaalipalveluissa erityisesti järjestämisen tehtävissä, mikä on vaikuttanut siihen, millaisia ilmiöitä tunnistan aineistosta ja millaisia rakenteellisia

kysymyksiä pidän keskeisinä. Tämä on voinut ohjata tulkintojani erityisesti ikääntyneisiin liittyvissä aineistoissa, sillä tunnen tämän palvelualueen rakenteet, haasteet ja palveluketjut Kymenlaakson alueella muuta sosiaalihuoltoa syvemmin. Samalla tämä asiantuntijuus on vahvistanut analyysin kontekstuaalista ymmärrystä. Kymenlaakso on nopeasti ikääntyvä maakunta, mikä näkyy myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotoissa. Taustani on siten auttanut tunnistamaan näitä rakenteellisia yhteyksiä ja tulkitsemaan tilastollista aineistoa suhteessa alueelliseen palvelurakenteeseen.

Tutkimusaihe on syntynyt työelämälähtöisesti ja olen saanut prosessin aikana tukea myös tutkimusluvan myöntäneeltä organisaatiolta. Tutkimukseen haastattelut työntekijät on kutsuttu tilaajatahon kautta, mikä on voinut vaikuttaa siihen, millaisia näkökulmia tutkimukseen valikoitui. Samalla työelämäyhteys on vahvistanut tutkimuksen relevanssia ja mahdollistanut sen, että tutkimusaihe vastaa todellisiin tiedontarpeisiin sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja laajemmin sosiaalipalvelujen kehittämisessä. Refleksiivisyyden varmistamiseksi pyrin erottamaan tutkimusroolini ja ammatillisen taustani toisistaan sekä tarkastelemaan aineistoa systemaattisesti ja teoreettisesti jäsennettyjen käsitteiden kautta. Haastattelutilanteissa olin tietoinen roolistani tutkijana, mutta myös viranhaltijan roolistani hyvinvointialueella, jossa ymmärrys alueen palvelurakenteista saattoi helpottaa luottamuksellisen keskustelun syntymistä. Toisaalta tämä asema saattoi vaikuttaa siihen, mitä haastateltavat toivat esiin ja millä tavoin he kuvasivat palvelujärjestelmän haasteita. Tilastollisen aineiston osalta tutkijan rooli näkyi erityisesti muuttujien valinnassa ja rajauksissa, mikä korostaa tarvetta kuvata aineiston rajoitteet avoimesti.

Tutkimusprosessia ohjasi ajatus siitä, että sosiaalityön tutkimuksessa epävarmuus ja tulkinnallisuus ovat väistämättömiä. Rauhala ja Virokangas (2011) korostavat, ettei sosiaalityössä epävarmuutta voida poistaa, vaan tutkijan tehtävänä on kohdata se ja rakentaa paras mahdollinen tulkinta käytettävissä olevan tiedon ja ammatillisen ymmärryksen varassa. Tämä näkökulma on ohjannut myös omaa tutkimusprosessiani ja eettisiä valintojani. Lisäksi pidän tärkeänä, että sosiaali- ja kriisipäivystykseen kohdentuva tutkimustieto lisääntyy, sillä sosiaali- ja kriisipäivystys on valtakunnallisesti keskeinen toimija, johon kohdistuvaa tutkimustietoa on tällä hetkellä niukasti. Tämä motivaatio on vahvistanut sitoutumistani tutkimusprosessiin ja sen tavoitteeseen tuottaa rakenteellista tietoa hyvinvointialueen käyttöön.

Tutkimuksen keskeisenä johtopäätöksenä voidaan todeta sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimivan palvelujärjestelmän solmukohtana ja yhteiskunnallisten muutosten varhaisena indikaattorina. Yhteydenottojen määrällinen kasvu, tehtävävirran monimutkaistuminen ja ilmiöiden kasaantuminen osoittavat sosiaali- ja kriisipäivystyksen kantavan merkittävää vastuuta osana sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää. Kehittämistarpeet kohdistuvat erityisesti tilastointiluokkien selkeyttämiseen, kirjaamiskäytäntöjen yhdenmukaistamiseen ja päällekkäisen kirjaamisen vähentämiseen. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteydenotot sisältävät laajasti tietoa eri ikäryhmiin ja sosiaalihuollon palveluihin kohdistuvista ilmiöistä, joiden systemaattinen hyödyntäminen sosiaalisessa raportoinnissa on keskeistä alueellisten painottumisten havaitsemiseksi. Sosiaali- ja kriisipäivystys on keskeinen osa hyvinvointialueen turvaverkkoa, ja sen kautta näkyvät muutokset kertovat laajemmista kehityskuluista suomalaisessa sosiaalipalvelujärjestelmässä.

Tämä tutkimus osoittaa, että rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta sosiaali- ja kriisipäivystyksen tuottama tieto on arvokasta ja sen hyödyntämistä tulisi vahvistaa osana hyvinvointialueen tiedolla johtamista ja palvelujen kehittämistä. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta näkyvät ilmiöt eivät ole vain yksittäisiä asiakastilanteita, vaan heijastumia palvelujärjestelmän puutteista, katveista ja kuormitustekijöistä. Juuri tämän vuoksi sosiaali- ja kriisipäivystyksen tuottama tieto on välttämätöntä rakenteellisen sosiaalityön toteutumiselle, jonka tehtävänä on tuoda nämä ilmiöt näkyviksi, tulkita niiden merkitystä ja välittää tietoa päätöksenteon tueksi. Tämän tutkimuksen perusteella sosiaali- ja kriisipäivystyksen tuottama tieto muodostaa ainutlaatuisen näkymän siihen, missä kohdin palvelujärjestelmä tällä hetkellä toimii ja missä sitä voisi kehittää. Ilman tämän tiedon systemaattista hyödyntämistä vaarana on, että asiakkaiden hätä jää näkymättömäksi, työntekijöiden kuormitus kasvaa ja palvelujärjestelmän rakenteelliset ongelmat syvenevät. Siksi rakenteellisen sosiaalityön vahvistaminen ei ole vain kehittämis ehdotus, vaan edellytys oikea-aikaiselle, yhdenvertaiselle ja eettisesti kestäväälle sosiaalihuollolle.

## Lähteet

- Addams, Jane (1910/2021). Twenty Years at Hull House, Open Road Integrated Media, Inc., ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ulapland.fi/lib/ulapland-ebooks/detail.action?docID=4747084>.
- Alastalo, Marja & Åkerman, Maria & Vaittinen, Tiina (2017). Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvoori, Johanna (toim.), Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino, 214–232.
- Alastalo, Marja & Åkerman, Maria (2010) Asiantuntijahaastattelun analyysi: Faktojen jäljillä. Teoksessa Haastattelun analyysi. Vastapaino. Ruusuvoori, Johanna & Nikunen, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.), 372–392
- Dominelli, Lena (2023) Social Work Practice During Times of Disaster. A Transformative Green Social Work Model for Theory, Education and Practice in Disaster Interventions. Routledge. <https://doi-org.ezproxy.ulapland.fi/10.4324/9781003105824> Taylor & Francis Group
- Giddens, Anthony (1984) Yhteiskuntateorian keskeisiä ongelmia: Toiminnan, rakenteen ja ristiriidan käsitteet yhteiskunta-analyysissä. (Suom. Pasi Andersson ja Ilkka Heiskanen). Helsinki: Otava.
- Greason, Michelle & Plourde, Zoe (2025) Successful Structural Social Work: Strategies for Modern Day Practice. Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services <https://doi.org/10.1177/10443894241308978>
- Haapala, Maija & Jokela, Camilla (2023) Rakenteellisen sosiaalityön ja traumainformoidun työotteiden yhteyksiä. Teoksessa Traumainformoitu työote. PS-kustannus. Hipp, Tiia & Linner Matikka, Johanna (toim.), 202–211.
- Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 164/2014 vp). (2014). Eduskunta. <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164>
- Heikkilä, Arja (2020) Asiakkaan avun tarpeen kiireellisyyden arviointi sosiaalipäivystyksessä. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/119936/Heikkil%C3%A4Arja.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 19.3.2026
- Heinonen, Jari (2014) Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. United Press Global (EU), 37–63.
- Hetemaa, Tiina & Nieminen, Jutta & Paatela, Satu & Ståhl, Timo & Tynkkynen, Kaisa (2025) Sotejärjestelmä. Ratkaisuja kestävä yhteiskunnan rakentamiseen Väestön terveys- ja hyvinvointikatsaus 2025. Kestilä, Laura & Karvonen, Sakari (toim.) Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 60–65
- Hipp, Tiia & Surakka, Raine (2023) Traumaosaamista sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Teoksessa Traumainformoitu työote. PS-kustannus. Hipp, Tiia & Linner Matikka, Johanna (toim.), 170–180.

- Holopainen, Liisa (2019) Sosiaalipäivystys, psykososiaalisen tuen suositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Powerpoint-esitys. Saatavissa: <https://oikeusministerio.fi/documents/1271139/2278526/Holopainen+Liisa+Sosiaalip%C3%A4ivystys%2C+psykososiaalisen+tuen+suositus.pdf> Viitattu 27.3.2026
- Honkatukia, Juha & Pihlava, Matti (2025) Sosiaali- ja terveysmenot palveluittain ja hyvinvointialueittain. Ratkaisuja kestävän yhteiskunnan rakentamiseen Väestön terveys- ja hyvinvointikatsaus 2025. Kestilä, Laura & Karvonen, Sakari (toim.) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 65–68
- Hujala, Anne (2017) Sosiaalipäivystys. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 331–337.
- Hämäläinen, Juha (2015) Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 2. painos. United Press Global (EU), 64–86.
- Hätäkeskuslaitos (2024) Hätälinjalla kuuluu yhä enemmän sosiaalista hätää. <https://112.fi/-/hatalinjalla-kuuluu-yha-enemman-sosiaalista-hataa> Viitattu 15.03.2026
- Jalli, Eveliina (2021) Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia akuutista kriisityöstä sosiaalipäivystyksessä. Lapin yliopisto. Pro gradu -tutkielma. <https://erepo.uef.fi/server/api/core/bitstreams/a438375c-c558-4d01-96dd-d42e353b43cb/content> Viitattu 19.3.2026
- Jokivuori, Pertti & Hietala, Risto (2007) Määrällisiä tarinoita. Monimuuttujamenetelmien käyttö ja tulkinta. WSOY
- Jäppinen, Maija (2023) Sosiaalityö tänään. Teoksessa: Traumainformoitu työote. PS-kustannus. Hipp, Tiia & Linner Matikka, Johanna (toim.), 48–56
- Kaipainen, Minna & Purhonen, Kalle (2026) Vuokratästit veivät Tompan kadulle. 14.4.2026. Yle. <https://yle.fi/a/74-20218634> Viitattu 25.4.2026
- Kananoja, Aulikki & Karjalainen, Pekka (2017) Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteisötyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa: Sosiaalityön käsikirja. Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.), 156–170
- Kempainen, Liisa & Saastamoinen, Emilia (2017) Sosiaalipäivystyksen työorientaatiot kriisityön näkökulmasta – Vahvaa ammatillista osaamista ja siviilirohkeutta. Itä-Suomen yliopisto. Pro gradu -tutkielma. <https://erepo.uef.fi/server/api/core/bitstreams/a438375c-c558-4d01-96dd-d42e353b43cb/content> Viitattu 19.3.2026
- Kilpeläinen, Arja & Romakkaniemi, Marjo (2014) Paikallisuus rakenteellisessa sosiaalityössä. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 2. painos. United Press Global (EU), 136–161.
- Kivipelto, Minna (2021) Rakenteellisen sosiaalityön katsaus. Työpaperi 16/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-685-5>

- Kivipelto, Minna (2022) Rakenteellisen sosiaalityön ulottuvuudet. Teoksessa: Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi & Kokkonen, Tuomo & Santalahti, Ville (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Raportti 1/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 13–19.
- Knape, Nina & Leipälä, Jaana & Louet-Lehtoniemi, Tuulikki & Nieminen, Jutta & Oksanen, Pasi & Ridanpää, Hannele (2025) Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen Kymenlaakson hyvinvointialueella. Valtakunnallinen asiantuntija-arvio, syksy 2025. Päätösten tueksi 40/2025. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-600-4> Viitattu 2.4.2026
- Kokkonen, Tuomo (2023) Poliittisuus rakenteellisen sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Närhi, Katu & Kannasoja, Sirpa & Kokkonen, Tuomo & Rantamäki, Niina & Ruonakangas, Santra (toim.), Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus Suomessa. Jyväskylän yliopisto. SoPhi, 154, 49–68. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9712-0>
- Kotisaari, Tuuli & Hietämäki, Johanna & Vornanen, Riitta & Toikko, Timo (2025) Mikä ohjaa päätöksentekoa? Sosiaalityöntekijöiden näkemykset lastensuojelun avohuollon tukitoimien valinnasta. Janus vol. 33 (2) 2025, 191–207 <https://doi.org/10.30668/janus.148156>
- Kymenlaakson hyvinvointialue (2023) Kymenlaakson alueellinen hyvinvointikertomus 2020 ja -suunnitelma 2020–2025. Saatavilla [Kymenlaakson-alueellinen-hyvinvointikertomus-2020-ja-suunnitelma-2020-2025.pdf](#) Viitattu 15.06.2025
- Kymenlaakson hyvinvointialue (2024) Taloudellisen tilanteen ja toimeentulon haasteet – sosiaalinen raportti 2024. <https://kymenhva.fi/wp-content/uploads/2025/01/Taloudellisen-tilanteen-ja-toimeentulon-haasteet-sosiaalinen-raportti-2024.pdf> Viitattu 15.06.2025
- Kymenlaakson hyvinvointialue (2025a) Rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelma 2025.
- Kymenlaakson hyvinvointialue (2025b) Asunnottomuus ja asumisen haasteet Kymenlaaksossa – sosiaalinen raportti 2025. <https://kymenhva.fi/wp-content/uploads/2025/11/Asunnottomuus-ja-asumisen-haasteet-Kymenlaaksossa-%E2%80%93-sosiaalinen-raportti-2025.pdf> Viitattu 27.3.2026
- Kymenlaakson hyvinvointialue (2026a) Kymenlaakson hyvinvointialuestrategia 2026–2029. <https://kymenhva.fi/wp-content/uploads/2026/03/Kymenlaakson-hyvinvointialuestrategia-2026%E2%80%932029.pdf> Viitattu 27.3.2026
- Kymenlaakson hyvinvointialue (2026b) Asunnottomuus. <https://kymenhva.fi/palvelut-ja-ajanvaraus/sosiaalipalvelut/asuminen-ja-kotiin-tuotavat-palvelut/asunnottomat/>
- Kymenlaakson liitto (2021) Kymenlaakson maakuntaohjelma 2022–2025. (A-Sarja, nro A:59) Kymenlaakson liitto. <https://www.kymenlaakso.fi/files/23/Maakuntaohjelma-2018---2021/179/KYMENLAAKSON-MAAKUNTAOHJELMA2022---2025.pdf> (ISBN 978-952-7336-07-6) Viitattu 15.06.2025

- Kymenlaakson liitto (2025) Kymenlaakson aluerakenteen kehityskuva 2060. <https://experience.arcgis.com/experience/8d36847a536f4772b92e4183c40db083>  
Viitattu 02.04.2026
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki toimeentulotuesta (1412/1997)
- Lamponen, Tuuli (2023) Kiireellisen sijoituksen päätöksenteko arkisena työtehtävänä lastensuojelussa. *Janus* vol. 31 (2) 2023, 218–225  
<https://doi.org/10.30668/janus.122124>
- Linner Matikka, Johanna (2023) Lähisuhdeväkivalta hyvinvoinnin murtajana. Teoksessa *Traumainformoitu työote*. PS-kustannus. Hipp Tiia & Linner Matikka Johanna (toim.), 57–69.
- Liukko, Eeva & Karjalainen, Pekka (2022) Rakenteellisen sosiaalityön käytäntölähtöinen jäsenyys. Teoksessa Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi & Kokkonen, Tuomo & Santalahti, Ville (toim.), *Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*, 75–81. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>
- Moran-Ellis, Jo & Alexander, Victoria & Cronin, Ann & Dickinson, Mary & Fielding, Jane & Slaney, Judith & Thomas, Hilary (2006) Triangulation and integration processes, claims and implications. *Qualitative Research* 6:1, 45–59.
- Mullaly, Bob & Dupré, Marilyn (2019) *The New Structural Social Work: Ideology, Theory, and Practice*. Neljäs painos. Oxford: Oxford University Press.
- Mänttari-van der Kuip, Maija (2015) Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja toimintamahdollisuudet niukkuuden aikakaudella. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 23(3).  
<https://journal.fi/janus/article/view/53003>
- Nummenmaa, Tapio (1997) *Tutkimusaineiston analyysi*. WSOY.
- Närhi, Kati & Rantamäki, Niina & Kannasoja, Sirpa & Kokkonen, Tuomo & Ruonakangas, Santra (2023) Ehdotus monitoimijaisen rakenteellisen sosiaalityön toimintamallista ja sen reunaehdoista. Teoksessa Närhi, Kati & Kannasoja, Sirpa & Kokkonen, Tuomo & Rantamäki, Niina & Ruonakangas, Santra (toim.), *Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus Suomessa*. Jyväskylän yliopisto. *SoPhi*, 154, 285–305. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9712-0>
- Ollila, Piia & Holopainen, Liisa & Juurikkala, Virva & Rapeli, Merja (2019) *Sosiaalipäivystys Suomessa. Kartoitus sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisestä ja toiminnasta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:37*.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161623/37\\_2019\\_Sos\\_paivraportti\\_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161623/37_2019_Sos_paivraportti_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 21.06.2025
- Palmén, Tiia. (2021) Äkillisiä kuolemia, itsemurhia, paloja ja turmia – tätä on työ kriisipäivystyksessä: "Hätä on suuri, kun meihin otetaan yhteyttä". *MTV Uutiset*. 25.12.2021. Saatavissa <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/akillisia-kuolemia-itsemurhia-paloja-ja-turmia-tata-on-tyo-kriisipaivystyksessa-hata-on-suuri-kun-mehin-otetaan-yhteytta/8319748> Viitattu 23.4.2026

- Piirainen, Keijo (2022) Rakenteellinen sosiaalityö muutosvoimana. Teoksessa Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi & Kokkonen, Tuomo & Santalahti, Ville (toim.), Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 31–37. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-790-6>
- Pohjola, Anneli (2011). Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa A. Pohjola & R. Särkelä (toim.), Sosiaalisesti kestävä kehitys. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 207–224.
- Pohjola, Anneli (2014) Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 2. painos. United Press Global (EU), 16–36.
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli (2020) Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. 173–202.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina. (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. 235–255.
- Richmond, Mary E. (1922) What is Social Case Work? An Intro ductory Description. New York: Russel Sage Foundation. [https://www.russellsage.org/sites/default/files/Richmond\\_What%20is%20Social\\_0.pdf](https://www.russellsage.org/sites/default/files/Richmond_What%20is%20Social_0.pdf)
- Rossi, Eeva & Soukiala, Tiina & Kinni, Riitta-Liisa. (2025). Iäkkäiden erityisen tuen tarpeen määrittäminen sosiaalityöntekijöiden ja palveluohjaajien kuvauksissa työstään. Gerontologia, 39(2),134–148. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.155153>
- Salovaara, Samuel & Leinonen, Jaana & Silén, Marianne (2021) Tietojärjestelmien avulla kerätyn tiedon hyödyntämisen esteet sosiaalialan organisaatioiden tiedolla johtamisessa. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare*, 13(4), 372–387. <https://doi.org/10.23996/fjhw.109930>
- Salovaara, Samuel & Surakka, Anna & Silén, Mariann & Lääveri, Tinja (2023) Tietojärjestelmät ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtaminen. *Focus Localis*, 51(2). <https://journal.fi/focuslocalis/article/view/122193>
- Silen, Marianne (2021) Sosiologian ja tilastotieteen rajoilla. Faktorianalyysi rajakohteena. Väitöskirja. Lapin yliopisto. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64561/Sil%C3%A9n.Marianne.pdf?sequence=1> Viitattu 2.4.2026
- Socom (2022) Rakenteellinen sosiaalityö ja sosiaalinen raportointi. <https://socom.fi/kehittamistyö/rakenteellisen-sosiaalityön-kehittäminen/sosiaalinen-raportointi-eksoten-ja-kymsoten-sosiaalityössä/> Viitattu 17.3.2025
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (2014)

- Soukiala, Tiina (2023) Sosiaalityöntekijöiden työelleen asettamat tavoitteet gerontologisessa sosiaalityössä. Gerontologia, 37(3), 264–280. <https://doi.org/10.23989/gerontologia.127598>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2024) Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2024:13. Sosiaali- ja terveysministeriö Helsinki 2024 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-7155-4> Viitattu 21.06.2025
- Suomen Ympäristökeskus Syke (2025) Kaupunki-maaseutu luokitus. <https://www.ymparisto.fi/fi/rakennettu-ymparisto/kaupunkiseudut-ja-kaupungistuminen/kaupunki-maaseutulokitus> Viitattu 02.04.2026
- Terkki, Sari (2021) Asiantuntijuus ja moniammatillisuus sosiaali- ja kriisipäivystystyössä. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. <https://erepo.uef.fi/handle/123456789/24722> Viitattu 21.06.2025
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2024a). Rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin kehittäminen –projekti: Päivittyvä diaesitys 25.10.2024. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosiaalihuollon-kehittamisohjelma/rakenteellinen-sosiaalityo> Viitattu 21.06.2025
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2024b) Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen Kymenlaakson hyvinvointialueella. Alueellinen asiantuntija-arvio, syyskuu 2024. Päätösten tueksi 19/2024. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-371-3> Viitattu 21.06.2025
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2025) Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen Kymenlaakson hyvinvointialueella. Alueellinen asiantuntija-arvio, syyskuu 2025. Päätösten tueksi 24/2025. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-582-3> Viitattu 2.4.2026
- Tilastokeskus (2025) Kuntien avainluvut. <https://stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2025&active1=SSS> Viitattu 21.06.2025
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2025) Alueelliset kehitysnäkymät syksyllä 2025. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2025:34. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/server/api/core/bitstreams/4d9a32d2-89be-4e05-b296-9de0a0b0dd30/content%20%20> Viitattu 22.4.2026
- Tähtinen, Juhani & Laakkonen, Eero & Broberg, Mari (2020) Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos. Painosalama Oy
- Töttö, Pertti (2025) Tilastomenetelmiä yhteiskuntatieteilijöille. Vastapaino Oy.
- Valtioneuvoston asetus sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta 1411/2001.
- Valtioneuvoston asetus sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta annetun valtioneuvoston asetuksen 1 ja 4 §:n muuttamisesta 582/2024.

- Valtion tukeman asuntorakentamisen keskus (2026) Asunnottomat 2025. Valtion tukeman asuntorakentamisen keskuksen julkaisuja 2026:1. Ympäristöministeriö. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-361-282-2> Viitattu 27.3.2026
- Vihreäsalo, Keiju (2023) Läpinäkyvät lapset ja nuoret – palvelujärjestelmien syrjäyttävät käytännöt. Teoksessa Traumainformoitu työote. PS-kustannus. Hipp Tiia & Linner Matikka Johanna (toim.), 70–82.
- Vilka, Hanna & Mankki, Ville (2024). Johdatus monimenetelmätutkimukseen. Santalahti-kustannus.
- Weinberg, Merlinda (2008). Structural Social Work. A Moral Compass for Ethics in Practice. *Critical Social Work: An Interdisciplinary Journal Dedicated to Social Justice*. Vol. 9. No. 1 (2008) <https://ojs.uwindsor.ca/index.php/csw/article/view/5761> Viitattu 17.11.2025
- Zakour, Michael J. & Harrell, Evelyn B. (2003) Access to Disaster Services. *Journal of Social Service Research*, 30:2, 27-54. [https://doi.org/10.1300/J079v30n02\\_03](https://doi.org/10.1300/J079v30n02_03) Viitattu 18.11.2025
- Åkerblad, Leena & Seppänen-Järvelä, Riitta (2024) Monimenetelmällinen tutkimus. Opas suunnitteluun ja toteutukseen. Gaudeamus.

## Liitteet

## Liite 1. Informoitu suostumus osallistumisesta tutkimukseen

Hyvä sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijä,

Olen sosiaalityön opiskelija Meiju Suikkanen, ja teen Lapin yliopistossa pro gradu - tutkielmaani. Tutkimuksessani tarkastelen sosiaali- ja kriisipäivystykseen tulleiden yhteydenottojen tuottamaa tietoa rakenteellisen sosiaalityön kontekstissa.

Tutkimus koostuu kahdesta vaiheesta: ensin analysoin yhteydenotoista muodostuneita tilastoja, ja sen jälkeen syvennän niitä keräämällä ryhmähaastattelun avulla sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksia ja näkemyksiä. Haastattelussa käsitellään muun muassa sitä, millaisena yhteydenottojen muutokset näyttäytyvät arjessa, miten ne ovat vaikuttaneet sosiaali- ja kriisipäivystystyöhön ja millaisena palvelujärjestelmän toiminta koetaan muuttuvassa tilanteessa.

Kutsun Teidät osallistumaan ryhmämuotoiseen haastatteluun, jossa keskustelemme näistä aiheista luottamuksellisessa ja avoimessa ilmapiirissä. Alustava suunnitelma haastatteluiden toteutumiselle on tiistaina 17.3.2026 etäyhteydellä. Haastattelu äänitetään ja aineisto litteroidaan niin, että yksittäisiä osallistujia ei voida tunnistaa. Aineisto käsitellään luottamuksellisesti ja säilytetään tietoturvallisesti tutkimuksen ajan. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista, ja voitte keskeyttää osallistumisen missä vaiheessa tahansa ilman perusteluja tai seuraamuksia.

Ystävällisin terveisin,

Meiju Suikkanen

Sosiaalityön opiskelija

[mesuikka@ulapland.fi](mailto:mesuikka@ulapland.fi)

Annan suostumukseni osallistua tutkimukseen:  Kyllä  En

Paikka ja päivämäärä: .....

Haastateltavan allekirjoitus: .....

Nimenselvennys: .....

Tutkijan allekirjoitus: .....

Tutkijan nimenselvennys: .....

## Liite 2. Kvantitatiivisen aineiston excel-tiedostot

- Kaikista (pl "yhteydenottomäärät kunnittain") poistettu kohdasta "sisältö" tiedot "tunniste", "kiireellinen", "tila", "tyyppi", "käsittelyalue" ja "yhteydenoton käsittelijä". "Yhteydenottomäärät kunnittain" eivät sisältäneet kaikkia valintoja.

Otsikko	Sisältö	Yhteydenottojen määrä	Tutkijan huomiot	Soveltuu ko gradun aineistoksi
Häke-koodit	Yhteydenoton syy, yhteydenottotapa, Yhteydenottaja, yhteydenoton sisältö, kirjauspvm	132	Määrä	Ei
Tapahtumalaji	Yhteydenoton syy, yhteydenottotapa, yhteydenottaja, yhteydenoton sisältö, pvm	10335	Kaikki samat kuin "neuvonta vs ohjaus" paitsi kunta puuttuu. Pienempi määrä yhteydenottoja myös tässä. Kirjaaja erikseen tilastoitu	Ei
Tapahtuman ihmiset	Yhteydenoton syy, yhteydenottotapa, yhteydenottaja, yhteydenoton sisältö, kirjaus pvm	12711	Määrä	Ei
Tapahtuman kesto	Syy, tapa, yhteydenottaja, sisältö, Kirjaus pvm	13462	Tapahtuman kesto ei käy ilmi	Ei

Tehtävä alkoi	Syy, tapa, yhteydenottaja, sisältö, pvm	6528	Tehtävän päättymisaikaa ei saada selville	Ei
Tehtävää toteuttaneet työntekijät	Yhteydenoton syy, yhteydenottotapa, yhteydenottaja, Yhteydenotonsisältö, Kirjauspvm	32874	Työntekijä tiedot eivät sovellu	Ei
Yhteydenottajat	Syy, tapa, yhteydenottaja, sisältö, pvm, kirjaaja	9940	Vain hätäkeskus yhteydenottajan tilastossa	Ei
Yhteydenottojen segmentointi	Yhteydenoton syy, Yhteydenottotapa, Yhteydenottaja, Yhteydenoton sisältö, kirjaus pvm	1831	Määrä, ei tuotua tietoa	Ei
Yhteydenottojen viikonpäivät	Yhteydenotonsyy, tapa, yhteydenottaja, sisältö, pvm	6419	Kaikki satunnaisotannalla tiistaipäiviä	Ei
Yhteydenottomäärät kunnittain	Kirjausajankohta	343	Vain tunniste, tila ja kirjausaika. Ei kuntatietoja. Ovatko yhden kunnan 1.2-28.2.2022 tilastot?	Ei
Yhteydenottomäärät kunnittain	Kirjausajankohta	417	Vain tunniste, tila ja kirjausaika. Ei kuntatietoja.	Ei

			Ovatko yhden kunnan 1.7-1.8.2024 tilastot?	
Neuvonta vs. Ohjaus	Yhteydenottotapa, yhteydenottaja, Asianomaisen/asiakkaan kunta, Sukupuoli, Ikäyhteydenotto hetkellä, yhteydenoton syy, Yhteydenoton sisältö, käsittelypäivä, kirjaaja, läpimenoaika,	46566	Ikä yhteydenottohe tkellä – valikko on tyhjä (automaattinen, ei tilastoida) Laajin sisältö ja suurin yhteydenottomäärä. Muissa ei sellaisia muuttujia, joita tässä ei olisi Kaikki yhteydenottajat tilastoituneet sukupuolena nainen (SBM:n automaattisesti luoma tieto, jota ei tilastoida sosiaali- ja kriisipäivystyksessä)	Kyllä

### Liite 3. Haastattelurunko sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöiden ryhmähaastatteluihin

#### 1. Muutokset yhteydenotoissa

- Miten olette kokeneet yhteydenottojen muuttuneen viime vuosina (2021–2025)?
- Mitä tarkoittaa käytännössä, kun yhteydenottotavaksi valitaan muu?
- Miten ja millaisia yhteydenottoja tulee moniammatillisen tiimin kautta?
- Miten hätäkeskuksen roolin kasvu näkyy sosiaali- ja kriisipäivystystyössä?
- Miten asiakkaiden suorien yhteydenottojen väheneminen on vaikuttanut työn sisältöön?
- Millaisia tilanteita ”aikaisemmin alkanut tehtävä” käytännössä tarkoittaa?
- Oletteko havainneet muutoksia ikäihmisiin, lapsiin tai työikäisiin liittyvissä yhteydenotoissa?
- Millaisissa tilanteissa sijaishuoltopaikat ottavat yhteyttä?
- Millaisia tilanteita ulkopaikkakuntalaisiin liittyvät yhteydenotot edustavat?
- Mitä yhteiskunnallisia muutoksia tai rakenteita nämä muutokset mielestänne heijastavat?

#### 2. Sosiaali- ja kriisipäivystystyön kohdentuminen ja palvelujärjestelmä

- Miten yhteydenottojen määrän ja sisällön muutokset ovat vaikuttaneet päivystystyön arkeen?
- Miten työn kiireellisyys tai kuormitus on muuttunut?
- Miten koette Pohjois- ja Etelä-Kymenlaakson erot päivystystyössä, onko niitä?
- Miten sosiaali- ja kriisipäivystyksen toiminnan historia tai paikalliset rakenteet vaikuttavat yhteydenottoihin?
- Miten hyvin palvelujärjestelmä mielestänne vastaa asiakkaiden akuutteihin tarpeisiin?
- Millaisia tilanteita tai asiakasryhmiä jää palvelujärjestelmän katveeseen?
- Missä kohdin palveluketju katkeaa useimmin?
- Millaisia rakenteellisia esteitä kohtaatte työssänne?

- Miten esim resurssit, yhteistyörakenteet tai palvelujen saatavuus vaikuttavat päivystystyöhön?

### **3. Tiedon hyödyntäminen ja kehittämismahdollisuudet**

- Miten koette nykyiset tilastointiluokat?
- Mitä haasteita kohtaatte tilastointimerkintöjen valinnassa?
- Millaisia tilanteita on vaikea tilastoida nykyisillä tilastointiluokilla?
- Millaisia ilmiöitä kohtaatte työssä, jotka eivät näy tilastoissa?
- Miten asiakkaiden tilanteiden kompleksisuus näkyy tai jää näkymättä tilastoinnissa?
- Miten tilastointia tai dokumentointia tulisi mielestänne kehittää?
- Millainen tieto auttaisi teitä työssänne eniten?
- Miten yhteydenottojen tilastotietoa voisi hyödyntää paremmin palvelujärjestelmän kehittämisessä?
- Miten hiljainen tieto tai työn arjessa kertynyt kokemus voisi tukea rakenteellista sosiaalityötä?
- Millaisia viestejä nostaisitte päätöksentekoon yhteydenottojen perusteella?
- Onko jokin ilmiö korostunut, vaikkei se näy tilastoissa? Esimerkiksi mielenterveys, päihteet, väkivalta, yksinäisyys eivät suoraan näy
  
- Onko jotain mitä haluaisitte vielä nostaa esiin, mutta mikä ei ole tullut esille keskustelussa?