

SOSIAALINEN ENSIAPU JA VIRANOMAISYHTEISTYÖ ONNETTOMUUSTILANTEESSA

KATJA HYVÖNEN
Tampereen yliopisto
Sosiaalityön tutkimuksen laitos
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Maaliskuu 2010

HYVÖNEN, KATJA: Sosiaalinen ensiapu ja viranomaisyhteistyö onnettomuustilanteessa

Pro gradu –tutkielma, 97 s., 3 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Kirsi Juhila

Maaliskuu 2010

Tutkielman tavoitteena on kartoittaa, miten välitön sosiaalinen apu on huomioitu onnettomuustilanteiden auttamistoiminnan suunnittelussa viranomaistasolla, ja miten se ilmenee käytännön auttamistyössä onnettomuustilanteessa. Välitöntä sosiaalista apua kutsutaan tutkimuksessa sosiaalisesti ensiavuksi, jonka tarkoitus on kuvata avuntarpeen ja avun akuuttia luonnetta. Sosiaalisen ensiapuun kuuluvat tiedon kokoamisen, verkostoitumisen, kontaktin luomisen, psyykkisen avun ja käytännön avun tehtävät. Tutkimuksessa pyritään löytämään vastauksia kahteen tutkimuskysymykseen: Miten kunnan sosiaali- ja terveystoimen valmiussuunnittelussa on huomioitu sosiaalinen ensiapu osana onnettomuustilanteiden auttamistyötä? Entä miten viranomaiset ottavat onnettomuustilanteessa huomioon uhrien sosiaalisen avun tarpeen ja miten siihen vastataan? Onnettomuustilanteiden kriisityötä on tutkittu Suomessa sosiaalityön kentällä vähän. Tässä tutkimuksessa painottuvat sosiaalityön näkökulma ja sosiaalisen avun ja ammattitaidon merkitys.

Teoreettisena viitekehyksenä ovat psyykkisen, henkisen ja psykososiaalisen tuen ja kriisityön käsitteet ja teoriat. Teorioille ja tutkimuksille on yhteistä, että onnettomuuden uhri nähdään mahdollisena avuntarvitsijana, jonka auttaminen voi ehkäistä tai lieventää uhrin myöhempiä traumaattisia reaktioita ja onnettomuudesta koituvia henkisiä ja materiaalisia ongelmia. Onnettomuus ymmärretään tapahtumaksi, johon reagoidaan yksilöllisesti, mutta josta voidaan myös erottaa yleisiä reaktiotapoja ja yleisimmin esiintyviä ongelmia. Näiden avulla on mahdollista suunnitella ja kehittää tarvittavia auttamisen keinoja.

Tutkimus on laadullista arviointitutkimusta. Aineiston keräämisessä on käytetty aineistotriangulatiivista tutkimusotetta, mikä merkitsee, että tutkimuksessa käytetään kahta erilaista aineistoa rinnakkain. Kahden aineiston avulla on tarkoitus saada tietoa sekä auttamistyön suunnittelusta että käytännön työstä. Suunnitelmien osalta aineistoksi on valittu pirkanmaalaisen anonyymin kunnan käytössä olevat sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluiden valmius- ja riskienhallintasuunnitelmat. Käytännön työtä tutkitaan Pirkanmaalla vuosien 2009 ja 2010 aikana tapahtuneiden onnettomuuksien onnettomuusraporttien avulla. Molemmat aineistot ovat tekstiaineistoa ja niiden analyysissä käytetään teorialähtöistä sisällönanalyysiä, jossa tutkijan etukäteen valitsemat teoriat tai käsitteet ohjaavat aineiston sisällön analyysiä. Tässä tutkimuksessa analyysiä ohjaavana teoreettisena kehyksenä toimii sosiaalisen ensiavun käsite, jonka kautta aineistoa arvioidaan.

Tutkimustuloksista voidaan havaita, että suuronnettomuustilanteiden varalta on kunnassa tehty melko täsmällisiä suunnitelmia, kun taas pienemmän mittakaavan onnettomuudet ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Käytännön työssä suurissa onnettomuustilanteissa käytetään monipuolisempaa auttajaverkostoa kuin pienemmissä onnettomuuksissa. Esimerkiksi psyykkisen ensiavun järjestämiseksi tehdyt suunnitelmat koskevat suuronnettomuuksia, kun taas jokapäiväisiin arjen onnettomuuksiin liittyvä psyykkisen avun suunnittelu ja toteuttaminen käytännössä vaativat

lisää suunnitelmallisuutta ja kehittämistä. Tiedon kokoamisen tehtävässä korostuvat ulospäin suuntautuvan kriisiviestinnän ja tiedottamisen suunnittelu ja toteutuminen suurissa onnettomuustilanteissa. Onnettomuuksissa toimiva auttajien yhteistyöverkosto määritellään suunnitelmissa ja sitä osataan hyödyntää käytännössä. Verkoston työnjakoon ja työnkuvien selkiyttämiseen olisi kuitenkin vielä kiinnitettävä huomiota. Kontaktin luominen uhriin ilmenee ainoastaan epäsuorasti muiden tehtävien kautta, eikä sitä käsitellä itsenäisenä auttamisen muotona. Käytännön avussa taas painottuvat evakuointiin liittyvä hätämajoituksen ja kuljetuspalvelun sekä vahinkoja kärsineiden rakennusten huoltotöiden järjestäminen uhrin avuksi. Onnettomuustilanteisiin liittyvän välittömän sosiaalisen avun kehittäminen tarvitsisi auttajilta enemmän aikaa ja kykyä ajatella onnettomuutta uhrin ja yksilön tarpeista käsin, ja mahdollisuuksia kehittää yhteistyömalleja entistä toimivimmiksi.

Asiasanat:

sosiaalinen ensiapu, välitön sosiaalinen apu, onnettomuustilanne, psykososiaalinen tuki, henkinen tuki, yhteistyö

HYVÖNEN, KATJA: Social first aid and authority collaboration in accident situations
Master's Thesis, 97 pages., 3 appendix pages
Social Work
Supervisor: Kirsi Juhila
March 2010

The purpose of this study is to examine how the immediate social aid has been taken into consideration in the plans of aid-giving in accident situations. It is also studied how the immediate social aid is given in the actual situation. In the study, the immediate social aid is referred to as social first aid, its purpose being to describe the acute nature of both the aid and the need of aid. Social first aid involves gathering information, networking, creating contacts, and giving both mental and practical help.

The aim of this study is to answer two questions: How has the need of social first aid in accident situations been taken into consideration in rural district's social and health care services' readiness design? Additionally, how do the authorities take the victims' need of social first aid into consideration, and how is it answered?

The emergency aid in accident situations has been studied very little in the Finnish field of social work. In this study the emphasis is on the viewpoint of the social work, as well as on the importance of social aid and professionalism.

As the theoretical framework this study uses the concepts and theories of emergency aid, as well as those of mental and psychosocial aid. It is common for such theories and studies that the victim of the accident is viewed as a person potentially needing help, helping of whom may prevent or alleviate the later traumatic reactions, as well as the possible mental and material problems caused by the accident. It is considered that everyone reacts to an accident individually, but some common ways of reacting and common problems can be distinguished. With the aid of these, it is possible to design and develop the required ways of giving aid.

The study is qualitative and evaluative. The research is conducted using methodological triangulation, meaning that two different sets of data have been used in juxtaposition. The purpose of using two sets of data is to learn more about both the designing of the aid-giving and putting it into practice.

Regarding the designs, the data has been collected from an anonymous rural district in Pirkanmaa. It consist of the district's social and health care services' risk management plans regarding community care. The practical work is studied through the reports of accidents in Pirkanmaa between 2009 and 2010. All data is in textual form, and it will be analyzed using theory driven content analysis. In this type of analysis the study of the contents is directed by the theories or concepts chosen by the researcher. In this study the theoretical framework directing the analysis is the concept of social first aid, through which the data is analyzed.

From the results it can be noted that the rural district has fairly explicit plans for large-scale catastrophes, but less attention has been given for smaller-scale accidents. In practical work the large-scale accidents require more versatile network of personnel than small-scale accidents. For example, all the plans for delivering mental aid are made for large-scale accidents, whereas such plans for smaller, more ordinary accidents still require more design and development. In

information gathering the planning and carrying out of outward communication and publicity in large-scale accidents became obvious. The personnel functioning in an accident situation and their respective network is defined in the plans, and the personnel know how to use it in practice. Some attention should, however, be paid for the division of labor and the clarity of job descriptions. Making contact with the victim appears only indirectly through other tasks, and it is not handled as an independent way of giving aid. In practical work the emphasis is on the emergency accommodation and transport, as well as the organizing of the maintenance for the damaged buildings. In order to further develop the social first aid involved in accident situations, the personnel needs to be given more time and capability to see the accident from the point of view of the needs of the victim and the individual, as well as chances to develop the co-operation schemas into a more functional direction.

Keywords:

social first aid, immediate social aid, accident, psychosocial support, mental support, co-operation

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
2 SOSIAALINEN ENSIAPU JA ONNETTOMUUDEN UHRIT	5
2.1 Henkinen, psyykkinen ja psykososiaalinen ensiapu	5
2.2 Sosiaalinen ensiapu	10
2.3 Katastrofit ja normaaliajan onnettomuudet	13
2.4 Onnettomuuden uhri.....	16
3 ONNETTOMUUDET JA KRIISIAPU	20
3.1 Suomalainen kriisiapu kehitty.....	20
3.2 Vastuu ja velvollisuus auttaa	23
3.3. Onnettomuuteen reagointi: pelkoa, paniikkia ja apatia.....	25
3.4 Kriisityö kunnissa 2000-luvulla	28
4 TUTKIMUSOTTEET JA AINEISTOT	33
4.1 Tutkimuskysymykset.....	33
4.2 Kvalitatiivinen tutkimusote.....	34
4.3 Eettinen tutkimusote.....	36
4.4 Aineistotriangulatiivinen tutkimusote.....	41
4.5 Valmiussuunnitelmat ja käytännön työ dokumentoituna	44
5 ARVIOIVA JA TEORIALÄHTÖINEN TUTKIMUS	55
5.1 Arviointitutkimus sateenvarjona	55
5.2 Teorialähtöinen sisällönanalyysi.....	60
6 SOSIAALINEN ENSIAPU AUTTAMISTYÖN SUUNNITTELUSSA	65
6.1 Tiedon kokoaminen, verkostoituminen ja kontaktin luominen	65
6.2 Psyykkinen apu	69
6.3 Käytännön apu.....	71
6.4 Yhteenveto ja arviointi	72
7 SOSIAALINEN ENSIAPU ONNETTOMUUSTILANTEISSA	74
7.1 Tiedon kokoaminen, verkostoituminen ja kontaktin luominen	74
7.2 Psyykkinen apu	77
7.3 Käytännön apu.....	78
7.4 Yhteenveto ja arviointi	80
8 KOHTAAVATKO SOSIAALISEN AVUN TARVE JA AUTTAMINEN? –POHDINTAA JA YHTEENVETO	82
8.1 Apu on lähellä, kun onnettomuus on suuri	82
8.2 Kontaktin luominen epäsuorana kontaktina	84
8.3 Tiedon jakaminen ja verkostoituminen merkittävä osa auttamistyötä	85
8.4 Käytännön työssä autetaan käytännön asioissa.....	86
8.5 Vastuu ja tehtäväjako	88
8.6 Tutkimustiedon hyödyntäminen käytäntöön	90
LÄHTEET	94
LIITTEET	98
Liite 1. Sosiaalinen ensiapu pelastustoimen varautumissuunnitelmissa/kandidaatin tutkielman tuloksia ...	98
Liite 2. Esimerkki viestiliikenneselosteesta.....	99
Liite 3. Onnettomuusselosteen runko	100

TAULUKOT JA KUVIOT

Taulukko 1. Suunnitelma-aineistot.	46
Taulukko 2. Onnettomuusraportti-aineisto.	54
Taulukko 3. Sosiaalinen ensiapu kunnan avopalveluiden suunnitelmissa.	73
Taulukko 4. Sosiaalinen ensiapu onnettomuusraporteissa.	81
Kuvio 1. Sosiaalisen ensiavun viisi osa-aluetta.	13
Kuvio 2. Arviointitutkimus sateenvarjona.	64

1 JOHDANTO

Ihmishengen pelastaminen on pelastustoiminnan tärkeimpiä tehtäviä. Onnettomuustilanteessa tarvitaan usein myös muunlaista apua lisäonnettomuuksien estämiseksi, uhrin psyykkisen hyvinvoinnin ja mahdollisesti myös aineellisen avun turvaamiseksi. Viimeisten kahden vuosikymmenen aikana kriisiapua ja tapahtumien jälkipuintia eli debriefingiä on Suomessa korostettu onnettomuuden uhreille tärkeinä auttamisen keinoina. Kriisityötä on kehitetty ja suunniteltu aiempaa järjestelmällisemmin, mutta millä tavoin ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen on lopulta huomioitu onnettomuustilanteessa ja millaisissa tilanteissa auttamisen koetaan olevan tärkeää? Onko viranomaisorganisaatioiden tasolla varmistettu, että tarpeen vaatiessa julkisella vallalla on olemassa resurssit huolehtia hengen pelastavan ensiavun lisäksi myös muun avun tarjoamisesta? Tällaista apua ovat esimerkiksi huolehtiminen shokissa olevan uhrin välittömästä tuen ja psyykkisen avun saamisesta, tarvittavan tiedon antaminen tapahtuneesta, tarjolla olevasta avusta ja jatkossa käytettävissä olevista tukipalveluista huolehtiminen sekä tarvittaessa majoituksen, ravinnonsaannin ja kuljetuksen järjestäminen.

Tutkielmani aiheena on tarkastella sosiaalisen ensiavun asemaa onnettomuustilanteiden viranomaistyössä suunnittelun ja käytännön tasoilla. Tutkimustehtävä voidaan tiivistää kahteen tutkimuskysymykseen. Ensinnäkin haluan tietää, miten kunnan sosiaali- ja terveystoimen valmiussuunnittelussa on huomioitu sosiaalinen ensiapu osana onnettomuustilanteiden auttamistyötä. Toiseksi kysyn, miten viranomaiset ottavat onnettomuustilanteessa huomioon uhrien sosiaalisen avun tarpeen ja miten siihen vastataan. Tutkielma suuntaa sellaiselle julkisen toiminnan tehtäväkentälle, jota suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa ei ole aiemmin tutkittu. Tutkimusaiheen kannalta olennaisen teoreettisen viitekehyksen selvittäminen ja kartoittaminen onkin muodostunut tutkielmassa eräänlaiseksi kolmanneksi tutkimustehtäväksi. Tästä johtuen teoria- ja käsiteluvut ovat tutkielmassa yhtä merkittävässä roolissa kuin empiiriseen aineistoon perustuvat tutkimusteoria- ja tulosluvut.

Tutustuessani onnettomuustilanteita käsittelevään kirjallisuuteen olen huomannut, että suuri osa siitä on terveydenhuollon ammattilaisten tai psykologien kirjoittamaa, jolloin myös näkökulmat ovat usein terveydenhuoltoa ja psyykkistä hyvinvointia painottavia. Onnettomuustilanteita ei juurikaan ole pohdittu sosiaalityön näkökulmasta, mistä johtuu, että sosiaalityön ammattitaito on jäänyt kirjallisuudessa melko vähälle huomiolle. Lisäksi, vaikka teokset käsittelevät usein onnettomuustilanteita yleisellä tasolla ja niissä myös arkipäivän pienempiin onnettomuuksiin

liittyvää kriisiapua, niiden painopiste on usein suurempien katastrofien yhteydessä tehtävässä kriisityössä ja siihen liittyvien käytäntöjen tutkimisessa. Suomessa kriisitilanteiden valmiussuunnittelussa erilaiset onnettomuus- ja muut hätätilanteet on jaoteltu kolmeen osaluueeseen; normaaliajan tilanteisiin, normaaliajan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Tilanteen suuruuden, vakavuuden ja mahdollisten muiden ominaispiirteiden avulla määritellään, onko tilanteessa kyse normaalioloista, häiriötilanteesta vai poikkeusoloista. Tämä jaottelu taas määrää toimenpiteet, mihin asiassa ryhdytään, ja miten vastuu- ja tehtävä-alueet jakautuvat kullekin viranomaiselle ja muille toimijoille.

Normaaliolojen onnettomuus- ja muut hätätilanteet käsittävät arkipäiväiset onnettomuudet, jotka koskevat yhtä tai useampaa yksittäistä henkilöä. Pohtiessani asiaa sosiaalityön näkökulmasta koen, että yksilöä koskettavat arjen tapahtumat ja myös pienemmän mittakaavan onnettomuudet ovat yhtä tärkeitä, ammattitaitoa ja suunnitelmallista valmistautumista vaativia tilanteita kuin suuret katastrofitilanteet. Tällaiset onnettomuudet eivät ehkä kosketa suurta väkijoukkoa kerralla, mutta yksilölle, perheelle tai pienelle ihmisjoukolle tilanteet voivat olla henkilökohtaisia katastrofeja, joissa ammattitaitoinen auttaminen on tarpeellista. Tämän vuoksi keskityn tutkielmassani normaaliajan onnettomuuksiin, joihin muun muassa suuri osa tulipaloista ja liikenneonnettomuuksista kuuluu.

Tutkielman työstämisen aikana olen saanut usein kuulla sosiaalityön ammattilaisilta ja opiskelijakollegoilta ihmetteleviä kysymyksiä tutkimusidean syntymisestä. Kenties ihmettely on johtunut siitä, että kyseessä on sosiaalityölle harvinaisempi tutkimusaihe. Tutkimusaiheeni alkuperän voi jäljittää aikaan, jolloin opiskelin Tampereen yliopistossa sosiaalityötä ensimmäistä vuotta. Vietimme iltaa opiskelutoverini kanssa ja pohdimme sosiaalityön monipuolisuutta ja moniammatillisen työn mahdollisuuksia. Sosiaalityön koulutuksessa korostuu jo varhain, kuinka monipuolinen toimintakenttä ja yhteistyön tekeminen useiden muiden viranomaisten kanssa ovat sosiaalityölle ominaisia piirteitä. Sosiaalitoimistoissa tehtävän työn lisäksi sosiaalityö on löytänyt paikkansa monissa yhteiskunnan organisaatioissa, myös sellaisissa, joissa valtaosa työntekijöistä on jonkin muun alan ammattilaisia. Esimerkiksi poliisi ja sosiaalihuolto ovat lähivuosina vahvistaneet yhteistyötään erityisesti lastensuojelun ja sosiaalipäivystyksen alueilla ja sosiaalityö on vakiinnuttanut asemaansa myös terveydenhuollon kentällä. Näillä toimialueilla on huomattu ihmisten kokonaisvaltaisen avunsaannin tarve ja osattu hyödyntää myös sosiaalialan ammattitaitoa osana auttamistyötä. Keskustelumme edetessä pohdimme myös, onko sosiaalityöllä roolia onnettomuuden aiheuttamisissa kriisitilanteissa, millainen rooli sillä mahdollisesti on, ja millaista

tässä tapauksessa on työn luonne ja yhteistyö muiden auttajien kanssa. Onnettomuustilanteessa toimivat ensisijaisesti pelastustoimen, terveydenhuollon ja poliisin viranomaiset. Isompiin katastrofeihin on viime vuosikymmeninä alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota kehittämällä kriisityötä ja psyykkisen auttamisen valmiuksia.

Irralliset, ilmaan heitetyt kysymykset jäivät mietityttämään myös keskustelumme jälkeen. Kun pyörittelin mielessäni kysymyksiä ja ajatuksia onnettomuustilanteiden viranomaistyöskentelystä, kiinnostukseni aihetta kohtaan kasvoi. Alun pitäen irralliset ja pienet ideat kehittyivät ja muotoutuivat tarkemmiksi kysymyksiksi opiskeluvuosien aikana. Huomasin, että kysymyksiin ei ollut helppo saada vastauksia, sosiaalityön rooli onnettomuuksien kriisityössä ei ole ollut ammattilaisillekaan selkeää. Joissakin kunnissa kriisityötä tehtiin sosiaalipäivystyksessä, joissakin taas onnettomuustilanteisiin liittyviä työtehtäviä ei tunnustettu lainkaan sosiaalityölle kuuluviksi. Lukuisat keskustelut muiden opiskelijoiden, sosiaalityön tutkijoiden, sosiaalityöntekijöiden sekä aluepelastuslaitoksen henkilökunnan kanssa antoivat pohdinnoilleni tukea ja tutkimuksen tekemisen kannalta hyviä neuvoja. Lisäksi sosiaalityön sisällä oleva vähäinen keskustelu onnettomuuksien uhrien auttamisesta haastoi miettimään aihetta lisää. Millaiseen apuun onnettomuuden uhreilla on tarvetta, ja miten näihin tarpeisiin onnistutaan nykyisillä työtavoilla vastaamaan? Entä mikä on sosiaalihuollon rooli onnettomuustilanteessa, onko sitä tai pitäisikö jonkinlainen rooli ja tehtäväkuva olla, ja millaisena sosiaalihuollon ammattitaitoa kannattaisi hyödyntää arjen päivittäisissä onnettomuustilanteissa? Sosiaalityöntekijöillä on koulutusta ja ammattitaitoa työskennellä ihmisten ja heidän vaikeiden sosiaalisten ongelmiansa kanssa, tehdä yhteistyötä moniammatillisissa tiimeissä sekä toimia nopeissa, yllättävissä ja muuttuvissa tilanteissa. Lisäksi sosiaalityössä verkoston kartoittaminen asiakkaan avuksi ja tueksi on usein tärkeä osa työtä.

Selvitin alustavasti näitä kysymyksiä jo kandidaatin tutkielmassani *Sosiaalisen ensiavun huomioiminen pelastustoimen varautumissuunnitelmissa*. Tutkielmassa kartoitin sitä, miten sosiaalinen apu on otettu huomioon kunnan pelastus- ja kriisitoimintaa ohjaavissa evakuointi- ja valmiussuunnitelmissa. Tutkielman aikainen yhteistyö pelastustoimen kanssa ja tutkielman tulokset kannustivat tutkimaan aihetta lisää ja tarkemmin. Jo kandidaatin tutkielmassa kuljetin sosiaalityön näkökulmaa läpi tutkielman eri vaiheiden. Sekä kandidaatin että pro gradu –tutkielmieni lähtökohdana on ollut tarkastella onnettomuustilanteissa annettavaa sosiaalista apua sosiaalityön ammattitaidon näkökulmasta.

Pro gradu –tutkielmassa teoreettisena viitekehyksenä ovat kriisityön ja henkisen, psyykkisen ja psykososiaalisen tuen teoriat ja käsitteet. Luvussa kaksi käsittelen tutkielman kannalta keskeisiä käsitteitä. Käsiteluvun tarkoitus on vastata siihen, mitä tarkoitan sosiaalisella ensiavulla, onnettomuuden uhrilla ja normaaliolojen onnettomuustilanteella. Luvussa kolme syvennyn kriisityön vaiheisiin ja teorioihin. Luvussa neljä käsittelen tutkimustehtävää ja -asetelmaa sekä aineistoon liittyviä kysymyksiä ja ratkaisuja. Luvussa viisi käyn läpi analyysin tekemisen teoreettisia lähtökohtia, ja luvuissa kuusi ja seitsemän tarkastelen analyysin tuloksia. Tutkielman kahdeksannessa luvussa teen yhteenvetoa tutkimustuloksista ja pohdin tuloksia sosiaalisen auttamisen ja tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen valossa. Lisäksi tuossa luvussa tarkastelen tulosten kautta ilmenneitä mahdollisia kehittämistarpeita ja lisäkysymyksiä. Sosiaalityön näkökulma kulkee koko tutkielman ajan mukana ja ohjaa osaltaan tutkielman muodostumista omannäköisekseen. Käsitelen sosiaalityön näkemysten vaikutusta tutkielmaan ja tutkijan rooliin useissa tutkielman luvuissa, minkä vuoksi tutkielmassa tulee vahvasti esille tutkijan reflektiivinen ote tutkimustyöhön. Toivon, että tutkielman avulla lukija pääsee lähemmäksi onnettomuustilanteiden auttamistyön nykytilaa ja saa käsityksen sosiaalisen avun merkityksestä ja paikasta osana auttamistyötä.

2 SOSIAALINEN ENSIAPU JA ONNETTOMUUDEN UHRIT

Tässä luvussa käsittelen tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä. Mitä tarkoitan, kun käytän tutkielmassa sosiaalisen ensiavun käsitettä? Onnettomuus on suomen kieleen vakiintunut termi, mutta millaisia tilanteita se todellisuudessa pitää sisällään ja ennen kaikkea, millaiset tilanteet luetaan tässä tutkielmassa normaaliajan onnettomuustilanteiksi? Erilaisten tilanteiden jaottelemineen ja luokitteluineen ominaispiirteidensä mukaan on tärkeää, sillä auttamisen tavat ja apua antavien organisaatioiden tehtävänkuvat ja –jaot riippuvat siitä, millaisesta onnettomuustapauksesta on kyse.

Onnettomuustilanteen määrittelyn lisäksi on olennaista pohtia, kuka on uhri. Perinteisesti uhriksi käsitetään se henkilö, jolle onnettomuus tapahtuu. Kuitenkin myös monet muut joutuvat osallisiksi onnettomuuteen esimerkiksi silminnäkijän, omaisen, muun läheisen tai auttajan roolissa ja myös heidän hyvinvointinsa turvaaminen onnettomuushetkellä ja välittömästi sen jälkeen on tärkeää. Kuten Salli Saari (2003, 110) toteaa: ”Onnettomuuden ei tarvitse olla kovinkaan laaja, kun se jo voi koskettaa laajaa joukkoa ihmisiä.”

2.1 Henkinen, psyykinen ja psykososiaalinen ensiapu

Aloittaessani tutkimuksen tekemistä minulla oli jonkinlainen oma käsitys siitä, mitä tarkoitin onnettomuustilanteessa annettavalla sosiaalisella avulla. Kun lähdin tutkimaan aihetta kirjallisuuden kautta, sain huomata, että kirjallisuudessa ei ole käytetty varsinaisesti sosiaalisen ensiavun käsitettä, mutta sen sijaan henkisen, psyykkisen ja psykososiaalisen ensiavun käsitteet ovat paljon käytettyjä ja tutkittuja aiheita. Näillä rinnakkaiskäsitteillä on paljon yhteisiä piirteitä, ja aloitan sosiaalisen ensiavun käsitteen täsmentämisen tarkastelemalla ensin katastrofipsykologian kirjallisuudessa esiintyviä kuvauksia ja määritelmiä henkisestä, psyykkisestä tai psykososiaalisesta ensiavusta. Näillä käsitteillä on myös joitakin eroavaisuuksia, joita on tarkoituksenmukaista pohtia, jotta sosiaaliselle ensiavulle ominaiset piirteet selkiintyvät. Sosiaalisen ensiavun käsite ei tutkielmassani pohjautu yksittäisen tutkijan tai teoretikon määritelmään, vaan rakennan käsitteen sisältöä käyttämällä apunani henkisen, psyykkisen ja psykososiaalisen ensiavun määritelmiä ja niihin liittyviä tutkimuksia. Tärkeänä erona edellä mainittuihin käsitteisiin voi pitää sosiaalisen ensiavun käsitteen sosiaalista painotusta, jossa sosiaalityön ja sosiaalisen avun näkökulmat painottuvat.

Valmius puntarissa –raportissa (1995) henkisen tuen käsite määritellään avuksi, jota voivat antaa ammattiauttajien lisäksi vapaaehtoiset. Henkinen tuki tarkoittaa ”asentoitumistapaa, joka kattaa

fyysisen ja psyykkisen ensiavun ja muun läheisten, vapaaehtoisten tai ammattiauttajien antaman avun”. Raportissa henkinen ensiapu esitetään hyvin monia ulottuvuuksia käsittävänä apuna: siihen kuuluu onnettomuustilanteessa uhrien huomioon ottamista, auttamista käytännön asioissa, aineellista apua ja onnettomuuden jälkipuintia. (Valmius puntarissa 1995, 63.) Minna Helonen ja Kaisa Arola (1999) puolestaan määrittelevät psykososiaalisen tuen melko samalla tavalla. Heidän mukaansa psykososiaaliseen tukeen kuuluvat henkisen, sosiaalisen, materiaalisen ja hengellisen avun palvelut, jotka on tarkoitettu ihmisten auttamiseksi. Helonen ja Arola ovat esittäneet psykososiaalisen tuen kokonaisuutta myös jakamalla tehtävät kolmeen osaan. Ensimmäinen osa on psyykkisen huollon tehtävä, johon kuuluvat psyykinen jälkihoito ja henkinen tuki viranomaisten, vapaaehtoisten ja uhrien itsensä toteuttamana. Toinen tuen osa on sosiaalityö ja palvelut, joita ovat materiaalinen apu, huoltotoiminnot, perheiden asiat, erityisryhmien asiat, sosiaalisen verkoston tuki ja yhdyskunnan tuki. Kolmanneksi kirkon henkinen huolto huolehtii yksilö-, perhe- ja ryhmätyöstä, henkisestä tuesta, surutyön tukemisesta, sielunhoidollisista palveluista ja rituaalisista tilaisuuksista. Lisäksi psykososiaaliseen tukeen kuuluu kriisitiedottamisen tehtävä, joka on osa kaikkea toimintaa. Tuen ja palveluiden tarkoituksena on ehkäistä ja lieventää traumaattisen tapahtuman aiheuttamia seurauksia niin yksilön- kuin yhteiskunnan tasolla. Yhteisön toimintakyky on merkittävää yksilön toipumisen kannalta, koska se muodostaa yksilöille heidän toipumisympäristönsä. (Helonen & Arola 1999, 11–13.)

Atle Dyregrov (1994) jakaa onnettomuuksissa annettavan avun välittömään psykososiaaliseen ensihuoltoon ja jälkihuoltoon. Ensihuollossa eli välittömässä psykososiaalisessa tuessa tärkeää on aktiivinen avun tarjoaminen ja avuntarvitsijoiden etsiminen, huolenpito, ymmärtäminen, tiedon välittäminen tapahtuneesta ja kuunteleminen. Välittömään tukeen kuuluu myös varjella ulkoisilta tekijöiltä, kuten lehdistöltä ja yleisöltä. Auttajan on mahdollistettava mahdollisuuksien mukaan yhteydenpito uhrin ja läheisten välillä ja auttaa käytännön asioissa. Dyregrov painottaa, ettei autettavia saa kuitenkaan tehdä avuttomiksi vaan päinvastoin auttajan tehtävänä on tukea uhrien oma-aloitteista toimintaa ja tilanteen saamista omaan hallintaan. (Dyregrov 1994, 69–71.) Myös Saari ym. (2009) toteavat, että auttajan tulee auttaa uhria sellaisissa asioissa, joita he eivät itse pysty tekemään. Autettaville ei kuitenkaan tarkoitus aiheuttaa avuttomuuden tunnetta, vaan heidän on annettava toimia sellaisissa asioissa, jotka he pystyvät itse tekemään. (Saari ym. 2009, 23–24.) Tilanteen hallitsemiseen pyrkiminen on autettavan toimintakyvyn ja tilanteen käsittelyprosessin kannalta tärkeää, mutta henkilön reaalisen toimintakyvyn tunnistaminen ja siihen nojaaminen on kuin veteen piirretty viiva. Milloin voi luottaa siihen, että autettava kykenee tekemään jonkin asian itse ja miten huomata, kun hän taas tarvitsisi siihen tukea ja turvaa muilta? Auttajan rooli

psykososiaalisen ensiavun antajana on siis kaksitahoinen; yhtäältä on tuettava autettavan toimintakykyä ja mahdollisuutta tilanteen hallintaan, toisaalta taas on annettava autettavalle tilaa voimakkaiksiinkin tunteenpurkauksiin ja oltava läsnä luomassa turvallista ilmapiiriä ja apuna käytännön toimituksissa silloin, kun ihminen ei itse siihen pysty. Tällaista kaksijakoisuutta voisi verrata sosiaalityölle ominaisempiin toiminta- ja tehtäväkenttiin, esimerkiksi lastensuojeluun tai aikuissosiaalityöhön. Kaksijakoisuus kuvaa hyvin niitä ristiriitoja, joita sosiaalityöntekijät työssään joutuvat kohtaamaan ja joihin heitä koulutetaan. Sosiaalityöntekijän on sekä asetettava auttajan ja kuuntelijan roolin ja autettava, kun asiakas ei itse siihen pysty tai jaksa, että pyrittävä aktivoimaan asiakasta omatoimisuuteen.

Traumaattinen kriisi voidaan jakaa neljään vaiheeseen, joita ovat psyykkinen shokki, reaktiovaihe, työstämis- ja käsittelyvaihe sekä uudelleenorientoitumisen vaihe (ks. Helonen & Arola 1999, 8–9; Kirk 1992, 15; Saari 2003, 42–68; Saari ym. 2009, 21–49). Seuraavassa alaluvussa tarkastelen tarkemmin varsinaista sosiaalisen ensiavun määrittelyä, mutta jo tässä kohtaa on hyvä mainita, että jälkipuinti ja onnettomuuden jälkeinen psykologinen apu jäävät käsitteen ulkopuolelle. Tämän vuoksi sosiaalisen ensiavun kannalta mielekästä on tarkastella erityisesti psyykkisen shokin vaihetta ja siihen liittyvää avunantoa, sillä myöhemmät vaiheet kuuluvat jo vahvemmin jälkipuinnin ja psykologisen ammattiavun alueelle. Saari ym. (2009, 21) huomauttavat, että psyykkinen shokki voi olla järkyttävissä tilanteissa ihmisille elintärkeä suojakeino, sillä se suojaaa mieltä hajoamasta ja menemästä psykoottiseen tilaan. Psyykkisen shokin vaiheessa asian yksityiskohtaisempi käsittely uhrin kanssa ei ole vielä tarkoituksenmukaista, vaan uhri tarvitsee ”puhdasta tukea” eli psyykkistä ensiapua. Saaren mukaan psyykkisen ensiavun tarve on hyvin yleistä, jonka vuoksi jokaisen tulisi tuntea ensiavun perusteet. Todellisuudessa psyykkisen ensiavun antaminen on kuitenkin erittäin vaativaa ja raskasta. Olennaista psyykkisen tuen tarjoamisessa on auttajan läsnä ja käytettävissä oleminen, turvallisen ilmapiirin luominen ja huolenpidon tarjoaminen uhrille. Auttajan on annettava tilaa uhrin reaktioille, ajatuksille ja tunteille. Shokissa oleva ihminen kokee voimakkaana vaikutuksina kohtaamansa ihmiset ja heidän sanansa. Jopa muutaman minuutin kestoinen kontakti on jo uhrille merkityksellinen. Myös nopea ja tehokas tiedottaminen ovat tärkeitä auttamisen keinoja. Esimerkiksi evakuointitilanteessa shokissa olevilla ihmisillä on usein huoli läheisistään ja tapahtumien kulusta. Luottamusta herättävä tiedottaminen mahdollistaa osaltaan auktoriteetin säilymisen auttajalla, jolloin tilanne on mahdollista pitää hallinnassa. (Saari 2003, 42–50, 142–146; Saari ym. 2009, 21–29.)

Kun pohditaan onnettomuustilanteeseen liittyvän auttamistyön ominaisuuksia ja tehtäviä, on hyvä käsitellä myös fyysisen ensiavun merkitystä ja sen suhdetta psyykkiseen ensiapuun. Fyysinen ensiapu on ensisijaista pelastustoiminnassa: sen tarkoituksena on ihmishengen pelastaminen, joka taas on auttamisen perustehtäviä. Uffe Kirk (1992) erottaa omassa käsitteiden määrittelyssään toisistaan psyykkisen ja hengenpelastavan ensiavun. Jälkimmäisellä on avunantotilanteessa aina etusija pelastustoiminnassa. Psyykkisen ensiavun ominaisuuksiin kuuluvat puolestaan rauhallinen käyttäytyminen, uhrin kuunteleminen, yleinen huolenpito, ruumiillinen kosketus, tunteenpurkausten, muun muassa itkun hyväksyminen ja niihin kannustaminen, ulkopuolisten utelijoiden loitolla pitäminen, uhrin luona pysyminen ja oleminen autettavalle läsnä niin fyysisesti kuin henkisesti. (Kirk 1992, 32–48.)

Brymer ym. (2007) ovat muodostaneet kahdeksan toimintatapaa psyykkisen ensiavun tilanteisiin. Toimintatapoja ovat kontakti ja sitoutuminen, turvallisuuden takaaminen ja lohdutus, tilanteen tasapainottaminen, tiedon kokoaminen, käytännön apu, verkostoituminen sosiaalisen tuen ja avun tarjoajien kanssa, tietoa muista selviämisen taktisista tukimuodoista sekä yhdessä luominen muihin yhteistyössä toimiviin palveluihin. Psyykkisen ensiavun toimintamuodot ovat yksi keino vastata onnettomuuden luomiin haasteisiin. Auttajat tiedostavat onnettomuuden jälkeisten ongelmien syntymisen ja korostavat välittömän avun tarjoamista uhreille, mutta Brymerin ym. näkemyksen mukaan edelleen tiedetään melko vähän niistä keinoista, joilla parhaiten voidaan vastata avuntarpeeseen. Psyykkisen ensiavun malli on suunniteltu niin, että se soveltuu käytettäväksi erilaisiin onnettomuusympäristöihin, kuten koteihin, kouluihin ja sairaaloihin. (Brymer ym. 2007, 17–49). Mallin suunnittelijat ovat yhdysvaltalaisia, joten oletettavasti myös toimintamalli on alun perin suunnattu amerikkalaiseen yhteiskuntaan. Toimintatavat ovat kuitenkin kuvattu niin yleisellä tasolla, että niiden voi nähdä soveltuvan sellaisinaan myös suomalaisen yhteiskuntaan ja meidän pelastus- ja auttamistoimintaamme.

Psyykkisen ensiavun mallissa auttaja pyrkii luomaan kontaktin autettavaan mahdollisimman pian onnettomuuspaikalle saapumisensa jälkeen, jotta avun tarpeen selvittäminen olisi mahdollista. Turvallisuuden takaaminen taas pitää sisällään fyysisen turvallisuuden lisäksi emotionaalisen turvallisuudentunteen ja turvallisen ilmapiirin luomisen tehtävät. Tilanteen tasapainottamisessa täytyy osata erottaa normaalit, asiaankuuluvat tunteenpurkaukset uhrin tai toisten hyvinvointia uhkaavista tai muuten vahingollisista reaktioista. Uhrille täytyy antaa mahdollisuus purkaa voimakkaitakin tunteita, mutta kuitenkin samalla on huolehdittava mahdollisimman turvallisen ilmapiirin säilymisestä. Tiedon kokoamisessa olennaista on informaation kerääminen uhrin

välittömistä tarpeista ja mahdollisen jatkoavun tarpeesta. Tällaisen tiedon keräämisen lisäksi on tärkeää tiedottaa uhrille tapahtuneesta ja mahdollista reaktioista, joita uhrilla voi ilmetä onnettomuuden jälkeen sekä mahdollisista selviytymisstrategioista. Tieto oireista ja ihmisen reagoimistavoista onnettomuustilanteessa saattaa auttaa uhria kestämään näitä reaktioita, kun hän tietää niiden olevan normaaleja seurauksia. Tiedottaessaan tapahtuneesta auttajan on kuitenkin käytettävä ammatillista harkintakykyään päättäessään, kuinka paljon ja yksityiskohtaisesti hän kertoo tapahtuneesta ja toisaalta osattava selvittää uhrille hänen mahdollisuuksistaan jatkoapuun, mikäli onnettomuutta seuraavat reaktiot huolestuttavat tai kestävät keskimääräistä kauemmin. (Mt., 25–30.) Myös Saari ym. (2009) toteavat tapahtumaan liittyvän tiedon välityksellä olevan suuri merkitys onnettomuudessa osallisena oleville ja heidän läheisilleen. Uhrille tiedon saaminen ja käsitteleminen on ensisijainen edellytys sopeutumisprosessin käynnistämiseksi. Tapahtumasta annettavan tiedon täytyy olla oikeaa ja virallista, ja se on välitettävä hienotunteisesti. (Saari ym. 2009, 25–26.)

Käytännön apu onnettomuustilanteessa tai välittömästi sen jälkeen on tärkeää, sillä monet käytännön ongelmat ja niiden ratkaisemattomuus voivat osaltaan nostaa stressitasoa jo valmiiksi vaikeassa tilanteessa. Uhri voi myös olla shokkitilassa, jolloin yksinkertaisetkin käytännön toimet saattavat tuntua ylivoimaisilta. Samoin uhrin ei pitäisi joutua tilanteeseen, jossa hän joutuu yksin selvittämään muiden avuntarjoajien yhteystiedot ja palvelumahdollisuudet. Verkoston kokoaminen on tärkeä osa auttajan työtä ja vaatii siksi ammatitaitoista viranomaisverkoston tuntemista. Uhria tukevaan verkostoon kuuluvat viranomaisten lisäksi uhrille läheiset ihmiset. Auttajan olisikin pyrittävä siihen, että uhrilla olisi mahdollisuus saada läheisiä tuekseen tai ottaa heihin ainakin yhteyttä jollain tavoin. Aina läheisiin ei ole mahdollista saada kontaktia ja silloin on erityisen tärkeää, että uhrille tarjotaan sosiaalista tukea ammattilaisten ja vapaaehtoisten auttajien avulla. Välittömän tilanteen väistyttyä auttajan on huolehdittava konkreettisella tasolla siitä, että uhrilla on riittävät tiedot ja jatko-apua tarjoavien organisaatioiden yhteystietoja. Parhaassa tapauksessa psykologisen ensiavun tarjoaja voi toimia linkkinä muiden avuntarjoajien ja uhrin välillä, kunnes on varmistunut siitä, että uhri saa myös jatkossa tarvittaessa apua. (Mt., 28–30.)

Auttamistilanteet saattavat olla joskus hyvin raskaita ja vaikeita myös auttajalle. Näissä tilanteissa omille tunteille, kuten myötätunnolle ja empatialle voi antaa tilaa mutta vain siinä määrin, että se ei heikennä olennaisesti avun antamista, autettavan turvallisuuden tunnetta ja luottamusta auttajaan. Auttamisen on lähdettävä autettavan tarpeista, ei esimerkiksi auttajan tarpeesta saada tilanne tuntumaan itselle vähemmän tukalalta. Muun muassa tämän takia psyykkisen ensiavun antaminen ei

ole helppoa vaan päinvastoin raskasta ja vaativaa työtä. (Saari 2003, 142–146.) Auttamisen haasteellisuus taas korostaa ammattiauttajien merkitystä ja tarvetta riittävälle määrälle koulutettua henkilökuntaa onnettomuustilanteen selvittämisessä.

2.2 Sosiaalinen ensiapu

Tutkielman lähtökohtana on tutkia julkisen sektorin valmiuksia toimintaan, jossa otetaan huomioon yksilön sosiaalisen avun tarve onnettomuuden tapahtuessa, ja pyritään vastaamaan tarpeeseen olosuhteiden antamien mahdollisuuksien mukaan mahdollisimman kattavasti. Olen nimennyt tällaisen toiminnan sosiaalisesti ensiavuksi. Käsite ei ole muodostunut mielivaltaisesti, vaan käsitevalinnan perusteena on ollut halu tutkia sosiaalista välitöntä apua onnettomuustilanteessa. Jotta tutkiminen olisi mahdollista, on tutkittava toiminta nimettävä ja määriteltävä. Sosiaalisen ensiavun käsite vastaa tähän tarpeeseen, sillä siinä painottuvat tutkielman molemmat lähtökohdat; käsite korostaa sosiaalista apua ja ensiapu viittaa välittömän avun antamiseen. Sosiaalinen ensiapu kuvaa avunantoa tilanteissa, joissa ennakoimaton ja siten mahdollisesti järkyttävä ja arjen kulkua muuttava onnettomuus on juuri tapahtunut tai tapahtumassa.

Sosiaalisen ensiavun käsite on muodostunut kuvaamaan tutkijan teoreettista näkemystä siitä, mitä sosiaalinen apu onnettomuustilanteessa on, voisi olla ja pitäisi olla. Käsite on väline, jonka avulla onnettomuustilanteisiin varautumista ja onnettomuustilanteiden toimintaa on mahdollista tarkastella sosiaalisen ja sosiaalityön näkökulmista. Luvussa 2.1 olen tarkastellut henkisen ja psyykkisen ensiavun käsitteiden määrittelyä eri tutkijoiden käsitysten valossa. Nyt tarkoitukseni on näitä määritelmiä apuna käyttäen muodostaa kuva siitä, millaisia sosiaalisen avun muotoja ja sosiaalisen auttamisen ominaispiirteitä sosiaalinen ensiapu pitää sisällään. Tiivistän käsitteeseen niitä piirteitä, joiden ymmärrän kuuluvan osaksi sosiaalista välitöntä apua.

Sosiaalisen ensiavun termiä on mielekästä lähteä ensiksi tarkastelemaan ”ensiapu” –käsitteen näkökulmasta. Fyysistä, terveyteen liittyvää ensiapua annetaan välittömästi ja siinä määritellään myös tarve mahdollisiin jatkohoitotoimenpiteisiin. Sosiaalinen ensiapu toimii samalla periaatteella, joskaan se ei koske fyysisiä vammoja. Se on välittömästi annettua sosiaalista apua ja tukea onnettomuustilanteessa, tarvearviointia välittömän tilanteen jälkeiselle avulle ja tarpeen mukaan ohjausta pitkäjäksoisemmän ja yksilöidymmän avun piiriin. Sosiaalinen ensiapu pitää sisällään sekä henkistä jaksamista ja toimintakykyä ylläpitävän ulottuvuuden että konkreettisen huolenpidon ulottuvuuden, kuten tarvittaessa majoituksesta, ruoasta ja vaatetuksesta huolehtimisen ja

mahdollisesti jatkoavun piiriin ohjaamisen. Onnettomuudessa osallisena olevan lisäksi viranomaisen täytyy osata auttaa, neuvoa ja ohjata myös niitä, joita onnettomuus järkyttää välillisesti, esimerkiksi onnettomuuden välittömän uhrin omaisia, sivullisia silminnäkijöitä, auttajia ja mahdollisia tapahtuman aiheuttajia.

Psykkiseen ensiapuun liitetään usein jälkipuintitehtävä eli debriefing, joka on onnettomuuden käsittelyä pian, keskimäärin noin viikon sisällä onnettomuuden tapahtumisesta (ks. Saari 2003, 154–250; Valmius puntarissa 1995, 65). Jälkipuinnissa on tärkeää, että psykkisen sokin vaihe on kehittynyt reaktiovaiheeseen, jolloin ihminen voi käsitellä tilannetta tuloksellisemmin (Saari 2003, 174–177). Jätän kuitenkin jälkipuinnin ja muun myöhemmän psykkisen avun ja terapian sosiaalisen ensiavun käsitteen ulkopuolelle. Nämä palvelut ovat tärkeitä eikä niiden roolia pidä väheksyä auttamisprosessissa; debriefing on koettu merkittäväksi avuksi myöhempien traumojen ehkäisemisessä. Sosiaalisen ensiavun käsitteessä keskityn kuitenkin nimenomaan välitöntä apua tarjoaviin tehtäviin ja tästä näkökulmasta katsottuna esimerkiksi jälkipuinti sijoittuu niihin palveluihin, joihin ammattitaitoisen auttajajan on osattava ohjata uhri välittömässä auttamistilanteessa.

Sosiaalinen ensiapu sisältää useita monipuolisia tehtäviä, jotka tiivistän viiden yläkäsitteen alle: kontaktin luominen, tiedon kokoaminen, käytännön apu, psykkinen apu ja verkostoituminen. Nämä yläkäsitteet muodostavat sosiaalisen ensiavun osa-alueet, joista auttamistyö kokonaisuudessaan koostuu. Sosiaalisella ensiavulla on paljon yhteistä kriisityön henkisen, psykkisen ja psykososiaalisen tuen käsitteiden kanssa. Merkittävin tekijä, missä se eroaa muista käsitteistä, on sosiaalisen merkitys ja painotus koko toiminnassa. Sosiaalinen apu ja ammattitaito ovat lähtökohtia sosiaalisen ensiavun jokaisessa osa-alueessa.

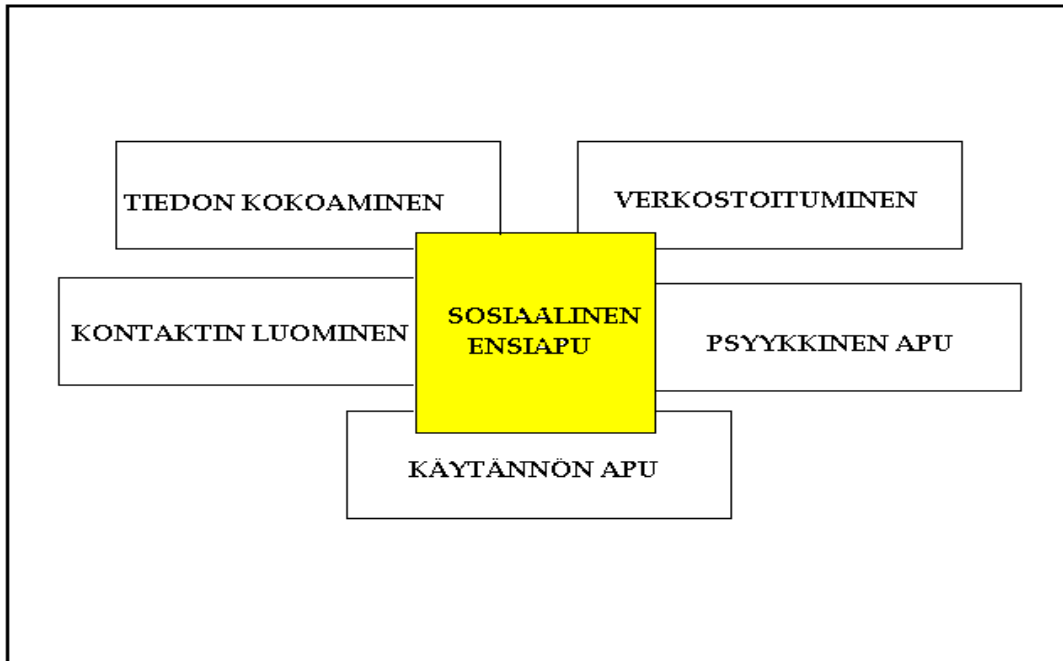
Kontaktin luominen koostuu kontaktin ottamisesta autettavaan, läheisyydestä, kuuntelemisesta, lohduttamisesta ja tilanteen rauhoittamisesta. Tiedon kokoamisella on kaksi ulottuvuutta. Ensinnäkin se tarkoittaa tiedon keräämistä uhrin avuntarpeesta. Tieto voidaan saada uhrilta itseltään tai muilta onnettomuustilanteen työntekijöiltä. Avuntarpeen määrittäminen on hyvin olennainen osa auttamistyötä, koska sen avulla muodostetaan kuva tilanteesta ja tarvittavista auttamisen keinoista. Ilman avuntarpeen ja tilanteen kartoittamista auttamistyötä on lähes mahdotonta organisoida hyödylliseksi ja uhrien kannalta tehokkaaksi toiminnaksi. Toiseksi tiedon kokoaminen merkitsee informaation kokoamista ja välittämistä uhrille tapahtuneesta ja saatavilla olevasta avusta ja tuesta. Onnettomuuden uhri tarvitsee tietoa ympärillään tapahtuvasta toiminnasta, mahdollisista muista uhreista ja heidän kohtalostaan. Uhrin hyvinvoinnin turvaamiseksi on myös tärkeää tiedottaa avusta,

jota hänen on mahdollista saada. Onnettomuuteen joutunutta ihmistä ei saa sulkea tilanteen ulkopuolelle passiiviseksi ja tahdottomaksi ”hoidettavaksi”, vaan hänen kanssaan on tärkeä kommunikoida ja olla läsnä. Tietenkin ihmisen fyysinen ja psyykinen tila vaikuttavat siihen, miten voidaan kommunikoida, kerätä ja välittää tietoa. Uhrin tilanteen ymmärtämiseen pyrkiminen onkin yksi keskeisiä osia tiedon kokoamisen tehtävässä. Tiedon kokoaminen vaatii auttajan luomaan kontaktin autettavaan, jolloin nämä kaksi tehtävää lomittuvat tiiviisti toisiinsa.

Käytännön apu merkitsee toimintaa, joka pitää sisällään muun muassa aineellisen avun ja käytännön toimien, esimerkiksi kuljetuksen, ruoan ja vaatetuksen tarjoamisen. Käytännön avulla voi olla suuri merkitys esimerkiksi tilanteessa, jossa uhri on menettänyt asuntonsa tai muun omaisuutensa onnettomuuden seurauksena. Käytännön avulla pyritään luomaan perusturvallisuuden edellytykset ja vähentämään uhrin muutenkin jo kuormittavaa stressitilaa. Mikäli uhri esimerkiksi ei voi palata asuntoonsa onnettomuuden jälkeen, hän tarvitsee käytännön asioissa auttamista välittömästi, ei ainoastaan viikon tai kuukauden päästä. Usein uhreilla on läheisiä tai ystäviä, joiden puoleen kääntyä aineellisen avun tai majoituksen tarpeessa, mutta ainoastaan tähän keinoon auttamistyö ei voi nojata. Kaikilla ihmisillä kun auttavaa verkostoa ei ole, tai se ei ole sillä hetkellä paikalla auttamassa.

Psyykkisen avun keinoin huolehditaan autettavien henkisestä jaksamisesta, turvataan esimerkiksi shokissa olevan henkilön turvallisuus ja huolehditaan, että onnettomuustilanteessa olleilla on tarvittaessa mahdollisuus päästä käsittelemään tapahtunutta mahdollisimman nopeasti auttajan kanssa. Verkostoituminen sosiaalisen ja psyykkisen avun tarjoajien kanssa taas tarkoittaa sen verkoston rakentamista, joka auttajien on osattava muodostaa, jotta tarvittu apu saadaan mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti avun tarvitsijoille. Auttajan on tiedettävä, keitä auttamistyön verkostoon kuuluu, ja kenelle mikäkin tehtävä kuuluu. Verkostoitumisen tehtävässä on hallittava tieto yhteistyökumppaneista, heidän vastuualueistaan ja yhteystiedoistaan. Akuutissa tilanteessa auttaminen vaatii nopeaa toimintaa, joka taas onnistuu, mikäli auttaja tuntee verkoston, jossa toimii. Auttajalla tarkoitetaan lähinnä ammattiauttajaa tai vapaaehtoista, joka on tavallisesti käynyt kriisityön koulutuksen.

Kuvio 1. Sosiaalisen ensiavun viisi osa-aluetta.



2.3 Katastrofit ja normaaliajan onnettomuudet

”Katastrofit ovat osa inhimillistä elämää. Niitä on ilmeisesti aina ollut ja yhtä ilmeisesti tulee tulevaisuudessakin olemaan. Katastrofit ovat kalliita yhteiskunnalle, lisäksi ne tuottavat pitkäkestoisia, joskus sukupolvelta toiselle siirtyviä haitallisia seurauksia.” (Minkkinen 1999, 108.)

”Katastrofeja on aina ollut. Niitä tulee aina olemaan. Ne ovat osa elämää. Ihmisen suhtautumisella katastrofeihin on monia lähtökohtia kuten alistuminen, torjuminen, tarmokas vaurioiden korjaaminen tai pyrkimys välttyä katastrofeilta ehkäisemällä ne kokonaan. Meillä lainsäädäntö aiheuttaa tietyt velvoitteet teknisten valmiuksien suhteen, mutta psykologinen valmius on viime vuosiin asti lähes kokonaan puuttunut.” (Palosaari 1999, 15.)

Katastrofin voi määritellä hyvin monella eri tavalla ja eri tutkijoilla on erilaisia näkemyksiä siitä, mitä kaikkea katastrofin käsitteen piiriin kuuluu. Esimerkiksi 2000-luvulla katastrofin käsite on laajentunut käsittämään luonnononnettomuuksien, ihmisten joukkotuhon ja sodan lisäksi myös terroriteot. Kaikenkattavaa ja kaikkien tutkijoiden yhteisesti hyväksymää määritelmää katastrofin luonteesta ei ole saatu tehtyä. (Nurmi 2006, 14.) Määrittelyn vaikeus kertoo onnettomuuksien laajasta kirjosta ja jokaisen tapauksen ainutlaatuisuudesta. Yleisesti katastrofilla kuitenkin tarkoitetaan onnettomuutta, joka aiheuttaa henkilö- ja/tai aineellisia tuhoja (mt., 15). Laki onnettomuuksien tutkinnasta (1985, 3§) määrittelee suuronnettomuuden

seuraavasti: ”Suuronnettomuudella tarkoitetaan tässä laissa onnettomuutta, jota on kuolleiden tai loukkaantuneiden taikka ympäristöön tai omaisuuteen kohdistuneiden vahinkojen määrän taikka onnettomuuden laadun perusteella pidettävä erityisen vakavana.”

Helonen ja Arola (1999) jakavat traumaattiset tapahtumat neljään osaan. Arkielämän traumaattiset kriisit käsittävät tulipalo- ja liikenneonnettomuudet, itsemurhat ja itsemurhayritykset, muut äkilliset kuolemantapaukset, väkivallan uhriksi joutumisen ja lasten heitteille jäämisen. Arkielämän kriiseille tyypillistä on, että niissä on tavallisesti melko vähän uhreja. Suuronnettomuuden määrittely on Helosen ja Arolan mukaan vaikeaa, ja käsitteen merkitys vaihtelee kansainvälisesti paljonkin. Suomessa suuronnettomuudeksi käsitetään yleensä onnettomuus, jossa uhreja on noin 10–100 tai omaisuusvahingot ovat vastaavasti laajat. Katastrofin voidaan ymmärtää merkitsevän tilanteita, joissa avun tarve ylittää merkittävästi käytössä olevat auttamisresurssit. Toisaalta myös katastrofin käsite on monimerkityksellinen, ja eri organisaatiot ja maat tulkitsevat usein katastrofin käsitteen eri tavoin. Viimeiseksi traumaattisiin tapahtumiin kuuluvat normaaliolojen häiriötilan ja poikkeusolojen määritelmät, jotka perustuvat valmiuslakiin. Normaaliolojen häiriötilanteet tarkoittavat tilanteita, jotka uhkaavat häiritä yhteiskunnan tai sen laajan alueen toimintaa laaja-alaisesti, esimerkiksi suuronnettomuudet, vaarallinen tartuntatautiepidemia, terrori-iskut tai vakavat häiriöt kunnallistekniikassa kuten vesi- ja sähköjärjestelmissä. Poikkeusolot taas käsittävät nimensä mukaisesti erittäin vakavat ja tavanomaisesta poikkeavat tilanteet, joissa valtion ja kansalaisten turvallisuus on hyvin vakavasti uhattuna. (Helonen & Arola 1999, 5–6.) Valmiuslain (1991) mukaan poikkeusoloihin katsotaan kuuluvaksi sodan uhka, sota tai sen jälkitila, Suomeen kohdistuva aseellinen hyökkäys, kansainvälinen kiristynyt tilanne, joka vaatii Suomen puolustusvalmiuden nostamista, kansainvälisen vaihdannan kriisi, joka aiheuttaa kansalaisten toimeentulolle tai maan talouselämälle vakavan uhkan, sekä sellainen suuronnettomuus, joissa tilanteen hallitseminen ei ole mahdollista viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin. Se, milloin tilanne ei ole enää hallittavissa normaaliolojen keinoin, on tilannekohtaisesti vastuuviranomaisten harkittavissa ja päätettävissä. (Valmiuslaki 1991, 1–2§.)

Helosen ja Arolan jaottelun mukaisesti normaaliajan onnettomuudet kuuluvat arkielämän traumaattisten kriisien luokkaan. Normaaliolojen onnettomuudet kattavat ne tilanteet, jotka ovat hoidettavissa normaali viranomaisresurssien ja käytäntöjen avulla ja koskettavat yhtä tai muutamia ihmisiä, tai pientä ihmisjoukkoa (ks. Pelastuslaki 2003, Valmiuslaki 1991). Mittasuhteiltaan suuri onnettomuus vaatii ammattitaitoisia auttajia organisoimaan auttamistilannetta ja toimimaan siinä mahdollisimman tehokkaasti. Samoin yksittäiselle henkilölle, perheelle tai

pienelle ihmisryhmälle tapahtuvat onnettomuudet saattavat aiheuttaa omaisuuden tai läheisten menetyksiä tai muuten henkisesti raskaita kokemuksia. Tällaisissa tilanteissa ammattiauttajien tarve saattaa olla aivan yhtä suuri kuin katastrofitilanteessa. Usein ennakoimattomassa ja mahdollisesti raskaassa ja järkyttävässä tilanteessa tarvitaan organisoitua ja ammattitaitoista apua, jotta avuntarpeeseen voitaisiin vastata mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Palosaari (1999) ja Minkkinen (1999) toteavat molemmat teksteissään, miten katastrofien luonne on olla osa elämää, niitä on aina ollut ja tulee olemaan jatkossakin. Samoin pienemmät onnettomuudetkaan eivät näytä loppuvan elämästä, niitä pyritään parhaan mukaan ehkäisemään ja oppimaan jo tapahtuneista tilanteista, mutta on melko idealistista toivoa niiden kokonaan katoavan. Sen vuoksi hyvä valmistautuminen ja toimivat auttamisjärjestelmät ovat tärkeitä niin yhteiskunnalle kuin sen yksittäiselle jäsenelle.

Monet eri tekijät voivat olla vaikuttamassa onnettomuuksien syntymiseen. Nurmi (2006) on luokitellut onnettomuudet sen mukaan, kuka tai mikä ne on aiheuttanut. Onnettomuus voi olla luonnon aiheuttama, kuten tulvat, maanjäristykset ja muut luonnonmullistukset tai tautiepidemiat. Luonnon aiheuttamat onnettomuudet ovat sinänsä ihmisestä riippumattomia, vaikka ihmiset voivatkin olla välillisesti vaikuttamassa niihin toiminnallaan, esimerkiksi ympäristökäyttäytymisellään. Ihmisten toiminnasta johtuvat onnettomuudet taas voidaan jakaa vielä kahteen alaluokkaan, joista ensimmäinen painottuu enemmän vahinkoihin tai monen eri tekijän yhteisvaikutuksesta syntyneisiin onnettomuustilanteisiin, kuten useisiin liikenneonnettomuuksiin ja tahattomiin tulipaloihin. Ihminen voi myös tietoisesti ja tahallisesti aiheuttaa onnettomuustilanteiden syntymisen. Näistä tilanteista kuvaavia esimerkkejä ovat sodat, tuhopoltot, ympäristön saastuttaminen, terroriteot ja yleensäkin rikollinen toiminta. (Nurmi 2006, 20–21.) Rajanveto ihmisen toiminnan aiheuttamista ja niistä riippumattomista tapahtumista on vaikeaa, sillä välillisesti ihmiset vaikuttavat teoillaan ja valinnoillaan paljon ympäristöönsä. Kuitenkaan esimerkiksi ketään yksityistä henkilöä ei voisi laittaa vastuuseen Aasian tsunamin syntymisestä, kun taas tulipalon tahallisesti sytyttänyt henkilö on selvemmin henkilökohtaisessa vastuussa teostaan. Onnettomuuden tapahtuessa tärkein tehtävä viranomaisilla on kuitenkin auttaa kaikkia huolimatta siitä, kuka onnettomuuden on aiheuttanut.

Suomessa normaaliajan onnettomuuksista suuri osa on liikenneonnettomuuksia, työtapaturmia ja koti- ja vapaa-ajan tapaturmia. Kotitapaturmien määrä on 2000-luvun alussa ollut jopa kolmannes kaikista tapaturmista. Toisaalta samanaikaisesti liikenne- ja työtapaturmien määrä on kääntynyt lievään laskuun. (Kansanterveyslaitos 2005; ref. Koskinen, Laitakari, Lounamaa, Parkkari &

Tiirikainen 2006, 12–13.) Sosiaali- ja terveysministeriö on kartoittanut koti- ja vapaa-ajalla syntyneiden tapaturmien määrää ja syitä ja muodostanut selvitysten perusteella tapaturmien ehkäisyyn liittyviä tavoiteohjelmia. Tapaturmaiset kuolemat ovat lisääntyneet viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana paljon. Kun vuonna 1986 koti- ja vapaa-ajan tapaturmissa kuolleita oli noin 1600, niin vuonna 2003 kuolleita on ollut jo yli 2300. Yleisimpiä tapaturman aiheuttajia ja kuolemaan johtaneita syitä ovat olleet kaatuminen tai putoaminen, myrkytystapaturmat (joista suurin osa on ollut alkoholimyrkytyksiä), itsemurhat, kuljetustapaturmat, hukkuminen, tulipalot ja väkivaltaiset teot. (Turvallisesti kotona ja vapaa-aikana 2006, 11–16.)

Tutkimukseni lähtökohta on ollut etsiä tietoa avusta ja viranomaisyhteistyöstä sellaisissa onnettomuustilanteissa, jotka tapahtuvat arjessa yksittäisille ihmisille tai ihmisjoukolla. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi useimmat huoneistopalot ja liikenneonnettomuudet. Tämän vuoksi rajaan tutkimukseni koskemaan normaaliajan onnettomuuksia ja normaaliolojen häiriötilanteita suuronnettomuustilanteiden osalta. Olen sisällyttänyt häiriötilanteiden suuronnettomuuden osaksi tutkimusta, sillä kuten tässä luvussa on ilmennyt, suuronnettomuuden ja niin kutsutun tavanomaisen onnettomuuden raja on häilyvä ja vaikeasti määriteltävissä. Suljen tutkimuksen ulkopuolelle poikkeusoloihin johtavat onnettomuudet, sillä ne ovat harvinaisia tilanteita ja vaativat viranomaistoiminnassa täysin erilaisen valmiustilan ja toimintamallit kuin normaaliajan onnettomuudet. Lisäksi rajaan oman tarkasteluni koskemaan vain tilanteita, joissa osallisena on ihmisiä, jolloin tämän tutkimuksen ulkopuolelle jäävät esimerkiksi ”pelkät” ympäristövahingot.

2.4 Onnettomuuden uhri

Onnettomuudessa loukkaantuneen tai siitä vammoitta selvinneen uhrin lisäksi myös moni muu onnettomuudessa muutoin osallisena oleva voidaan määritellä uhriksi. Näitä muita osallisia ovat läheisen ihmisen menetyksen kokeneet tai tapahtuneessa mukana olleiden omaiset ja läheiset, silminnäkijät ja sivulliset, tapahtuneen aiheuttajat, pelastushenkilöstö ja muut auttajat. Uhrikäsitettä voidaan lähestyä myös jakamalla onnettomuuteen osalliset *välillisten* ja *välittömien uhrien* ryhmiin. Välittömiä uhreja ovat menehtyneet, fyysisesti ja/tai psyykkisesti vammautuneet tai muut tapahtumassa välittömästi mukana olleet, kun taas välillisiä uhreja ovat omaiset, läheiset, ystävät, koulu- tai työtoverit, auttajat, silminnäkijät, taloudellisia menetyksiä kärsineet ja muut, joiden henkiseen tasapainoon tapaus on vaikuttanut haitallisesti. (Helonen & Arola 1999, 7; Saari 2003, 35–40; Valmius puntarissa 1994, 57–58.) Helonen ja Arola (1999, 9) muistuttavat, että auttajat ovat samalla tavalla alttiina stressireaktioiden syntymiselle kuin muut uhrit.

Saari (2003) on uhrien kategorisointeja tehdessään luokitellut eräänlaisiksi uhreiksi myös sellaiset ihmiset, joiden olisi pitänyt olla mukana onnettomuustilanteessa, mutta jostakin syystä suunnitelmat ovat muuttuneet ja he ovat välttäneet onnettomuuden. Nämä ihmiset reagoivat usein tapahtuneeseen osittain samalla lailla kuin paikalla olleet. (Saari 2003, 39–40.) Sosiaalisen ensiavun käsitteen kannalta tällaiset piilouhrit ovat vaikeita, elleivät lähes mahdottomia autettavia, sillä he eivät ole välittömässä onnettomuustilanteessa mukana. Heidän traumaattiset kokemuksensa ja tuntemuksensa saattavat tulla esiin vasta paljon myöhemmin, tai kuten useissa tapauksissa, ne eivät tule auttajien tietoon ollenkaan. Uhriksi voidaan määritellä myös kuka tahansa ihminen, joka on järkyttynyt tapahtumasta ja kokee tarvitsevänsä apua sen käsittelyyn (Valmius puntarissa 1995, 57).

Edellä esitetyt uhrin käsitteet tekevät onnettomuustilanteen uhrin määrittelystä auttamisen kannalta hyvin laajan ja problemaattisen, sillä sosiaalinen ensiapu ei realistisesti voi kohdistua kaikkiin asiasta järkyttyneisiin. Jo auttamisen resurssit tulevat tässä kohtaa vastaan. Välittömässä auttamistilanteessa auttaminen kohdistuu ensisijaisesti onnettomuudessa mukana olleisiin, heidän läheisiinsä ja silminnäkijöihin, joille läsnäolo, kuuntelu, käytännön asioissa auttaminen, turvallisen ilmapiirin takaaminen, avuntarjoaja- ja läheisverkoston luominen sekä kontaktien mahdollistaminen on tärkeää juuri sillä hetkellä. Sosiaalisen ensiavun näkökulmasta rajaan onnettomuuden uhreiksi tämän perusteella välittömät ja välilliset uhrin, jotka joko ovat onnettomuuspaikalla onnettomuuden tapahtuessa tai heti sen jälkeen, tai yhteydessä välittömiin uhreihin heti onnettomuuden jälkeen. Esimerkiksi evakointitilanteessa välittömän uhrin läheiset, jotka ottavat evakuoitun luokseen tilapäiseen majoitukseen, voidaan vielä laskea kuuluvaksi sosiaalisen ensiavun piiriin. Nämä läheiset voivat tarvita ohjeistusta, kuuntelua ja neuvontaa siitä, miten jatkossa toimitaan ja mistä saa tarvittaessa lisäapua.

Autettavien lisäksi pelastushenkilöstön ja muiden auttajien hyvinvointi on otettava onnettomuuden tapahtuessa huomioon. Auttajilla on usein omia psyykkisiä puolustusmekanismeja, joilla he selviävät haasteellisista työtehtävistä. Auttajat saattavat kuitenkin kokea työssään vahvoja turhautumisen, epäonnistumisen tai järkytyksen tunteita, jotka voivat laukaista traumaattisia stressireaktioita. (Helonen & Arola 1999, 9–10.) Tarvittaessa myös auttajille on järjestettävä mahdollisuus tapahtumien käsittelyyn. Psykologinen purkukokous eli defusing on kehitetty nimenomaan ammattiauttajien traumaattisten kokemusten välittömään käsittelyyn, jonka tavoitteena on ehkäistä myöhempiä henkisiä traumoja ja palauttaa henkilöt työkykyisiksi mahdollisimman nopeasti. (Saari 2003, 149–153.) Lisäksi työntekijöitä voidaan auttaa monella muullakin tavoin, esimerkiksi järjestämällä tarpeeksi koulutusta ja mahdollisuuksia harjoitella erilaisia tilanteita ennen

todellisen onnettomuuden tapahtumista, jakamalla tietoa stressistä, tavanomaisimmista fyysisistä ja psyykkisistä oireista auttamisen aikana, työn aikana käytettävistä selviytymisstrategiamahdollisuuksista ja mahdollisuudesta saada apua työtehtävän jälkeen (Dyregrov 1994, 224–233). Jälkikäteen annettavasta avusta Dyregrov (1994) mainitsee defusingin lisäksi työtovereiden kannustamisen ja hyväksyvän ilmapiirin luomisen, perheelle kohdistetun tuen, jälkipuinnin (debriefing) ja mahdollisuuden muuhun hoitoon tai henkilökohtaiseen seurantaan. Vaikka ammattiauttajat ovat ensisijaisesti auttamassa muita uhreja, on heidät mielletävä myös omanlaisekseen uhriryhmäksi ja heidän hyvinvoinnistaan huolehtiminen on hyvin tärkeää, jotta avuntarjonta mahdollistuisi jatkossakin.

On huomattava, että uhrien avuntarve vaihtelee yksilöllisesti. Kaikki onnettomuustilanteen uhrin eivät tarvitse tai halua henkistä tai aineellista apua. Joillakin saattaa olla sosiaalista verkostoa, johon kuuluvat voivat ja haluavat auttaa, uhri osaa itse pyytää heiltä apua ja uhri osaa myös itse tunnistaa ja hakea tarvittaessa jatkoapua. Toisaalta jollakin saattaa olla hyödyllistä verkostoa, joka auttaisi, mutta uhri ei osaa tai ymmärrä ottaa heihin yhteyttä järkyttävässä tilanteessa. Toisilla taas ei ole sosiaalista verkostoa tai se on jo valmiiksi hyvin viranomaispainotteista. Joillakin oma sosiaalinen verkosto voi puolestaan olla esimerkiksi maantieteellisesti liian kaukana, jotta siitä olisi välitöntä apua. Kun yksilön oma toimintakyky ja henkilökohtainen verkosto eivät riitä takaamaan hänen sosiaalista hyvinvointiaan ja välitöntä selviämistään tilanteesta, on tärkeää, että ammattitaitoinen turvaverkosto on takaamassa välttämättömän avunsaannin. Uhrin tilanteen ja avuntarpeen selvittäminen ovatkin auttajan ensisijaisia tehtäviä, jotta tiedetään tarvitaanko apua ylipäätään, tai millaiselle avulle on tarvetta.

Pyrin tämän luvun lopuksi havainnollistamaan välillisen ja välittömän uhrin, normaaliajan onnettomuustilanteen ja sosiaalisen ensiavun käsitteiden sijoittumista onnettomuusympäristöön esimerkkitalanteen avulla. Esimerkki pohjautuu pelastustoimen onnettomuusraporttiin ja on siis kuvaus tosielämässä tapahtuneesta onnettomuudesta. Kuvausta on tosin muutettu sen verran, että siitä ei voi tunnistaa yksittäistä tapausta. Tätä tapausta en ole ottanut mukaan varsinaiseen aineistoon tapahtuman ajankohdan vuoksi, sillä se on tapahtunut ennen nykyisten avopalveluiden varautumissuunnitelmien päivitystä. Sen sijaan toivon, että esimerkki helpottaa hahmottamaan onnettomuustilanteen eri osatekijöitä ja toisaalta uhrien avun tarvetta arkipäivän onnettomuuksissa.

Esimerkki onnettomuustilanteesta:

Kerrostalossa on syttynyt aamuyöstä huoneistopalo ja yhden porraskäytävän osalta on jouduttu evakuoimaan kaikkien huoneistojen asukkaat. Asukas, jonka asunnosta palo on lähtenyt, oli menehtynyt ennen pelastusviranomaisten saapumista. Onnettomuustilanteessa paikalla olevien viranomaisten on ratkaistava monta asiaa, kuten missä evakuoitujen asukkaat yöpyvät loppuyön. Useimmat ovat joutuneet lähtemään yöpuvuissaan kodistaan. Mistä he saavat väliaikaista vaatetusta ja ruokaa? Miten kuljetus tapahtuu ja mihin? Miten he saavat myöhemmin lisätietoa mahdollisuuksista palata koteihinsa? Miten mahdollista kriisi- ja keskusteluapua kaipaavat löytävät oikean organisaation piiriin? Päivystävän palomestarin on organisoitava tarvittava apu ja tuki uhreille käyttämällä apunaan sovittuja yhteistyökumppaneita ja jaettava tehtävät pelastuslaitoksen ja muiden auttajien kesken. Välittömien uhrien lisäksi heidän omaisillaan täytyy olla mahdollisuus käsitellä tapahtumaa ja kokemiaan tunteita. Menehtyneen asukkaan omaiset saattavat tarvita kriisiapua ja mahdollisuutta purkaa tunteitaan.

Viranomaisten on fyysisen ensiavun ja välittömän hengen pelastamisen lisäksi huolehdittava evakuoitujen selviämisestä välittömästi onnettomuustilanteen jälkeen. Onnettomuudessa autettavia uhreja ovat sekä tapahtuneessa mukana olleet että heidän läheisensä. Lisäksi silminnäkijöiden ja mahdollisesti vapaaehtoisina auttajina toimineiden sivullisten hyvinvoinnista on huolehdittava. Pelastusviranomaisille ja muille auttamiseen osallistuneille on luotava mahdollisuus käsitellä tapahtunutta välittömästi työvuoron jälkeen.

Esimerkki tiivistää lyhyesti, mistä onnettomuustilanteen sosiaalisen avun tarpeessa voi olla kyse ja ketä tilanne voi koskea. Esimerkissä autettavia olivat sekä välittömät että välilliset uhrin. Onnettomuuden laatu ja ominaispiirteet vaikuttavat siihen, minkälaista ja minkä ammattikunnan apua tilanteessa tarvitaan. Tässä kyseisessä tilanteessa sosiaalisen ensiavun voi nähdä monen eri auttajan yhteistyön tarpeena ja käytännöllisen avun ja huolenpidon tarpeena kaikissa onnettomuuden vaiheissa.

3 ONNETTOMUUDET JA KRIISIAPU

Kriisityön kehittymisen vaiheet ovat merkityksellisiä, jotta nykyajan työn ja osaamisen osaa suhteuttaa sen lähtökohtiin. Nykyaikana erilaiset säädökset ja ohjeet taas luovat velvollisuuksia julkiselle vallalle turvata kansalaisten turvallisuus ja hyvinvointi onnettomuustilanteissa. Tämän luvun ensimmäisessä alaluvussa jäsenän suomalaisen kriisityön historiaa, ja toisessa alaluvussa tarkastelen Suomen lakien ja muiden normien vaikutusta auttamistyöhön.

Kolmannessa alaluvussa käsittelen onnettomuuksiin liittyvää kriisiapua uhrin näkökulmasta. Onnettomuus voi aiheuttaa uhreille erilaisia traumaattisia reaktioita, jotka saattavat muuttaa uhrin tavanomaista käyttäytymistä tai tunne-elämää. Reaktioiden vahvuus ja muoto vaihtelevat yksilöllisesti, mutta auttajan on tunnettava yleisimmät reaktiotavat, jotta hän osaa auttaa tarpeen mukaisesti. Onnettomuuteen liittyvät vahvat reaktiot myös osoittavat osaltaan uhrien näkökulmasta, miksi välitön auttamistyö onnettomuustilanteessa on tärkeää. Neljännessä alaluvussa jäsenän kuntien kriisityötä 2000-luvulla. Tässä luvussa tarkastelen kahden laajan kuntatutkimuksen tuloksia, joista toinen on tehty 2000-luvun taitteessa ja toinen kuvaa vuonna 2005 tehtyä selvitystä (ks. Helonen & Arola 1999; Hynninen & Upanne 2006).

3.1 Suomalainen kriisiapu kehittyi

Henkisen ja psyykkisen ensiavun juuret ovat katastrofipsykologiassa, jonka kehittäjämaina Norja ja Yhdysvallat ovat tunnettuja. Suomeen toimintamuodot tulivat Norjasta 1980-luvulla ja keskustelu psykologisen tuen tarpeesta onnettomuustilanteessa voimistui 1990-luvulla. (Valmius Puntarissa 1995, 7-10; Nauckhoff 1994, 8; Saari 2003, 10.) Suuret onnettomuudet, kuten vuonna 1994 tapahtunut matkustajalautta Sally Albatrossin karilleajo ja Estonian onnettomuus samana vuonna vahvistivat tutkijoiden käsitystä henkisen ja psyykkisen ensiavun tarpeesta. Sally Albatrossin tapauksessa ihmisiä ei menehtynyt, mutta matkustajat tarvitsivat apua tilanteen jälkipuinnissa. Autolautta Estonian upotessa taas kuoli yli 800 ihmistä ja pelastuneita oli 137. Menehtyneiden matkustajien ja miehistön jäsenten omaiset samoin kuin pelastuneet tarvitsivat tukea ja apua traumaattisen tilanteen käsittelemiseksi. Onnettomuudet kehittivät osaltaan Suomen katastrofivalmiuksia psykologisen avun ja henkisen tuen suhteen. (Valmius puntarissa 1995, 38–42.)

Vantaalla Myyrmannin kauppakeskuksessa vuonna 2002 tapahtunut räjähdys, Aasian tsunamikatastrofi jouluna 2004, alkuvuodesta 2004 tapahtunut Konginkankaan bussiturma, Nokian

kaupungissa tapahtunut talousveden saastuminen vuonna 2007 ja vuosina 2007 ja 2008 tapahtuneet Jokelan ja Kauhajoen kouluampumisstrategiat ovat mitanneet 2000-luvulla Suomen pelastusviranomaisten ja muiden auttajien kykyä vastata suuronnettomuuden haasteisiin (ks. Aasian luonnonkatastrofi 26.12.2004 2005; Jokelan koulusurmat 7.11.2007 – Tutkintalautakunnan raportti 2009; Kauhajoen koulusurmat 23.9.2008 – Tutkintalautakunnan raportti 2010; Konginkangas 19.3.2004 2005; Nokian vesikriisi 28.-30.11.2007 2009; Poijula 2004, 14). Myyrmannin räjähdyksessä kuoli seitsemän ihmistä ja lähes 200 loukkaantui. Pelastustoiminnassa noudatettiin Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon poikkeusolojen pelastussuunnitelmaa. (Pojula 2004, 16–17.) Aasian tsunamikatastrofi kosketti suuresti etenkin Sumatran, Intian, Thaimaan ja Sri Lankan rannikkoja ja yhteensä onnettomuudessa menehtyi tai katosi noin 300 000 ihmistä. Myös aineelliset vahingot olivat hyvin suuret. Onnettomuusalueilla olleiden turistikohteiden vuoksi onnettomuus tuli lähelle myös monen muun maan kansalaisia ympäri maailmaa. Tsunamissa menehtyi tai katosi 179 suomalaista ja noin 250 suomalaista loukkaantui. Tämän vuoksi ammattitaitoista kriisiapua tarvittiin sekä Aasiassa että Suomessa. Kriisityöhön osallistui niin viranomaisia eri hallinnon tasoilta kuin vapaaehtoisia avustusjärjestöjä, kuten Suomen Punainen Risti, Pelastakaa Lapset Ry ja Kirkon Ulkomaanapu. Vaikka annettu apu on todennäköisesti ollut arvokasta jokaiselle sitä saaneelle, onnettomuuslautakunnan tutkinnassa auttamiskäytännöistä löydettiin myös parannettavaa. Etenkin ulkoasianministeriössä havaittiin puutteellinen toimintavalmius kriisitilanteessa. Kaikkea käytettävissä ollutta apua ei osattu käyttää tilanteen vaatimalla tehokkuudella. (Aasian luonnonkatastrofi 26.12.2004 2005, III, 17, 38–45.)

Konginkankaan bussiturmassa raskaan ajoneuvoyhdistelmän perävaunun ja linja-auton törmäyksessä puolestaan menehtyi 23 ihmistä ja 13 loukkaantui vakavasti. Ensiapu onnettomuuspaikalla oli keskittynyt matkustajien irrottamiseen linja-autosta ja uhrien sairaankuljetukseen. Tilapäistä hoitopistettä ei itse onnettomuuspaikalle perustettu lainkaan, sillä uhrit olivat joko jo menehtyneet tai tarvitsivat välitöntä sairaanhoitoa. Onnettomuuden tutkinnassa pelastustoiminnassa havaittiin pelastustoimintaan ja kokonaisvaltaiseen auttamiseen liittyviä puutteita, esimerkiksi pelastustoiminnan johtaminen ei ollut selkeästi organisoitua. Lisäksi ohjeistus yhteistyöstä sairaankuljetusyksiköiden ja keskussairaalan välillä oli osittain epäselvää ja aiheutti tiedonkulun katkoksia molemmissa päissä. (Konginkangas 19.3.2004 2005, I, 97–112.)

Jokelan koulusurmassa lukiolainen ampui yhteensä kahdeksan koulun oppilasta ja henkilökuntaa ja sen jälkeen itsensä. Vajaa vuosi myöhemmin Kauhajoen ammattikorkeakoulun opiskelija ampui koulussaan yhdeksän opiskelijaa, opettajan ja itsensä. Molemmat tapaukset vaativat laajaa

moniammatillista yhteistyötä ja suuronnettomuuden veroisen kriisiavun järjestelmän organisoimisen. (Jokelan koulusurmat 7.11.2007 – Tutkintalautakunnan raportti 2009; Kauhajoen koulusurmat 23.9.2008 – Tutkintalautakunnan raportti 2010.) Tapaukset aiheuttivat tiedotusvälineissä ja yhteiskunnassa kansalaisten ja poliitikkojen keskuudessa paljon keskustelua sekä mahdollisista surmiin johtaneista syistä että ammattitaitoisen kriisiavun paikasta ja merkityksestä. Nokian kaupungissa talousveden sekaan päässyt puhdistettu jätevesi saastutti juoma- ja käyttöveden laajalla alueella ja aiheutti yli 8000 ihmisen sairastumisen. Onnettomuuden alkuvaiheessa tapahtumien kulusta ja sairastumisten syistä oli epäselvyyksiä, ja asian vakavuus havaittiin vasta kaksi päivää ensimmäisten ilmoitusten jälkeen. Vasta tällöin tilanteesta osattiin tiedottaa asukkaille ja tiedotusvälineille. Nokian tapahtumien seurauksena Onnettomuustutkintakeskus on selvityksessään suositellut kuntia luomaan yksityiskohtaiset varautumissuunnitelmat kaiken tasoisten turvallisuustilanteiden varalle. Selvityksessä kehoitetaan myös kiinnittämään entistä tarkemmin huomiota viranomaisten väliseen ja yleiseen tiedottamiseen ja tehokkaan tiedonkulun organisoimiseen. (Nokian vesikriisi 28.-30.11.2007 2009.)

Onnettomuuksien ollessa laajoja ja useita kymmeniä, ellei satoja ihmisiä koskettavia tapahtumia ne vaativat pelastustoiminnalta ja kriisityöltä tehokkaasti organisoituja ja toteuttamiskelpoisia suunnitelmia, korkeaa valmiustasoa ja selkeitä toimintatapoja. Muun muassa edellä esitetyt onnettomuudet ovat pakottaneet eri viranomaiset ja organisaatiot miettimään, miten avun tarjoaminen ja autettavien tavoittaminen onnistuu mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti, mikä järjestelmissä jo toimii, ja missä on vielä parantamisen varaa. Lisäksi suuronnettomuudet herättävät laajaa kiinnostusta tiedotusvälineiden ja kansalaisten keskuudessa ja tämä luo pelastus- ja muulle auttamistoiminnan onnistumiselle lisää paineita. Pelastustoiminnan ja fyysisen ensiavun lisäksi onnettomuudesta selviytyneillä, heidän läheisillään ja menehtyneiden läheisillä on oltava mahdollisuus saada välitöntä huolenpitoa, kriisiapua ja tietoa jatkoavusta. Onnettomuustilanteessa täytyy esimerkiksi olla selkeä johtamisjärjestelmä ja tiedonkulku eri viranomaisten välillä. Näin ei ollut muun muassa Konginkankaan onnettomuuden pelastustöissä, ja selvityksessä havaittiin tarvetta kehittää tätä toimintaa. Suomessa 1990- ja 2000-luvuilla tapahtuneet suuronnettomuudet ovat osuneet sellaisiin ajankohtiin, joissa yleinen keskustelu katastrofitilanteiden kriisiavusta on ollut pinnalla koko yhteiskunnassa. Onnettomuudet ovat osaltaan vaikuttaneet paljon Suomen katastrofiavun kehittämiseen. Suuriin onnettomuuksiin keskittynyt kriisityö on ollut lähtökohtana ja apuna myös mittakaavaltaan pienempien onnettomuuksien auttamiskäytäntöjen ja organisaatioiden välisen yhteistyön kehittämiseksi.

Mannerheimin lastensuojeluliitto (MLL), Suomen Punainen Risti (SPR) ja Suomen Mielensterveysseura käynnistivät 1990-luvulla yhteistyössä projektin ”Henkinen tuki onnettomuustilanteissa”, jonka tarkoituksena on ollut herättää keskustelua katastrofiauttamisesta ja kehittää yhteistyötä onnettomuustilanteessa. Projektin puitteissa on tuotettu psyykkiseen ensiapuun ja kriisityöhön liittyvää materiaalia, koulutusta ja toimintamalleja suomalaisen auttamistyön tueksi. (Kirk 1992, 5; Valmius puntarissa 1995, 10.) Projekti aloitettiin vuonna 1990 ja se päättyi vuonna 1995. Tavoitteena työllä oli muun muassa koota enemmän tietoa henkisestä tuesta, lisätä valmiuksia, järjestää ammattilaisille ja vapaaehtoisille koulutusta aiheesta sekä tuottaa tiedotus- ja koulutusaineistoa. Voidaan todeta, että MLL, SPR ja Mielensterveysseura ovat projektin avulla kehittäneet merkittävästi suomalaista kriisityötä ja henkisen tuen järjestelmää, sillä esimerkiksi oppimateriaalia aiheesta oli ennen sitä hyvin vähän. Työskentelyllä on edistetty myös auttajaverkostojen yhteistyötä ja esitetty ministeriötasolle aloitetta valmiusjärjestelmien ja henkisen tuen kehittämistä. (Valmius puntarissa 1995, 11–14.) Kuntien kriisityö ja valmiusjärjestelmät ovat 2000-luvulla kehittyneet yhä yksityiskohtaisemmiksi ja valmiutta vaativia tilanteita pyritään tunnistamaan ja yksilöimään entistä enemmän. Esimerkiksi Nokian vesikriisi laukaisi useissa kunnissa tarpeen päivittää valmiussuunnitelmat mahdollisten samantapaisten vesikriisien varalta.

3.2 Vastuu ja velvollisuus auttaa

Lainsäädäntö velvoittaa jokaista auttamaan avuntarpeessa olevia. Jo perustuslain (1999, 7§ ja 19§) tasolla säädetään jokaisen oikeudesta elämään ja julkisen vallan velvollisuudesta turvata tarvittavat sosiaali- ja terveystalvet sekä edistää väestön terveyttä. Rikoslaisa säädetään hengenvaarassa tai vakavassa terveyden vaarassa olevan henkilön auttamatta jättäminen (pelastustoimen laiminlyönti) rangaistavaksi teoksi (Rikoslaki 1889, 21.luvun 15§). Pelastuslaki (2003, 3§) puolestaan säätelee kunnan velvollisuudesta järjestää alueen pelastustoimi ja pelastustoimen velvollisuudesta huolehtia onnettomuuksien ehkäisemisestä ja pelastustoimintaan kuuluvista tehtävistä sekä yhteen sovittaa pelastustoimen ja muiden pelastustoimintaan osallistuvien viranomaisten toimintaa. Asetus pelastustoimesta (2003) täsmentää pelastustoimen, kunnan ja ministeriöiden tehtäviä ja vastuita toiminnan suunnittelussa ja järjestämisessä. Asetuksessa myös säädetään vapaaehtoisten pelastustoimen yksiköiden ja järjestöjen toimialueeksi ne tehtävät, joista on pelastustoimen viranomaisten kanssa sovittu ja suunniteltu. (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 2003, 1–7§.) Yhteistyötoiminnan on siis oltava ennalta suunniteltua ja sovittua, ja viranomaisten apuna toimivien vapaaehtoisten on toimittavat sopimusten mukaisesti.

Valmiuslaki (1991) ja Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategia (2006) säätelevät ja ohjaavat kunnan velvollisuuksia pelastustehtävistä ja niiden suunnittelusta, ja niiden perusteella kunta tekee valmiussuunnitelmansa. Valmiuslaki koskee maan poikkeusoloja (Valmiuslaki 1991, 2§). Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategia kohdistuu normaaliolojen häiriötilanteen tai poikkeusolot aiheuttavaan kahdeksaan uhkaan, jotka voivat vaarantaa maan kansalaisten ja elintärkeiden järjestelmien turvallisuuden: väestön terveyden ja toimeentuloturvan vakava häiriintyminen, suuronnettomuudet ja luonnon aiheuttamat onnettomuudet, taloudellisen toimintakyvyn vakava häiriintyminen, ympäristöuhkat, terrorismi ja järjestäytynyt ja muu vakava rikollisuus, sähköisen infrastruktuurin häiriintyminen, väestöliikkeisiin liittyvät uhkat, sotilaallisen voiman käyttö sekä poliittinen, taloudellinen ja sotilaallinen painostus. Strategian mukaan normaalioloissa toimitaan normaaliolojen lainsäädännön ja resurssien mukaan, ja elintärkeiden toimintojen kohdalla toiminta painottuu ennaltaehkäisevään ja torjuvaan työhön. Poikkeusoloissa pätevät valmiuslain ja puolustustilalain säädökset ja toimivaltasäännöt, jotka poikkeavat jonkin verran normaaliajan pelastustoiminnan lainsäädännöstä. (Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategia 2006, 12–13.) Tämän tutkimuksen näkökulmasta Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategia on tärkeä suuronnettomuuksien varalta tehtävän ehkäisevän työn ja toimintavalmiuksien suunnittelun kannalta. Edellä käsitellyt säädökset ja ohjeet ohjaavat julkista valtaa luomaan ja ylläpitämään järjestelmiä, joiden avulla laissa mainittuja oikeuksia ja velvollisuuksia pyritään toteuttamaan. Esimerkiksi juuri pelastustoimen, sosiaalihuollon ja terveydenhuollon järjestelmät ovat julkisen vallan keinoja vastata säädettyihin tehtäviin ja velvollisuuksiin.

Tapaturmien ehkäisemiseksi tehtävä työ on tärkeää ja kannattavaa niin yksittäisten ihmisten kuin yhteiskunnan näkökulmasta. Yksilölle tapaturmien ehkäisemiseksi tehtävä työ on merkittävää erityisesti inhimillisistä ja hyvinvointia parantavista syistä, yhteiskunnalle ehkäisevä työ taas tulee todennäköisesti pitemmällä aikavälillä halvemmaksi kuin jo tapahtuneiden onnettomuuksien selvittäminen ja uhrien terveydenhuollosta huolehtiminen onnettomuuden jälkeen. Hyvästäkään varautumisesta huolimatta kaikkia onnettomuuksia ei kuitenkaan voi välttää. Tapaturmaisen onnettomuuden luonteeseen kuuluu, että sitä on vaikeaa, ellei mahdotonta ennustaa etukäteen. Tällöin itselle tai läheisille tapahtuneet tapaturmat ovat yllättäviä ja usein järkyttäviä tilanteita, ja siksi ehkäisevän työn lisäksi on panostettava myös korjaavaan työhön. Fyysisen hoidon lisäksi uhrien psyykkisestä hyvinvoinnistaan tulee huolehtia ja huolenpidon mekanismeja kehittää yhä paremmin tarpeita vastaaviksi.

Dyregrovin (1994) mukaan psykososiaalisessa ensihuollossa on tärkeää voimavarojen yhdistäminen, paikallisten organisaatioiden yhteistoiminta, koordinoiminen ja jonkin hallintoelimen vastuu näiden toimien järjestämisestä. Dyregrov näkee, että yhteistyön ja järjestelmällisen työn onnistumiseksi on luotava väliaikainen organisaatio, joka voidaan saattaa nopeasti toimintakuntoon ja jolla on taito ja mahdollisuudet yhdistää erilaiset resurssit. (Dyregrov 1994, 62–63.) Tällaisen organisaation olemassaolo on tärkeää tehokkaan yhteistyön turvaamiseksi, mutta tarvitseeko sen olla väliaikainen? Onnettomuuden luonne vaikuttaa tietenkin siihen, millaista apua tarvitaan ja millaisissa mittasuhteissa auttamistoiminta järjestetään. Yhteistyötä ja verkostoa kokoavien organisaatioiden olisi kuitenkin tärkeää olla selkeästi olemassa jo valmiina, jotta tositilanteissa avun tarpeeseen voitaisiin vastata mahdollisimman nopeasti, eikä aikaa kuluisi byrokraatiaan ja toiminnan suunnitteluun enää siinä vaiheessa, kun jo pitäisi toimia.

Saari ym. (2009) toteavat, että jokaisella kriisitilanteen kohdanneella tulee olla mahdollisuus saada apua, mutta toisaalta uhrilla on myös oikeus kieltäytyä ammatillisesta avusta, mikäli haluaa. Auttajien on tärkeää kunnioittaa uhrin tahtoa, mutta samalla myös huolehtia, että uhri saa tarvittavaa tietoa jatkoavun mahdollisuuksista, jos hän tuntee tarvitsevänsä apua myöhemmin. Kriisitilanteessa tarvitaan sekä ammatillista että maallikkoapua tehtävistä riippuen. Esimerkiksi psyykkisen ensiavun ja tuen tarjoamisessa maallikkoauttajat, läheiset ja vapaaehtoiset, voivat toimia ammattilaisen apuna. Maallikkoauttajilla voi olla merkittävä rooli tuen, motivaation ja käytännön asioiden järjestelyissä. Jakoavun tarpeen arvioinnissa taas yleensä korostuu ammattilaisen ammattitaito tulkita tilannetta ja ohjata oikean jatkoavun piiriin. (Saari ym. 2009, 113–114.) Saaren ym. ”maallikkoauttajiksi” kutsumien vapaaehtoisten ja läheisten antama tuki on tärkeä apu ammattilaisille. Se ei kuitenkaan poista viranomaisten vastuuta asianmukaisen avun järjestämisestä.

3.3. Onnettomuuteen reagointi: pelkoa, paniikkia ja apatiaa

Onnettomuustilanteessa ihmisten käyttäytyminen ja tilanteen käsittelykyky muuttuvat usein normaalista poikkeavaksi. Reaktioiden voimakkuus riippuu tilanteen järkyttävyydestä, henkilökohtaisesta merkityksestä ja yksilöllisistä tavoista ottaa äkillisiä tapahtumia ja tietoa vastaan. Onnettomuuden uhrit joutuvat usein kohtaamaan fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti haasteellisia tilanteita välittömästi onnettomuuden jälkeen. Osa vaikeista tilanteista kehittyy edelleen pitempikestoisiksi ongelmiksi, jotka usein ilmenevät erilaisina stressireaktioina, mielenterveysongelmina, fyysisinä oireina tai ihmissuhdeongelmina (Brymer ym. 2007, 18; Dyregrov 1994, 29).

Dyregrov (1994, 20) esittää, että ”mitä suuremman sokin tilanne aiheuttaa, sitä kauemmin voi kestää, ennen kuin tunteenpurkaus alkaa”. Onnettomuudessa osallisena olleet tai muut tilanteen uhrin voivat reagoida tapahtuneeseen monella eri tavalla. Joku saattaa tuntea itsensä ulkopuoliseksi koko tilanteesta, tuntea tapahtumien olevan epätodellisia (disosiativinen kokemus) ja toinen saattaa sulkea kaikki tunteet tietoisuuden ulottumattomiin. Jotkut uhrin ovat epätavallisen rauhallisia, kun taas toiset saattavat joutua täydelliseen paniikkiin. Monilla onnettomuudesta selvinneillä on havaittu löytyvän myöhemmin hyvin kirkkaita muistikuvia tapahtuneesta, kun aistit ovat tapahtumahetkellä valpastuneet rekisteröimään tapahtumat hyvinkin yksityiskohtaisesti. Monet ovat myös kertoneet nähneensä koko elämänsä kuin filmiltä sen lyhyen hetken aikana, kun he tajuvat mitä on tapahtumassa siihen hetkeen, kun onnettomuus tapahtuu. (Dyregrov 1994, 18–27.)

Dyregrov (1994) kuvaa myös monia konkreettisia onnettomuuden jälkivaikutuksia, joita uhreille saattaa tulla. Näitä ovat muun muassa ahdistus, masennus, suru, uni- ja keskittymisvaikeudet, ärtyneisyys, vihaiisuus, syyllisyys, häpeä ja itesyytökset sekä ihmissuhdevaikeudet. (Mt., 29.) Onnettomuudella on siis paljon negatiivisia vaikutuksia myös varsinaisen vaaratilanteen lauettua. Dyregrovin listaamista vaikutuksista osa on uhrin ja ulkopuolisten helposti havaittavissa olevia fyysisiä reaktioita. Osa puolestaan on reaktioita, jotka voivat ilmetä vasta jonkin ajan kuluttua tapahtuneesta eikä näiden reaktioiden huomioiminen ole välttämättä itsestään selvää niin uhrille kuin hänen läheisillekään. Esimerkiksi masentuneisuus tai ihmissuhdevaikeudet saatetaan huomata vasta, kun onnettomuudesta on jo kulunut paljon aikaa. Tällaisessa tilanteessa herää kysymys, miten hyvin uhri osaa yhdistää oireensa tai vaikeudet elämässä onnettomuudesta johtuviksi ja osaako hän tällöin hakea niihin apua. Avun tarjoamisen kannalta on myös olennaista pohtia, kuinka pitkään onnettomuuden jälkeen apua pitäisi pyrkiä aktiivisesti tarjoamaan eli millaiseen verkostoon välittömässä onnettomuustilanteessa pitäisi ottaa yhteyttä ja mille viranomaisille vastuu jatkoavun antamisesta pitäisi ohjata. Kysymys on vaikea, sillä onnettomuustilanteita on hyvin monenlaisia ja toisaalta samatkin tilanteet koetaan eri tavoin. Välitöntä apua tarjottaessa pitäisi siis huomioida sekä sokin jälkeinen apu, esimerkiksi jälkipuinti, että uhrin mahdollisuus saada jatkoapua pitemmänkin ajanjakson kuluttua. Tällaisen järjestelmän toteuttaminen riippuu toki resursseista, mutta sitäkin enemmän näkisin, että se riippuu yhteistyön ja eri avuntarjoajien verkoston koordinoinnista, sujuvasta tiedonkulusta ja ammattitaitoisesta työn organisoimisesta.

Luvussa 2.1 käsittelin shokkivaihetta osana psyykkisen ja henkisen tuen käsitteitä. Nyt palaan tarkastelemaan shokkivaiheen ominaispiirteitä, jotka ilmentävät, millaisia tunteita ja käyttäytymistapoja onnettomuustilanne saattaa uhrissa aiheuttaa. Kirkin (1992) mukaan

shokkivaiheelle on tyypillistä epäasianmukainen tai epäkäytännöllinen käytös, puutteellinen tilanteen hahmotus ja ajan- ja todellisuudentaju, yliaktiivisuus tai liikkumisvaikeudet, paniikki, apatia ja ruumiilliset reaktiot kuten oksentaminen tai huimaus. Shokissa oleva ihminen voi tehdä turvallisuutensa kannalta huonoja ratkaisuja tai häiritä muuta pelastustoimintaa yliaktiivisuudellaan tai paniikinomaisella käyttäytymisellään. Uhri voi myös lamaantua täysin (apatia), jolloin hän ei kykene reagoimaan mahdollisiin uusiin vaaratilanteisiin. (Kirk 1992, 18–19.) Saari ym. (2009, 24) esittävät esimerkin uhrin lamaantumisen m/s Estonian uppoamisessa, jossa selvinneiden mukaan vain harvat yrittivät pelastautua, ja useimmat jättivät lamaantuneina pelastautumisyritykset kokonaan. Luettelo mahdollisista shokkireaktioista ei tarkoita sitä, että jokaisella shokissa olevalla ilmenevät nämä kaikki, vaan shokkitila samoin kuin sen aiheuttama käyttäytyminen vaihtelevat yksilöllisesti. Shokissa olevan uhrin psyykinen ensiapu keskittyy Kirkin mukaan turvallisen ympäristön ja huolenpidon tarjoamiseen, läheisyyteen ja kuuntelemiseen. Uhrilla voi olla suuri tarve puhua ja kysellä tapahtuneesta, jolloin auttajan on oltava läsnä, kuunneltava ja tarvittaessa annettava uhrille lisätietoja onnettomuudesta. Shokkivaiheen jälkeen seuraa reaktiovaihe, jolloin uhri alkaa ymmärtää, mitä on tapahtunut. Usein reaktiovaiheeseen kuuluu pelon, surun ja syyllisyyden tunteita, mahdollisesti tapahtuman kieltämistä, eristäytymistä ja hoivan tarvetta. Kirkin mukaan reaktiovaiheen aikana psyykinen ensiapu on kuuntelemista, tapahtuneesta keskustelua ja mahdollisuuden antamista tunteiden purkamiseen, esimerkiksi itkemiseen. (Kirk 1992, 18–25.)

Saari (2003) määrittelee psyykkisen shokin syntyvän, kun ihmiset saavat tietää jostakin hyvin järkyttävästä asiasta tai jotakin järkyttävää tapahtuu heille itselleen. Tajunta pyrkii shokkitilalla suojaamaan järkyttynyttä ihmistä tiedoilta ja kokemuksilta, joita se ei kestä. Shokissa olevan aistit saattavat toimia poikkeuksellisen voimakkaasti, jolloin myös kontaktit muiden kanssa vaikuttavat vahvasti uhrin turvallisuuden tunteeseen. Tämän vuoksi auttajan läsnäolo, uhrin kuunteleminen ja turvallisuutta luova käyttäytyminen ovat tärkeitä tapahtumien myöhemmille käsittelyvaiheille. Shokkitilassa myös rationaalinen päätöksenteko vaikeutuu huomattavasti. Uhri voi kuvitella tekevänsä järkeviä ratkaisuja vaikka ne olisivat todellisuudessa joko hänen tai muiden turvallisuutta vaarantavia tai tilanteen kannalta hyödyttömiä tekoja. Shokkitilassa olevat ihmiset voivat joutua myös paniikkiin, tulla hysteeriseksi tai lamaantua täysin. Saaren mukaan shokkivaihe kestää yleensä muutamasta tunnista vuorokauteen, joissakin tapauksissa se voi kestää kauemminkin. Shokkitilassa oleminen voi myös helpottaa evakuoimistilannetta, kun auktoriteetin tarve kasvaa. Tällöin uhrin tarvitsevat vahvan ulkoisen auktoriteetin, joka kertoo mitä pitää tehdä ja antaa selkeitä ohjeita, joiden mukaan toimia. Saari korostaa hyvän johtamisen lisäksi auttamistilanteessa myös tiedottamisen luotettavuuden ja nopeuden tärkeyttä. (Saari 2003, 42–52.)

Saari (2003) kuvaa reaktiovaiheen seuraavan shokkivaihetta yleensä silloin, kun vaara tai vaaran uhka ovat ohi ja ihminen tuntee olevansa varmasti turvassa. Usein kotona tai läheisten keskuudessa turvallisuudentunne lisääntyy ja reaktiovaiheeseen on helpompi siirtyä. (Mt., 52.) Tämä on sosiaalisen ensiavun kannalta tärkeää tiedostaa, sillä mikäli uhri siirtyy reaktiovaiheeseen vasta kotonaan tai muualla, ammattiauttajia ei välttämättä ole juuri silloin paikalla. Uhri ei välttämättä osaa shokkitilanteesta selvittyäänkään hakea itse apua, jolloin auttajien on turvattava se, että uhreilla on myös jatkossa mahdollisuus käsitellä tapahtumia ammattilaisten kanssa. Sosiaaliseen ensiapuun kuuluva verkostotyön taito ja riittävä tietämys jatko-avun mahdollisuuksista ovat tällöin tärkeitä.

3.4 Kriisityö kunnissa 2000-luvulla

Uusimpia tutkimuksia Suomen kuntien kriisityön organisoimisesta on Hynnisen ja Upanteen (2006) raportti *Akuutti kriisityö kunnissa – Nykytila ja kehittämishaasteet* sekä Helosen ja Arolan (1999) selvitys *Henkinen ensiapu Pirkanmaalla; kartoitus avun järjestämisestä, toimenpidesuositukset ja jatkosuunnitelmat*. Käsittelen seuraavaksi raportin ja selvityksen keskeisiä tuloksia, joiden toivon selkiinnyttävän kriisityön ja siten myös sosiaalisen ensiavun tilaa suomalaisissa kunnissa 2000-luvun vaihteessa. Koska omassa analyysissäni tarkastelun kohteena on yksi kunta, on mielekästä kartoittaa ensin yleisesti koko Suomen tilannetta Hynnisen ja Upanteen raportin kautta. Tämän jälkeen tarkastelen Helosen ja Arolan selvityksiä pirkanmaalaisten kuntien tilanteesta.

Hynnisen ja Upanteen raportin mukaan kriisityö koostuu pääasiassa välittömästä henkisestä ensiavusta, psykologisesta jälkipuinnista, jälkipuinnin jälkeisestä seurannasta sekä hoidon tarpeen arvioinnista ja jatkohoitoon ohjaamisesta. Kriisityötä on tarvittu eniten itsemurhatapauksissa ja liikenneonnettomuuksien, äkillisten kuolemantapausten ja väkivaltatilanteiden yhteydessä. Tulipalojen yhteydessä annettua kriisiapua on kaikkiin tapauksiin suhteutettuna melko vähän (4,19%). (Hynninen & Upanne 2006, 21 ja 28.) Tulos on tulipalojen osalta melko yllättävä, sillä ne ovat sellaisia onnettomuuksia, joissa henkilövahinkojen lisäksi tuhoutuu usein myös uhrien omaisuutta ja uhrin saattavat tarvita henkisen tuen lisäksi välitöntä materiaalista apua.

Hynnisen ja Upanteen selvitystä voidaan pitää Suomea hyvin edustavana, sillä siihen on vuonna 2005 osallistunut 263 kuntaa 432 kunnasta eri puolilta Suomea. Psykososiaalinen kriisityö oli tuolloin organisoitu 89 %:ssa vastanneista kunnista. Hieman yli puolessa vastanneista kriisiryhmän toiminta on ollut sisällytettynä kunnan valmiussuunnitelmaan ja vajaalla neljäsosalla on ollut jokin

muu hallinnollinen vahvistus toiminnalleen. (Mt., 14–16.) Näiden lukujen mukaan psykososiaalinen kriisityö on siis useassa tapauksessa otettu mukaan yleisiin toiminta- ja varautumissuunnitelmiin, jolloin se ei ole jäänyt vain vapaaehtoisten järjestöjen tarjoamaksi lisäavun mahdollisuudeksi esimerkiksi isommissa onnettomuustilanteissa. Vaikka kriisiryhmän organisointiin on kiinnitetty huomiota, sen tavoitettavuus tarvittaessa ei aina ole kuitenkaan ideaalin mallin mukaista. Selvityksessä on myös verrattu vuoden 2005 tuloksia vuoden 2002 tilanteeseen. Vuonna 2002 noin kolmanneksessa (36 %) ja vuonna 2005 hieman alle puolessa (46 %) kunnista kriisiryhmä päivysti myös virka-ajan ulkopuolella (mt., 19). Tätä havaintoa voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta: Yhtäältä vaikuttaa hyvältä kehitykseltä, että jo melkein puolella kunnista päivystysvalmius on organisoituna ja päivystävien kuntien osuus on noussut 10 prosenttia vuodesta 2002. Toisaalta voidaan asettaa kyseenalaiseksi se, miksi puolessa kunnista päivystystä ei ole. Onnettomuuksia tapahtuu kellonajasta riippumatta ja silloin uhrin tarvitsevat apua välittömästi.

Tutkielmassani keskityn välittömän sosiaalisen avun tarjoamisen merkitykseen. Tästä näkökulmasta on mielenkiintoista ja myös huolestuttavaa huomata, että ensimmäisen vuorokauden aikana tapahtuneesta välitöntä henkistä ensiapua tarjosi vuonna 2002 vain 31 prosentissa kunnista ja vuonna 2005 hieman yli puolet kunnista. Vuonna 2005 hoidon tarpeen arviointia ja jatkohoitoon ohjausta toteutti 76 prosenttia kunnista. (Mt., 20–21.) Raportissa välitön henkinen ensiapu ja jatkohoitoon ohjaus on eroteltu toisistaan, kun taas tässä tutkielmassa olen määritellyt sekä henkisen tuen että tarvittavan jatkohoitoon ohjauksen kuuluvan sosiaaliseen ensiapuun.

Jälkipuinti on molempina vuosina ollut kunnissa hyvin organisoitua ja kriisityön tarjotuin palvelu. Sekä vuonna 2002 että vuonna 2005 yli 90 prosentissa kunnista on tarjottu jälkipuintimahdollisuutta. Lisäksi raportista käy ilmi, että suuri osa kriisiryhmiä vetäjistä on psykologeja, lääkäreitä ja muita terveydenhuollon ammattilaisia. Melko pieni osuus (alle 10 % vuonna 2002) vetäjistä on ollut sosiaalityöntekijöitä. (Mt., 21.) Tarkastellessa palvelumuotojen tarjoamiseen liittyviä eroja ja tiettyjen ammattikuntien painottumista kriisiryhmiä vetäjien joukossa herää kysymys, mitä toisiinsa vaikuttavia seurauksia näillä asioilla on, ja ovatko esimerkiksi terveydenhuollon edustajien suuri määrä kriisiryhmiä vetäjinä ja jälkipuinnin korostaminen kriisityössä yhteydessä toisiinsa. Raportti ei anna kysymykseen vastausta, mutta kysymys on tärkeä pitää mielessä silloin, kun pohditaan sosiaalisen ulottuvuuden huomioon ottamista onnettomuustilanteessa. Onko auttajien joukossa tarpeeksi sosiaalialan ammattitaitoa, jotta myös sosiaalisen avun tarpeeseen voidaan vastata mahdollisimman tehokkaasti ja kattavasti?

Kriisityön tarjoamisen keskeisinä vaikeuksina kunnissa ovat olleet resurssipula ja epäselvyys työn organisoinnissa. Resurssipula ilmeni henkilöstöressurssien, työajan ja rahan puutteena. Kunnissa koettiin, että tarpeellisten resurssien puuttuminen uhkasi työssä jaksamista ja aiheutti ylikuormittumista ja uupumista. Korvaukset rankasta työstä koettiin liian vähäisiksi. Työn organisointiin liittyvä epäselvyys liittyi puolestaan siihen, ettei aina tiedetty, onko kriisityö virallista toimintaa vai vapaaehtoistyötä. (Mt., 27.)

Helosen ja Arolan (1999) selvityksen mukaan 1990-luvun lopussa Pirkanmaalla kriisiryhmät ovat toimineet terveyskeskusten alaisuudessa. Sen lisäksi Tampereen yliopistollisella sairaalalla on ollut oma kriisi- ja katastrofipsykologian valmiusjärjestelmä. Kriisiryhmiin on kuulunut paikasta riippuen erilaisina kokoonpanoina terveydenhuollon henkilökuntaa, viranomaisia poliisista, pelastustoimesta ja sosiaalitoimesta ja evankelis-luterilaisen seurakunnan, Suomen Punaisen Ristin, Mannerheimin Lastensuojeluliiton edustajia. Kriisityö on ollut moniammatillista ja ”poikkihallinnollista verkostotyötä”. Omien jäsentensä lisäksi ne ovat tehneet yhteistyötä muun muassa muiden kriisiryhmien, kunnan psykologien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa. Ryhmän työnkuvaan ovat kuuluneet itsemurhatapaukset ja itsemurhan yritykset, liikenneonnettomuudet, tulipalot, lapsen kuoleman, läheisen hukkumisen tai muun äkillisen kuoleman aiheuttanut kriisitilanne, äkilliset sairaustapaukset ja väkivaltatilanteet. Tieto työtehtävästä on saatu yleensä terveydenhuollon päivystysvastaanotolta, omaisilta tai viranomaisilta, kuten hätäkeskuksesta, poliisilta tai sairaankuljetuksesta. Esimerkiksi Pirkanmaan hätäkeskus oli suunnitellut toimintamallin, jonka avulla hätäkeskuspäivystäjät arvioivat tilanteen ja hälyttävät tarvittavaa apua. Henkisen ensiavun järjestämisestä sairaalan ja terveyskeskusten henkilöstö on saanut tietoa erilaisista ohjeistuksista, toisilta viranomaisilta ja lisäksi heillä on ollut organisaation sisäisiä suunnitelmia onnettomuuksien varalle. Eri organisaatiot ovat huolehtineet selvityksen perusteella myös henkilöstönsä kriisiavun saamisesta, mikäli jollakin työntekijällä tai ryhmällä esiintyy siihen tarvetta. Esimerkiksi pelastustoimen edustajat ovat kertoneet, että työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea terveydenhuollon, mielenterveyskeskuksen, kriisiryhmän, Suomen Punaisen Ristin, perheneuvolan tai oman työyhteisön kautta. (Helonen & Arola 1999, 23–30, 43–45.)

Puolet kriisiryhmistä on selvityksessä kertonut, että auttajien kesken ja auttajien ja uhrien välillä on ilmennyt tiedonvälityksen ongelmia. Eri organisaatioiden ja järjestöjen toimijoilla on ollut välillä toisistaan poikkeavaa tietoa tilanteesta ja epätietoisuutta toimintamalleista. Toiminnan kehittämiseksi esitetyissä toiveissa on ilmennyt auttajien toive saada lisää varoja koulutukseen ja päivystystoimintaan ja aineellisiin välineisiin. Auttajat ovat toivoneet, että tiedottamisen käytännöt

olisivat selkeämpiä ja toiminnan seuranta, arviointia ja yhteistyötä kehitettäisiin. Esimerkiksi seurakuntien kriisityöntekijät ovat kokeneet, että hälytys- ja yhteistyöverkosto tarvitsee lisää suunnitelmallista kehittämistä. Erityisen kiinnostava tämän tutkimuksen kannalta huomata, että auttajat ovat tuolloin toivoneet mahdollisuutta liittää kriisityötoiminta kunnan valmiussuunnitelmiin ja muuhun pelastusorganisaatioon. (Mt., 28–30, 49–50.)

Helonen ja Arola ovat tutkimuksessaan selvittäneet henkisen ensiavun ja kriisityön järjestämiseen osallistuvien viranomaisten ja järjestöjen tehtävänjakoa. Yhteistyöverkosto on ollut laaja, ja siihen on kuulunut sosiaali- ja terveydenhuollon, koulutoimen, poliisin, mielenterveystoimiston ja kolmannen sektorin toimijoita. Sosiaalitoimen rooli henkisen ensiavun järjestämisessä on ollut vielä kehitysasteella. Yli puolella selvitykseen osallistuneista kunnan sosiaalitoimista on ollut valmiussuunnitelma sellaisten onnettomuuksien varalle, joissa kuolee tai loukkaantuu ihmisiä. Lopuilla on ollut aikomus tehdä vastaava suunnitelma. Osaan suunnitelmista on sisältynyt henkisen ensiavun järjestäminen, jonka on todettu olevan terveyskeskusten, seurakunnan tai muiden kriisiryhmien vastuulla. Kaksi 30:sta vastanneesta sosiaalitoimesta koki valmiudet hyväksi ja nopeiksi. Vain yhdessä suunnitelmassa on korostettu myös sosiaalityön vastuuta, ja toisessa se miellettiin osaksi ”normaalia toimintaa”. Toisaalta sosiaalitoimen edustus kriisiryhmissä on ollut myös melko vähäinen, sillä vastanneista seitsemällä 30:sta on ollut sosiaalitoimen edustaja mukana ryhmässä. Henkisen ensiavun koulutusta ei myöskään järjestetty kuin pääasiassa kriisiryhmien jäsenille ja harvoin muille. Selvityksestä ilmenee, että sosiaalitoimen kohdalla kehittämistoiveet ja suositukset ovat kohdistuneet siihen, että sosiaalihuollon valmiussuunnitelma ja pelastuslaki olisi otettava paremmin huomioon sosiaalitoimen valmiuksien kehittämisessä ja yhteistyösuunnitelmien tekemisessä. (Mt., 37–50.) Vaikka selvitys on tehty noin kymmenen vuotta sitten, se havainnoi hyvin sosiaalitoimen asemaa ja kehitystä onnettomuustilanteiden kentällä. Sosiaalityön korkeasta ammattitaidosta huolimatta kriisityössä ovat toimineet useat muut viranomaiset ja vapaaehtoiset, ja vain harvoin sosiaalitoimen edustajat. Kriisityöhön ja henkisen ensiavun järjestämiseen liittyvää koulutusta taas ovat saaneet pääasiassa vain ne, jotka ovat jo olleet toiminnassa mukana.

Helosen ja Arolan sekä Hynnisen ja Upanteen selvitysten lisäksi Saari ym. (2009) ovat psyykkisen ensiavun oppaassaan selvittäneet psykososiaalisen tuki- ja palvelujärjestelmän nykytilaa. Kunnissa akuutin kriisityön järjestämisestä vastaavat usein terveyskeskusten yhteydessä toimivat kriisiryhmät. Kuitenkin vain alle puolet näistä ryhmistä päivystää myös virka-ajan ulkopuolella. Sairaaloissa toimii sairaaloiden omia kriisiryhmiä, jotka keskittyvät pääasiassa potilaidensa ja heidän läheistensä akuutteihin kriiseihin. Joissakin kunnissa toimii myös omia kriisikeskuksia ja valtakunnallisesti

toimii 16 Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusta. Mielenterveysseuralla toimii myös lähes ympäri vuorokauden auki oleva valtakunnallinen kriisipuhelin, joka tarjoaa puhelinneuvontaa traumaattisen tilanteen kokeneille ihmisille. Lisäksi pääkaupunkiseudulla toimii Mielenterveysseuran SOS-auto, joka tarjoaa psykososiaalista tukea kriisitilanteissa. Suomen evankelis-luterilaiset seurakunnat ovat kehittäneet omia psykososiaalisen ja henkisen tuen toimintamallinsa. Seurakunnilla on kriisityön koulutuksen saaneita työntekijöitä, ja seurakunnat tekevät paljon yhteistyötä viranomaisorganisaatioiden kanssa. Suomen Punainen Risti ja Vapaaehtoinen pelastuspalvelu toimivat viranomaisten yhteistyökumppaneina ja tarjoavat ensihuoltoa ja henkistä apua ”maallikkoauttajina”. Tukeen ja apuun kuuluu niin aineellista kuin henkistä tukea. Auttajat ovat käyneet vähintään organisaatioiden omia ensihuollon ja henkisen tuen koulutuksia. Suomen Punaisen Ristin valtakunnallinen psykologien valmiusryhmä on toistaiseksi huolehtinut valtakunnallisesta psykososiaalisen tuen ja palveluiden järjestämisestä, koska viranomaiset eivät ole nimenneet tähän tehtävään erikseen mitään tahoa. Muita kriisiapua erilaisissa kriisitilanteissa järjestäviä tahoja on Saaren mukaan Rikosuhripäivystys, Raiskauskriisikeskus Tukinainen, Surunauha – Itsemurhan tehneiden läheiset Ry, Nuorten kriisipiste ja Mannerheimin Lastensuojeluliitto. (Saari ym. 2009, 109–112.)

4 TUTKIMUSOTTEET JA AINEISTOT

Juhani Aaltola (2001, 18–19) on kuvannut tutkimuksen päämääriä seuraavalla tavalla: ”Tieteen keskeinen haaste on syventää kykyämme ymmärtää todellisuuden erilaisia ilmiöitä ja niiden välisiä yhteyksiä.” Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei ole esittää yhtä ja ainoaa totuutta siitä, miten asiat ovat, tai miten niiden tulisi olla. Pikemminkin pyrin tuomaan uusia näkökulmia onnettomuustilanteisiin, uhreihin ja auttamistoimintaan liittyvään tarkasteluun ja keskusteluun. Tähän päämäärään päästäkseni olen valinnut kvalitatiivisen tutkimusotteen, koska uskon laadullisen tutkimuksen vastaavan tutkimuskysymysten ja –asetelman vaatimukseen tarkoituksenmukaisella tavalla.

Tutkimusprosessi rakentuu kvalitatiivisen tutkimusotteen lisäksi eettisille periaatteille. Tutkimusetiikka antaa tutkijalle paljon rakennusaineita ja suuntaviivoja, joita hyödyntämällä on mahdollista tehdä eettisesti kestävä ja läpinäkyvä tutkimusta. Tässä luvussa esittelen aluksi tutkimuskysymykset, jonka jälkeen pohdin sekä perusteita kvalitatiivisen tutkimuksen valitsemiselle että tutkimuksen eettisiä kysymyksiä. Lisäksi tarkastelen aineiston valintaa ja keräämistä ohjaavia teoreettisia valintoja. Lopuksi esittelen tutkimusaineistot ja pyrin selkiinnyttämään lukijalle niiden keskeiset piirteet.

4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen lähtökohtana toimii kaksi tutkimuskysymystä, jotka ilmentävät kiinnostustani tutkia sosiaalisen ensiavun asemaa sekä suunnitelmien että käytännön tasolla. Näiden kysymysten lisäksi onnettomuustilanteisiin liittyvän kriisityön teoriataustan jäsentäminen on muodostunut tavallaan tutkimuksen kolmanneksi tutkimustehtäväksi, sillä teoriataustan kartoittaminen on täytynyt aloittaa perusasioista ja selvittää perusteellisesti, jotta sosiaalisen avun paikka hahmottuisi onnettomuustilanteen ja auttamistyön kentällä. Tähän tutkimustehtävään olen pyrkinyt vastaamaan tutkielman teorialuvuissa kaksi ja kolme.

Empiiriset tutkimuskysymykseni ovat:

1. Miten kunnan sosiaali- ja terveystoimen valmiussuunnittelussa on huomioitu sosiaalinen ensiapu osana onnettomuustilanteiden auttamistyötä?
2. Miten viranomaiset ottavat onnettomuustilanteessa huomioon uhrien sosiaalisen avun tarpeen ja miten siihen vastataan?

4.2 Kvalitatiivinen tutkimusote

Metsämuurosen (2006) mukaan laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta on vaikea selkeästi määritellä, koska siihen sisältyy useita erilaisia tutkimuskäytäntöjä. Metsämuuronen toteaa, että kvalitatiivisen tutkimusote perustuu ”eksistentiaalis-fenomenologis-hermeneuttiseen tieteenfilosofiaan”, mikä tarkoittaa, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa yhdistyvät kriittisen teorian ja konstruktivismin pääpiirteet. Tutkimuksessa ymmärretään, että todellisuus rakentuu erilaisten sosiaalisten, kulttuuristen ja eettisten tekijöiden kokonaisuudesta. Tieto kerätään tutkijan ja tutkittavan välisen vuorovaikutuksen kautta, mutta on otettava huomioon myös, että tutkijan omat arvot vaikuttavat tuloksiin. Konstruktivismissa puolestaan ymmärretään, että todellisuus on suhteellista, subjektiivista ja tulkinnallista. Tutkija tulkitsee tutkimuskohdetta subjektiivisesti ja muodostaa tulokset tätä kautta. (Metsämuuronen 2006, 83–88.)

Aaltola (2007, 19) toteaa, että tieteellisenä tietona esitetyt argumentit vaativat aina ”julkiset perustelut”. Argumenteista on voitava keskustella ja kritisoida julkisesti. Koen, että tämä vaatimus auttaa tutkijaa rakentamaan tutkimusprosessin alusta alkaen niin, että sen ratkaisut ja johtopäätökset ovat hyvin perusteltuja ja läpinäkyviä. Metsämuurosen (2006, 82) mukaan laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että tutkijan tulkinnat ja järjestykky sekä valmius yhdistellä ja tehdä päätelmiä ovat keskeinen osa tutkimusprosessia. Myös Kiviniemen (2007, 73) mukaan on ymmärrettävä, että laadullinen tutkimus ei kuvaa todellisuutta yhtenä oikeana, vaan se on nähtävä välittyvän tutkijan tulkintojen ja tarkastelunäkökulmien perusteella. Tällöin perustelujen julkisuuden ja näkyvyyden merkitykset korostuvat laadullisessa tutkimuksessa.

Kiviniemi (2007) kuvaa laadullista tutkimusta prosessiksi ja oppimistapahtumaksi, jossa tutkija toimii itse aineistonkeruun välineenä, tulkitsee aineistoa ja muodostaa tulkinnoistaan näkökulmia aiheeseen. Prosessinomaisuus taas tulee esiin tutkimuksen eri vaiheissa, jotka eivät välttämättä seuraa lineaarisesti toinen toistaan, vaan ratkaisut voivat vaihtua ja muodostua uudellaisiksi tutkimuksen edetessä. Prosessinomaisuus tekee tutkimuksesta avointa ja joustavaa, ja mahdollistaa uusien havaintojen ja ideoiden hyödyntämisen tutkimuksen edetessä. Toisaalta tutkijan on tärkeää tiedostaa tutkimuksen punainen lanka; joustavuuden ja avoimuuden vaarana on, että tutkijan mielenkiinto kohdistuu jatkuvasti uusiin esille tuleviin ilmiöihin ja tutkimuksesta muodostuu hajanainen ja liian laaja. Kiviniemi korostaakin laadullisessa tutkimuksessa rajaamisen tärkeää merkitystä. Toisaalta rajaaminen kytkeytyy osaksi tutkijan tulkinnallisia valintoja, koska se on

tutkijan kokemus ja näkemys ilmiöstä ja sen rajoista, jotka tutkija haluaa nostaa esiin. (Kiviniemi 2007, 70–76, 81–83.)

Alasuutari (1999) kuvaa laadullista tutkimusta arvoituksen ratkaisemisena. Arvoitukseen sisältyy useita vihjeitä ja johtolankoja, joista voi tehdä erilaisia päätelmiä, mutta mitä enemmän vihjeitä on, sitä paremmin mahdolliset ratkaisut nousevat esiin. (Alasuutari 1999, 32–33, 44–48.) Ymmärrän tämän tutkimuksen tekemisen kannalta tarkoittavan, että aineistonkeruun ja tiedon hankinnan ja käsittelemisen ollessa systemaattista ja loogista, on mahdollista muodostaa aineistosta järkeviä tuloksia. Alasuutarin (mt., 38) mukaan laadullisessa analyysissä aineistoa käsitellään usein kokonaisuutena, jossa yksityiskohdat selitetään niin, että ne ovat yhdenmukaisia tulkintojen kanssa. Tämä käsitys on osin ristiriitainen sen ajatuksen kanssa, että laadullisessa tutkimuksessa tuodaan esille yksittäisiä tapauksia ja niiden ominaispiirteitä, eikä pyritä yleistämään tuloksia välttämättä edes tutkimuksen sisällä olevien tapausten kesken. Toisaalta Alasuutarin väitettä tukee laadullisen tutkimuksen prosessinomaisuus, jossa tulkinnat syntyvät aineiston pohjalta, ja tutkija saattaa tällöin pyrkiä yhtenäistämään tulkinnat niin, että ne selittävät kaikki aineistosta nousseet merkittävät yksityiskohdat.

Alasuutarin (1999) mukaan laadullisessa tutkimuksessa voidaan pelkistää havaintoja tarkastelemalla aineistoa vain tietyn teoreettisen viitekehyksen kautta, jolloin tutkijan tekemät tulkinnat ovat sidoksissa valittuun teoreettiseen kehykseen. Toiseksi saatuja havaintoja voidaan yhdistellä niin, että saadaan harvempia mutta suurempia havaintojen ja tulkintojen kokonaisuuksia. (Mt., 40.) Holliday (2002) taas toteaa, että tutkimusaiheiden monipuolisuus ja rikkaus saattavat aiheuttaa erityisesti laadullisessa tutkimuksessa tutkijalle vaikeuksia, koska usein tutkijat haluavat kaikkia ilmiöön liittyviä muuttujia ja tekijöitä kaikista mahdollisista näkökulmista. Tämän vuoksi tutkimustehtävän täsmällinen rajaaminen jo tutkimuksen alussa on tärkeää. Hollidayn mukaan tutkimuskysymykset voivat kuitenkin olla yhtä monipuolisia kuin aiheet tai ilmiöt, jotka ovat tutkimuksen kohteena, vaikka tutkimuskysymykset ovatkin pelkistettyjä ja täsmällisesti rajattuja. (Holliday 2002, 28–31.)

D’Cruzin ja Jonesin (2004) mukaan tutkimuksen luotettavuuden kriteereitä ovat reliabiliteetti, sisäinen validiteetti, yleistettävyyys ja objektiivisuus. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta, jossa tilannevaihtelut tulisi minimoida. Sisäisellä validiteetilla taas tarkastellaan tutkimuksen tarkoituksenmukaisuutta eli sitä, miten aineiston mittaustavat vastaavat tutkittavaa asiaa. Tutkimuksen yleistettävyyys on puolestaan merkittävää enemmän kvantitatiivisessa kuin

kvalitatiivisessa tutkimuksessa, kun otoksen avulla pyritään saamaan tulokset mahdollisimman yleistettävään muotoon. Kvalitatiiviseen ajattelumaailmaan yleistettävyyden periaate ei sellaisenaan sovi, sillä kvalitatiivisuudella halutaan usein korostaa juuri tutkimuskohteen ainutlaatuisuutta. Objektiivisessä tutkimusotteessa taas on tärkeää minimoida tutkijan arvojen ja uskomusten sekä omia etuja ajavien intressien vaikutus tutkimukseen. (D’Cruz & Jones 2004, 67–71.) Objektiivisuuden haastavuutta ja problematiikkaa käsitellen tarkemmin vielä luvussa *Eettinen tutkimusote* (luku 4.3), sillä objektiivisuuteen liittyy useita tutkimuseettisesti merkittäviä kysymyksiä.

Tutkimusaiheeni on tutkimuksellisesti haastava, sillä sosiaalista ensiapua onnettomuustilanteissa ei ole tutkittu sosiaalityön näkökulmasta Suomessa lähes lainkaan ja hyvin vähäisessä määrin myös kansainvälisesti. Aihepiiriä vastaavia tutkimuksia ja selvityksiä on tehty kriisitilanteissa tarvittavasta henkisestä, psyykkisestä ja psykososiaalisesta avusta, mutta useimmiten psykologian tai terveydenhuollon näkökulmista. Alasuutarin (2007, 38) mukaan

”kulttuurisesti tiedostamatonta ei tulisi mieltää alueeksi, jossa kukaan ei ole aikaisemmin käynyt, vaan pikemminkin joksikin, joka on joskus ollut tunnettu mutta on sittemmin unohdettu.”

Ajatusta voi soveltaa myös aiheisiin, joista sosiaalityössä keskustellaan vähän, ja jotka ovat peittyneet perinteisten sosiaalityön tehtävien tutkimisen alle. Sosiaalityön rooli onnettomuustilanteessa on ammattilaisten keskuudessa vähän keskusteltu aihe, josta kirjallista ja tutkittua tietoa on vähän. Tästä huolimatta uskoisin, että jonkinasteista keskustelua ja ajatuksia aiheesta on ollut jo aiemmin, ja kriisityön luonne saattaa tulla esiin sosiaalityön eri toimintakentillä muiden työtehtävien kautta. Keskustelu tästä aiheesta on kuitenkin jäänyt epäviralliseksi ja työyhteisöjen sisäiseksi, eikä voimavaroja ole riittänyt asian tarkempaan tutkimiseen. Edellä oleva Alasuutarin kommentti toimii myös hyvänä muistutuksena tutkijalle siitä, että harvoin hän on ensimmäisenä keksimässä polkupyörää, mutta saattaa sen sijaan nähdä sen uudesta näkökulmasta, tai tuoda unohdetut kysymykset uudestaan esiin.

4.3 Eettinen tutkimusote

Hirvosen (2006) mukaan hyvä tieteellinen käytäntö rakentuu useista tekijöistä. Rehellisyys on tutkijan tärkeä ominaisuus. Tutkijan on kerrottava lukijoille tarpeeksi selkeästi, miten on tuloksiin ja johtopäätöksiin päässyt, miten aineisto on kerätty, ja miten tutkija on mahdollisesti vaikuttanut aineiston muodostumiseen sellaiseksi kuin se on. Rehellisyys tarkoittaa, että tutkijan on tuotava

lukijoiden tietoon myös mahdolliset epäonnistumisensa tai ennakoimattomat tapahtumat, joita on ilmennyt tutkimuksen teon eri vaiheissa. (Hirvonen 2006, 31, 38.) Rehellisyyden vaatimuksen toteuttaminen voi olla haastavaa. Vaikka omassa tutkimuksessa ensiaskeleista lähtien suunnittelisi olevansa rehellinen, sen toteuttaminen käytännössä vaatii jatkuvaa reflektointia ja keskustelua tutkimuskysymysten, tarkoitusten ja käytännön toteutuksen välillä. Rehellisyys vaatii tutkijalta itseluottamusta ja kykyä itsekriittisyyteen, jotta hän uskaltaa tuoda avoimesti esiin myös tutkimuksen ”varjopuolia”. Hirvosen (2006, 31, 38) mukaan hyvän tieteellisen käytännön rakennusaineisiin kuuluvat myös avoimuus, tarkkuus tutkimustyössä ja tutkimuksen asianmukainen suunnittelu ja toteutus, jotka ovat kaikki myös yhteydessä rehellisyyden vaatimukseen.

Ihmisarvon kunnioittaminen ja sosiaalinen vastuu ovat osa hyvää tieteellistä tutkimusta (mt., 31, 38). Nämä tekijät kulkevat alusta alkaen mukana sosiaalityön opinnoissa, ja tämän vuoksi ne on luontevaa siirtää myös osaksi tutkimusta. Kaikkia hyvän tieteellisen käytännön tekijöitä on kuljetettava mukana tutkielman suunnitteluvaiheista aina lopulliseen raportointiin asti mutta koen silti, että oman tutkimukseni osalta sosiaalisen vastuun ja ihmisarvon huomioiminen tulee olemaan haastavaa erityisesti aineiston käsittelyvaiheessa. Tällöin on tasapainoitettava oman tiedonjonon, realistisen raportoinnin ja ihmisten kunnioittamisen välillä niin, että ei loukkaa aineistossa esiintyvien henkilöiden yksityisyydensuojaa.

Hyvään tieteelliseen tutkimukseen kuuluu, että tutkijan on hallittava eettisesti kestävät menetelmät ja huolellisuus tutkimuksen toteuttamisessa ja raportoinnissa. Hirvonen nimeää seitsemän normia, joiden avulla tutkijan on mahdollista tehdä eettisesti kestävä tutkimusta. Ensinnä tutkimuksessa on muistettava epäilyn velvollisuus. Tämä tarkoittaa tuttujen käytäntöjen ja ajatusjärjestelmien kyseenalaistamista ja kriittistä tarkastelua. Toiseksi eettiseen tutkimukseen liittyy rajankäynnin velvollisuus. Tutkijan tulee käydä rajanvetoa tieteen ja muun yhteiskunnallisen keskustelun kanssa, sillä raja niiden välillä on usein häilyvä ja epäselvä. Tutkijan on myös oltava kriittinen asetettuja rajoja kohtaan, sillä esimerkiksi tieteen rajat ovat sopimuksenvaraisia. Kolmanneksi tutkijalla on vapauden velvollisuus. Tällä Hirvonen viittaa tutkijan objektiivisuuteen ja kriittisyyteen. Tutkijan on toimittava auktoriteettien ja valtasuhteiden vaikuttamatta ja kyseenalaistettava omaan tutkimukseen kytkeytyviä intressejä jatkuvasti. Neljänneksi tutkijalla on velvollisuus ajatella. Tutkijan on uskallettava ajatella asioita ja ilmiöitä useasta eri näkökulmasta ja tuoda ajatuksensa myös esiin. Viides velvollisuus koskee avoimuutta. Tutkijan on asennoiduttava tutkimukseen ja sen tekemiseen nöyrästi ja avoimesti. (Mt., 31, 38–46.) Hirvonen (mt., 44) vaatii tutkijalta paljon:

”Asian tai ilmiön on annettava ilmetä itsestään lähtien ja itsenään, joka taasen edellyttää, että tutkija lykkää annetun tradition ja käsitejärjestelmät, vakiintuneet opinkappaleet ja totuudet, omat ennakkoluulonsa, vakaumuksensa, selityksensä ja analyysinsä.” (–) Tutkijan on oltava ”mieli avoimena, kuin ensi kertaa siihen (ilmiöön) ja sen kokemukseen heränneenä.”

Hirvosen esittämä vaatimus on periaatteessa ideaalinen tilanne objektiivisesta tutkimuksesta. D’Cruz ja Jones (2004, 67–71, 132–133) kuitenkin kysyvät, onko objektiivisuus sosiaalityössä lopulta mahdollista, sillä sosiaalityössä suhtaudutaan jo valmiiksi tietyllä tavalla esimerkiksi epätasa-arvoon ja vähäosaisuuteen ja lähtökohtana on heikompien puolustaminen. Tutkimusta ei voida käsittää puhtaasti tutkijasta riippumattomana toimintana, vaan jo tutkimustehtävää rajatessa on huomioitava, että tutkijan omat intressit, kokemukset, ymmärrys ja arvomaailma vaikuttavat aina jollakin tavalla aineiston keruuseen ja tarkastelunäkökulmiin (ks. Hannula 2007, 122; Kiviniemi 2001, 71–72.) Myös Alasuutari (2007, 236) kysyy objektiivisuuden vaatimukseen liittyen,

”tulevatko esimerkiksi tutkijoiden ennakkokäsitykset ja kulttuuriset rajoitteet mukaan heidän tapaansa tehdä tutkimusta, niin että ne vaikuttavat tutkimustuloksiin heidän tietämättään tai heidän hyvistä aikeistaan huolimatta.”

Tutkijan olisikin tärkeää tuoda tutkimuksessa selkeästi esiin työtään ohjaavat sosiaaliset arvot sen sijaan, että rajoittaisi ja häivyttäisi tutkimuksessa henkilökohtaisen ja sosiaalityön etiikan vaikutukset. Näin lukijan on mahdollista arvioida se ympäristö, missä tulokset ja johtopäätökset on muodostettu. D’Cruzin ja Jonesin mukaan tutkijan on analyysivaiheessa myös tasapainoiltava objektiivisuuden ja subjektiivisuuden välillä, sillä tutkijan on samanaikaisesti tultava tutuksi aineiston kanssa ja tarkasteltava sitä objektiivisesti, ikään kuin vieraana henkilönä, joka ei ota mitään itsestäänselvyytenä ja huomaa uudetkin näkökulmat. (Mt., 67–71, 132–133.) Tämä vaatimus asettaa tutkijalle ison haasteen, sillä etenkin kvalitatiivisessa tutkimuksessa, jossa tutkija on usein vuorovaikutuksessa aineistonsa kanssa, täysin vieras ja ulkopuolinen tarkastelu voi olla vaikeaa, ellei mahdotontakin. Mielen täydellinen tyhjentäminen ja kulttuurin, elinympäristön ja koulutuksen vaikutusten poistaminen kokonaan mielestään ja toiminnastaan on tutkijalle mahdoton tehtävä. Sen sijaan tutkijana voin opetella tiedostamaan näitä taustatekijöitä, jolloin niiden mahdolliset vaikutuksetkin on helpompi tunnistaa ja minimoida tutkimusta tehdessä.

Kuudes eettisesti hyvä tutkimuksen normi on vastuunottamisen velvollisuus. Tutkijan on erityisen tärkeää ottaa huomioon, että hän vastaa omasta työstään. Vastuunottamiseen liittyvät myös rehellisyys, luotettavuus ja huolellisuus, joista tutkija on itse lopulta vastuussa. Hirvonen haluaa tutkijan pyrkivän vaikuttamaan myös siihen, miten tuotettua tietoa käytetään. Viimeinen eettisyyden normi koskee säännöttömyyttä. Tämä vaatimus on yhteydessä vapauden velvollisuuteen, sillä

säännöttömyydellä Hirvonen tarkoittaa tutkijan kriittistä suhdetta tieteen vallitseviin normeihin. (Mt., 44–46.) Tutkija joutuu tasapainottelemaan säännöttömyyden vaatimuksen ja tieteen normien kanssa, sillä tuottaakseen tieteellistä tietoa hänen täytyy kuitenkin läpäistä suuri määrä tieteen sääntöjä ja kriteereitä.

Mäkelä (2006, 360) jatkaa Hirvosen ajatusten linjoilla, kun hän pohtii tutkijan perusvelvollisuuksia sosiaalitutkimuksen eettisen säätelyn näkökulmasta. Mäkelän mukaan tutkijalla on velvollisuus tuottaa luotettavaa tietoa, ylläpitää tieteellistä julkisuutta ja kunnioittaa tutkittavien oikeuksia. Mäkelä vertaa artikkelissaan lääketieteen ja sosiaalitieteiden rooleja tutkimuksen teossa ja esittää, että sosiaalitutkimuksen kysymyksenasettelut ja tutkimusasetelmat ovat usein avoimempia ja epämääräisempiä kuin lääketieteessä (mt., 364). Rohkenisin olla kirjoittajan kanssa osittain eri mieltä tämän päätelmän osalta. Ymmärrän Mäkelän ajatuksen siitä, että laadullista kenttätutkimusta tekevä tutkija ei voi varautua kaikkeen, mitä tutkimusprosessi tuo tullessaan, ja tutkimus saattaa osittain muuttua matkan varrella uusien havaintojen ja oivallusten myötä. Yhteiskuntatieteessä sosiaalitutkimuksen laadullinen ja inhimillinen luonne eivät kuitenkaan poista mahdollisuuksia tarkasti määritelyihin kysymyksiin ja tutkimusasetelmiin. Päinvastoin, sosiaalitutkimukselle luontainen tutkimuskenttä ihmisten arjen ja vaikeiden ongelmien parissa haastaa raportoimaan suunnitelmat ja menetelmät erityisen tarkasti ja huolellisesti. Mikäli tutkimuksen edetessä asetelmat tai kysymykset muuttuvat tai eteen tulee yllättäviä käännteitä, myös nämä tapahtumat on raportoitava ja reflektoitava mahdollisimman tarkasti. Lisäksi tutkimuskentän laajuus ja eri aiheiden linkittyminen toinen toisiinsa lähes loputtomaksi verkostoksi pakottaa rajaamaan tutkimuskysymykset huolella.

Yksi tutkijan tärkeistä velvollisuuksista tutkimusta tehdessään on huolehtia siitä, että tiede ei saa vahingoittaa tutkittavia. Yksilön kannalta tämä on erityisesti tietosuojakysymys. Tutkijalla on moraalinen ja eettinen vastuu pitää huoli yksilöiden ja ryhmien anonymiteetin säilymisestä. (Ks. Kuula 2006, 124–126; Mäkelä 2006, 368; Wiberg 2006, 261–264.) Kuulan (2006) mukaan oikeus yksityisyyteen on tärkeä, jo laissa määrätty oikeus, ja yksityisyyden suojan kunnioittaminen on tärkeää kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Usein aihetta käsitellään tutkimuksen raportoinnin yhteydessä, mutta se on hyvin tärkeä osa jo suunnitelmavaihetta ja aineistonkeruuprosessia. Yksityisyyden suojaan liittyy myös itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Se toteutuu parhaiten tilanteessa, jossa ihmiset saavat itse päättää osallistumisestaan ja siitä, mitä tietoja ja millä ehdoilla he haluavat antaa itsestään tietoja tutkimuksen käyttöön (Kuula 2006, 124–126.)

Mäkelän (2006, 364) mukaan tutkimukseen osallistumiseen liittyviä sääntöjä voi tulkita eri tavoin, ja tulkintatavasta riippuu, miten ja millaista tietoa tutkimuksesta on annettava, keneltä on pyydettyä suostumukset ja tutkimusluvut ja mitä poikkeuksia voidaan hyväksyä. Wiberg (2006, 265) puolestaan muistuttaa, että tutkija ei voi eikä hänen tarvitsekaan olla vastuussa kaikesta tutkimustiedon käytöstä julkaisun jälkeen. Tutkijan on mahdotonta kontrolloida julkisen tiedon käyttötarkoituksia, eikä se ole tarkoituskaan, vaan toimijat ovat vastuussa omista teoistaan. Sen sijaan tutkijan on huolehdittava tutkimuskohteen vahingoittumattomuudesta siltä osin, kun se tutkimusentekovaiheessa on mahdollista, ja toimia omalta osaltaan moraalisesti ja eettisesti vastuullisesti. Kuten Wiberg (mt., 272) asian muotoilee: ”Kukaan ei voi luovuttaa moraalista harkintaa toisille. Olemme jokainen itse vastuussa teoistamme, myös moraalisisista arvoistamme.”

Tässä tutkimuksessa toisena aineistona on onnettomuusraportteja Pirkanmaalla tapahtuneista onnettomuuksista. Henkilöt, joita raportit koskevat, eivät ole voineet antaa lupaansa heitä koskevan aineiston käytölle, vaan lupa on tullut pelastustoimelta. Pelastustoimi vastaa onnettomuusraporteista, ja on punninnut, että niiden käyttäminen aineistona on mahdollista. Raporteissa esiintyvien henkilöiden yksityisyydensuojaa kuitenkin kunnioitetaan tutkimuksessa, ja tapaukset esitellään anonyymissä muodossa, jossa täsmällinen tapahtumapaikka, aika eikä osallisten henkilöllisyys eivät tule esiin.

Alasuutari (2007) peräänkuuluttaa reflektiivisyyttä tärkeänä osana hyvää eettistä tutkimusta. Alasuutari pohtii paljon rutiinien ja reflektion välistä vuorovaikutusta, ja näkee reflektiivisyyden keinona avata ja haastaa rutinoituneita tapoja ja ajatusmalleja. Rutiinit syntyvät, kun jokin sosiaalinen käytäntö vakiintuu, ja sitä aletaan pitää itsestäänselvytenä, asiana joka on aina ollut samalla tavalla. Alasuutari muistuttaa myös, että rutiinien reflektointi ei tarkoita kaikkien ilmiöön liittyvien oletusten kyseenalaistamista kerralla. Reflektiivisesti toimiessaan tutkijan täytyy jatkuvasti selostaa omia näkökulmiaan ja ajattelutapojaan, joiden kautta hän selventää, miten ja miksi on päätenyt johonkin tiettyyn tulokseen. Jotta tutkija voisi omalta osaltaan edistää reflektiivistä yhteiskuntatiedettä, hänen on suhtauduttava reflektiivisesti teorioihin ja käyttämiinsä menetelmiin. Lisäksi tutkijan on pohdittava kriittisesti sitä, mihin asemaan tutkimus asettaa tutkijan suhteessa tarkasteltavaan ilmiöön, instituutioon ja yhteiskuntaan. Viimeisin vaatimuksista on tarpeen, jotta sekä lukijat että tutkija ovat selvillä siitä, miten tutkijan taustat vaikuttavat tutkimustuloksiin. Tutkijan lisäksi reflektiivisyyttä tarvitaan myös tiedeyhteisöltä ja muilta ihmisiltä. (Alasuutari 2007, 31–46, 236.) Kun tiedostan esimerkiksi sosiaalityön koulutuksen vaikutukset näkökulman valintaan, se auttaa tarkastelemaan tutkimuskysymystä laajemmasta perspektiivistä; se

auttaa ottamaan huomioon, että myös muita näkökulmia asian tarkastelulle on olemassa. Näkökulman valitseminen vaikuttaa olennaisesti siihen, millaisia asioita tutkimuksessa painotan ja millaiset asiat jätän vähemmälle. Esimerkiksi sairaankuljettaja painottaisi kenties enemmän terveydenhuollollista puolta onnettomuustilanteessa, kun taas oma tarkasteluni keskittyy auttamisen sosiaaliseen ulottuvuuteen. Myös toiminta saa eri merkityssisältöjä riippuen siitä, kuka asiaa tarkastelee (Moilanen & Räihä 2007, 46). Käsittelen sosiaalista ensiapua avun tarjoamisena, mutta yhtä lailla joku voisi kokea auttamisen holhoamisena ja yksityiselämään puuttumisena.

Eettisesti kestävä tutkimus vaatii tutkijalta paljon työtä ja henkilökohtaista sitoutumista. Gylling (2006, 349–350) toteaa tutkijan ammattietiikkaan liittyen, että eettiset ohjeet voivat toimia vain ohjaavana muistutuksena. Toisaalta aito eettisyys ei synny vain ohjeita seuraamalla, vaan se vaatii tutkijalta aitoa kiinnostusta eettisiin kysymyksiin ja halua toimia eettisesti oikein. Gyllingin ajatuksia vasten peilaten voi todeta, että pro gradu –työni aihe on oikeastaan syntynyt eettisten kysymysten pohjalta –kiinnostuksesta ihmisten avuntarpeeseen ja avunsaantiin–, jolloin eettisyys on luonteva osa tutkimusta alusta lähtien. Aiheen muodostumiseen on vaikuttanut paljon myös henkilökohtainen kiinnostukseni sosiaalityön yhteistyöverkostoihin ja sen osalta toiminnan kehittämiseen.

4.4 Aineistotriangulatiivinen tutkimusote

Kahden tutkimuskysymyksen ohjaamana olen päätenyt lähestymään aihetta aineistotriangulatiivisen tutkimusotteen avulla. Triangulaatiolla tarkoitetaan useiden tutkimusmenetelmien käyttöä rinnakkain. Aineistotriangulaatiota käyttämällä tutkimuskysymyksiin pyritään löytämään vastaus useamman kuin yhden aineiston avulla. Pro gradu –työssäni lähdän etsimään vastauksia tutkimuskysymyksiini kahden aineiston kautta. Aineistojen yhdistelemisen tarkoituksena on saada tietoa tutkimusaiheesta erilaisista näkökulmista, jolloin ne parhaimmillaan täydentävät ja syventävät toinen toisensa tarjoamaa tietoa ja vahvistavat tiedon luotettavuutta.

Hammar-Suutari (2006) on käyttänyt kulttuurien välistä viranomaistyötä käsittelevässä tutkimuksessaan taustoittavan ja kohdennetun tutkimuksen käsitteitä. Taustoittavassa tutkimuksessa selvennetään tutkimuksen aiheet, selvitetään toimijat ja tutkimusympäristö, ja muodostetaan yhteydet tutkimukseen osallistuvien kanssa. Lisäksi on hyvä kartoittaa, millaisia rakenteita tutkittavan aiheen osalta on jo olemassa, ja miten ne toimivat. Hammar-Suutari tarkastelee toimintoja toiminnallisen etnografiatutkimuksen kautta, jolloin on tärkeää hahmottaa olemassa

olevaa, jotta voi myöhemmin havaita tutkimuksen aikana tapahtuneet muutokset. (Hammar-Suutari 2006, 26–27.) Itse en tutkimuksen aikana tee toiminnallista havainnointityötä, mutta Hammar-Suutarin esittämät taustoittavan tutkimuksen piirteet on tunnistettavissa myös tässä tutkimusprosessissa. Kandidaatin tutkielma on tässä tapauksessa ollut pro gradu –tutkielman kannalta taustoittava osa tutkimusta; kandidaatin tutkielman avulla sain muodostettua kuvan keskisuuren suomalaisen kunnan valmiussuunnittelusta, sosiaalisen ensiavun paikasta ja tarpeesta sekä senhetkisistä järjestelmistä ja rakenteista. Kohdennettu tutkimus puolestaan tarkastelee tarkemmin kysymyksiä, jotka taustoittavassa vaiheessa ovat nousseet esiin. Kohdennetulle tutkimukselle ominaista on tarkentaa ja täsmentää tutkimuskysymyksiä ja tutkimuksenteon tavoitteita. (Mt., 26–27.) Pro gradu –tutkielma on tutkimukseni kohdennettu osa, ja sen tarkoitus on saada yksityiskohtaisempaa ja tarkempaa tietoa aihepiiristä. Tavoitteena on kohdennetun tutkimuksen avulla saada lisää tutkimuskysymysten kannalta merkittävää tietoa, joka vastaisi kysymyksiin ja mahdollisesti myös synnyttäisi jälleen uusia ideoita ja kysymyksiä.

Kandidaatin tutkielmassa tutkimusaineistonani oli X kunnan valmiussuunnitelma, toimiala X:n valmiussuunnitelma ja evakuoitaisuunnitelma, joita voisi luonnehtia yleistasoisiksi suunnitelmiksi. Tutkin aineistoja sosiaalisen ensiavun näkökulmasta ja kartoitin, miten sosiaalinen ensiapu ilmenee suunnitelmissa. Pelastustoimella on ollut suunnitelmien teossa merkittävä rooli, sillä suunnitelmat käsittelevät pelastustoimen tehtäviä ja vastuuta. Vastuukysymys oli merkittävä tutkielman kannalta, sillä onnettomuustilanteessa pääasiassa pelastustoimi vastaa tehtävien jaosta, organisoii toimintaa onnettomuustilanteen aikana ja päättää lisäävun kutsumisesta. Kandidaatin tutkielman tuloksista ilmeni, että sosiaalisen ensiavun osa-alueiden osalta tarkempi suunnitteleminen ja järjestäminen oli kaikissa suunnitelmissa delegoitu usein kunnan eri organisaatioille ja yksiköille. Käytännön apua ja henkistä ja psyykkistä tukea varten järjestettävät palvelut ja suunnitelmat olivat pääasiassa delegoitu osaksi kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluiden valmiussuunnitelmia, joiden tekeminen on kunnan sosiaali- ja terveystoimen vastuulla. Tämä huomio lisäsi kiinnostusta aiheeseen ja on toiminut perusteena pro gradu –tutkielman toisen aineiston valinnalle, sillä osa tämän tutkielman aineistoa on kunnan sosiaali- ja terveystoimen avopalveluiden riskienhallinta- ja valmiussuunnitelmat. Niiden avulla lähdin etsimään lisätietoa siitä sosiaalisen avun järjestämisestä, mihin yleistason suunnitelmat ovat viitanneet. Kandidaatin tutkielman koottuja tuloksia voi tarkastella liitteessä *Sosiaalinen ensiapu pelastustoimen varautumissuunnitelmissa / Kandidaatin tutkielman tuloksia* (Liite 1., s.98).

Tutkimuksen luotettavuus on pro gradu –tutkielmassani yksi tärkeä kriteeri triangulatiivisen tutkimusotteen valinnalle. D’Cruz ja Jones (2004) esittävät kuitenkin tärkeän huomion siitä, että triangulaation käyttäminen ei itsessään takaa luotettavuutta. Jokaisen aineiston keräämisen, analyysin ja raportoinnin kohdalla on käsiteltävä juuri siihen aineistoon liittyvät luotettavuuskriteerit ja niiden vakuuttavuus. Triangulatiivinen lähestymistapa voi ennemminkin vahvistaa metodologista pohjaa ja tarjota mahdollisuuden uuteen ja erilaiseen tietoon eri lähteistä. Useiden menetelmien avulla kohteesta on mahdollista saada erilaista tietoa, ja tuloksia vertailemalla on mahdollista pyrkiä minimoimaan omien ajattelutapojen ja arvojen vaikutus yksittäiseen aineistonkeruuhetkeen. (D’Cruz & Jones 2004, 133–135.)

Sisäisen validiteetin vaatimus haastaa miettimään tarkasti sitä, mitä tutkimusmenetelmiä tutkimukseen valitaan, jotta aiheen ja kohteen kannalta relevantti tieto saataisiin näkyviin. Triangulatiivisen tutkimusotteen valitsemiseen ovat vaikuttaneet kaksi tekijää. Ensimmäinen kiinnostukseni siihen, miten viranomaiset ovat pyrkineet suunnitelmissaan vastaamaan sosiaalisen avun tarpeeseen onnettomuustilanteessa. Toiseksi minua kiinnostaa tietää, miten sosiaalisen ensiavun tarve ja avunsaanti kohtaavat käytännössä ja miten viranomaisten yhteistyö tämän osalta toimii. Suunnitelmien ja käytännön tapahtumien tutkiminen tukevat toinen toistaan, mutta niihin liittyviin kysymyksiin vastaaminen vaatii toisistaan poikkeavat aineistot. Käytännön työtä ei voi tutkia suunnitelmien avulla, vaan sen osalta validiteetin vaatimus ohjaa tutkimaan arkielämän tapahtumia.

Triangulatiivinen tutkimusote merkitsee tutkijan kannalta laajan aineiston käsittelemistä ja useiden menetelmien hallitsemista. Aineistoa kerätessä tutkija voi kuitenkin vaikuttaa siihen, että käsiteltävän aineiston määrä ei kasva liian suureksi. Pro gradu –työtä tehdessä on ollut tärkeää pohtia tarkasti, missä kulkee sopivan ja liian suuren aineiston raja. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on usein yleisenä ohjesääntönä pyrkiä ennemmin saamaan vähästä määrästä irti paljon kuin paljosta vähän, ja tätä lähtökohtaa aion soveltaa myös omassa tutkimuksessani. Aineiston määrä on rajattu niin, että se ei ole kasvanut hallitsemattoman suureksi, mutta on kuitenkin riittävän kattava tutkimuskysymysten kannalta.

Triangulatiiviseen tutkimusotteeseen liittyen D’Cruz ja Jones (2004) haluavat kiinnittää tutkijan huomion myös aineistojen paremmuusjärjestykseen liittyviin kysymyksiin. Kun käsiteltävänä on useampi aineisto, on tutkijan oltava erityisen tarkkana siitä, että ei aseta aineistoja paremmuusjärjestykseen. Tutkija ei saa esittää jotakin toista aineistoa objektiivisemmän,

uskottavamman ja paremman tiedon tuottajana kuin toisen aineiston tietoa. D’Cruz ja Jones vertaavat asiaa hedelmiin. Aineistojen keskinäinen vertailu paremmuudesta olisi kuin vertaisi omenoita appelsiineihin. Tutkija ei voi esimerkiksi päättää, että appelsiinit ovat huonompilaatuisia kuin omenat, koska niillä ei ole omenoiden ominaisuuksia. Sen sijaan tutkija voi vertailla eri appelsiinien laatua keskenään valitsemiensa kriteereiden avulla. (Mt., 134–135.) Edellä ollut esimerkki havainnollistaa eri aineistojen keskinäisen suhteen ja tutkijan mahdollisuudet ja rajat. Eri tavoin kerätyt aineistot eivät ole suoraan verrannollisia keskenään, mutta aineistojen tietoa voi tarkastella rinnakkain ja toisiaan täydentävinä tai uusien kysymysten herättäjänä.

4.5 Valmiussuunnitelmat ja käytännön työ dokumentoituna aineistona

Tutkimusaineisto on valittu tarkasti rajattujen tutkimuskysymysten pohjalta. Koska kiinnostukseni kohteena ovat alusta alkaen olleet sekä valmiuden ja työnjaon suunnittelu että käytännön työskentely onnettomuustilanteessa, tutkimuskysymyksiä muodostui kaksi. Ensimmäinen kysymys käsittelee onnettomuustilanteita koskevan viranomaistoiminnan suunnittelua, kun taas toinen kysymys koskee käytännön työskentelyä ja viranomaisten kokemuksia sosiaalisen ensiavun tarpeesta ja järjestymisestä. Tässä luvussa käsitelen aineistoja tutkimuskysymysten kautta; kursivilla esitetyt kysymykset ovat tutkimuksen kaksi tutkimuskysymystä, jotka ovat ohjanneet aineistojen valintoihin.

1. Miten kunnallisessa valmiussuunnittelussa on huomioitu sosiaalinen ensiapu osana onnettomuustilanteiden auttamistyötä?

Yllä olevaan tutkimuskysymykseen pyrin vastaamaan tutkimalla pirkanmaalaisen kunnan Y normaaliajan onnettomuustilanteita koskevia suunnitelmia sekä niihin sisältyviä täsmentäviä ohjeita ja sopimuksia. Kunnan pyynnöstä sen nimeä ei tutkimuksessa mainita, vaan olen nimennyt kunnan anonyymiin muotoon *kunnaksi Y*. Aineisto koostuu yhteensä kuudesta suunnitelmasta ja ohjeista, joita ovat *avopalveluiden valmiussuunnitelma, avopalveluiden riskienhallintasuunnitelma, terveyskeskusten valmiussuunnitelma, evakuointi- ja hätämajoitusohjeet, psykososiaalisen tuen järjestämiseksi tehdyt yhteistyösopimukset ja ohje vesikriisiin varautumisesta*. Neljä jälkimmäistä dokumenttia täydentävät avopalveluiden valmius- ja riskienhallintasuunnitelmia. Olen kerännyt aineiston yhteistyössä Kunnan Y valmiussuunnitelmista vastaavien työntekijöiden kanssa, jotka ovat luovuttaneet materiaalin tutkimuksen käyttöön. Kunnan toimintaan liittyy myös useita pienempiä ohjeita, jotka on tehty yksittäisiin riskitilanteisiin, kuten pandemiaan tai teknisiin

riskeihin varautumiseksi. Ohjeet on tehty täsmentämään kunnan varautumissuunnitelmien kokonaisuutta. Nämä kaikki ohjeet eivät ole mukana aineistossa, sillä ne eivät lukeutuneet siihen kunnan luovuttaman aineistokokonaisuuden joukkoon, joka liittyy kunnan *onnettomuustilanteisiin varautumiseen*. Vesikriisiin varautumisen ohje on toisaalta tällainen yksittäiseen riskitilanteeseen liittyvä ohje, mutta se on mukana aineistossa, koska se on kunnassa koettu liittyvän myös onnettomuustilanteisiin. Suunnitelma-aineiston koko on yhteensä 151 sivua (ks. Taulukko 1., s.46). Suunnitelmat kattavat niin sosiaali- kuin terveydenhuollon alueet avopalveluiden osalta, jolloin tarkastelun ulkopuolelle jäävät erikoissairaanhoidon ja laitoshoidon palvelut. Kahden viimeiseksi mainitun palvelualan perustehtävien painopiste on enemmän terveydenhuollossa, eikä niinkään välittömän sosiaalisen avun tarjoamisessa. Lisäksi erikoissairaanhoidon suunnitelmat ovat sairaanhoitopiirin, eivätkä yksittäisen kunnan vastuulla.

Kandidaatin tutkielman tuloksista kävi ilmi, että onnettomuustilanteisiin liittyvän sosiaalisen avun järjestäminen on kunnan yleistason evakuointi- ja valmiussuunnitelmissa delegoitu pääosin kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluille. Näiden tulosten seurauksena kasvoi tarve tarkastella lähemmin sosiaalihuollon toimialakohtaista valmiussuunnitelmaa, jossa määrittäisivät tarkemmin sosiaalihuollon tehtäväalueet. Lisäksi olen kokenut tarpeelliseksi tutkia myös terveydenhuollon toimialakohtaista valmiussuunnitelmaa avopalveluiden osalta. Esimerkiksi osa psyykkisen avun järjestämisestä voi olla kunnan varautumissuunnitelmissa siirretty terveydenhuollon vastuulle, ja siten todellisuudessa sosiaalisen ensiavun osa-alueita voi löytyä myös muiden kuin sosiaalihuollon vastuualueelta. Tämän vuoksi olen halunnut tutkia lähemmin nimenomaan avopalveluiden suunnitelmia, joissa ilmenevät koko kunnan valmius- ja evakuointisuunnitelmia tarkemmin sosiaali- ja terveydenhuollon osuus sosiaalisen ensiavun järjestämisestä. Avopalveluiden valmius- ja riskienhallintasuunnitelmia täydentävät yksittäistä palvelua koskevat ohjeet ja sopimukset sekä kunnan terveyskeskusten oma valmiussuunnitelma, joka on osa perusterveydenhuollon valmiussuunnittelua.

Seuraavalla sivulla olen eritellyt taulukkoon (Taulukko 1., 46) aineistona olevat suunnitelmat ja ohjeet, niiden laajuuden sivumäärinä ja merkityksen tai aseman kunnan toiminnassa. Aineiston tunnusluku on tarkoitettu auttamaan aineiston eri osien hahmottamisessa, kun aineistoa käsitellään myöhemmin tulosluvussa (luku 6).

Taulukko 1. Suunnitelma-aineistot.

AINEISTON TUNNUS	SUUNNITELMA-AINEISTO	SUUNNITELMAN TASO/MERKITYS	SIVUMÄÄRÄ
suunnitelma 1	Avopalveluiden valmiussuunnitelma	Kunnan avopalveluiden toimintaa ohjaava suunnitelma, avopalveluiden johtokunnan hyväksymä	46 s.
suunnitelma 2	Avopalveluiden riskienhallintasuunnitelma + Päätös avopalveluiden riskienhallintasuunnitelmasta	Kunnan avopalveluiden toimintaa ohjaava suunnitelma, avopalveluiden johtokunnan hyväksymä + päätös suunnitelmasta: Avopalveluiden riskienhallintasuunnitelman tarkoituksen ja hallinnon tasolla tehtävänjaon ja vastuiden selkeyttäminen	30 s. + 2 s.
suunnitelma 3	Terveyskeskuksen valmiussuunnitelma	Kunnan sosiaali- ja terveystoimen suunnitelma, tehty vastaamaan sosiaali- ja terveysministeriön, ent. lääninhallituksen ja Pirkanmaan sairaanhoitopiirin vaatimuksiin valmiustilojen suunnittelusta	39 s.
suunnitelma 4	Evakuointi- ja hätämajoitusohjeet	Toimintaohjeet auttajille ja autettaville evakuointi- ja hätämajoitustarpeen varalle, avopalveluiden valmius- ja riskienhallintasuunnitelmia täydentävä ohjeistus	7 s.
suunnitelma 5	Ohjeet ja yhteistyösopimukset psykososiaalisen tuen järjestämisestä	Toimintaohjeet ja sopimuksen tehtävänjaosta ja vastuista psykososiaalisen tuen tarjoamisesta, avopalveluiden valmius- ja riskienhallintasuunnitelmia täydentävä ohjeistus	25 s.
suunnitelma 6	Vesikriisiin varautumisen ohje	Avopalveluiden valmius- ja riskienhallintasuunnitelmia täydentävä ohjeistus vesikriisin osalta	2 s.
			Yhteensä: 151 s.

Kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluiden valmiussuunnitelma koskee normaaliolojen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen toiminnan suunnittelua. Tässä tutkimuksessa painopiste on normaaliajan onnettomuuksissa, joten olen rajannut poikkeusolot ja niiden suunnittelun kokonaan tarkastelun ulkopuolelle. Suuronnettomuudet on kunnan avopalveluiden valmiussuunnitelmassa luokiteltu kuuluviksi normaaliolojen häiriötilanteisiin, joten valmiussuunnitelman osalta tarkastelen siis pääasiassa suuronnettomuuksien toimintasuunnitelmia. Avopalveluiden valmiussuunnitelmassa suuronnettomuuksiin ja luonnon aiheuttamiin onnettomuuksiin on luettu kuuluvan vakava vaarallisten aineiden onnettomuus, evakuointeja tai vakavia tuhoja aiheuttavat myrskyt, tulvat tai pato-onnettomuudet, räjähdys, tulipalo tai muu vakava onnettomuus, vakava lento-onnettomuus, matkustajaliikenteen rautatieonnettomuus, laaja tieliikenneonnettomuus, matkustaja-alukselle

tapahtuva onnettomuus ja sellainen ulkomailla tapahtuva laaja onnettomuus, joka koskettaa alueella olevia suomalaisia. Riskienhallintasuunnitelma ja lisäohjeet ja yhteistyösopimukset puolestaan painottuvat sekä normaaliajan ”tavanomaisempiin” onnettomuuksiin että suuronnettomuuksiin.

Kunnan velvollisuus laatia evakuointi- ja valmiussuunnitelmat pohjautuu lakiin. Pelastuslaki (2003) velvoittaa kunnan huolehtimaan alueellisen pelastustoimen tehtävien järjestämisestä. Kunnan toimialaan kuuluvat pelastustoimen järjestelmän ylläpito, neuvonta ja valistustyö, onnettomuuksia ehkäisevä toiminta, henkilöstön kouluttaminen, väestönsuojelun tehtäviä ja valmiustilan ylläpito, onnettomuuksien ehkäisy ja vahinkojen rajoittaminen, sekä eri viranomaisten ja pelastustoimeen osallistuvien muiden toimijoiden toiminnan yhteensovittaminen. Pelastustoimen henkilöstön lisäksi pelastustyöhön ja väestönsuojeluun ovat velvollisia osallistumaan poliisi, hätäkeskus, puolustusvoimat, rajavartiolaitos ja eri hallinnonalojen ministeriöt ja virastot sen mukaan, kun niiden toimialakohtaisissa säädöksissä sanotaan. Myös kunnan ”eri toimialoista vastaavat virastot ja laitokset” ovat velvollisia huolehtimaan pelastustoimintaan liittyvistä tehtävistä omalta osaltaan. Pelastusviranomaisten lisäksi muut viranomaiset ja yhteisöt, joilla on velvoitteita pelastustoimen tehtävien hoitamiseen tai tarvittaessa virka-avun antamiseen, ovat velvollisia tekemään toiminnastaan tarvittavat suunnitelmat ja antamaan pelastusviranomaisille tarvittavat selvitykset käytettävissä olevista resursseistaan. (Pelastuslaki 2003, 3§, 6§, 9§.) Kunnan yleistason valmius- ja evakuointisuunnitelmien lisäksi eri virastoilla ja toimialoilla on siis velvoite tehdä valmiussuunnitelmat omalta osaltaan, minkä perusteella tämän tutkimuksen aineistona oleva avopalveluiden toimialakohtainen valmiussuunnitelma on kunnassa tehty.

Avopalveluiden toimialakohtainen valmiussuunnitelma tehdään kunnassa pääasiassa sen mukaisesti, mitä kunnan päättäjätaso päättää ja kenelle se tehtävän delegoi. Tutkimuksen kunnan Y suunnitelmaan sisältyy normaaliolojen ja poikkeusolojen suunnitelmat ja normaaliolojen häiriö- ja poikkeustilanteiden suunnittelu, esimerkiksi pandemiasuunnitelma virustaudin varalta. Kunnassa Y kaupunginhallitus valvoo ja johtaa valmiussuunnittelua. Suunnitelman tekemiseen osallistuu pääasiassa hallinnollista henkilöstöä ja johtoryhmiä, joiden lisäksi jokaisen toimialan edustajat osallistuvat suunnitteluun sen mukaan, millaisia velvollisuuksia kullakin toimialalla on. Jokaisen yksikön esimiehet valvovat alaistensa toiminnan asianmukaisuutta ja tehtävien toteutumista. Pelastuslaitoksen viranomainen toimii suunnittelussa asiantuntijan roolissa. Avopalveluiden valmiussuunnitelma tehdään siis yhteistyössä kunnan johdon, eri toimialojen ja yksiköiden edustajien ja pelastustoimen kanssa. Erilaisilla johto- ja toimintasäännöillä määritellään onnettomuuksien varautumistoiminnan ja riskienhallinnan vastualueet, ja nimetään vastuuyksiköt

ja –henkilöt kullekin tehtävälle. Suunnitelmissa sovitaan yhteistyötoiminnasta ja tehdään tarvittavat sopimukset kunnan ulkopuolisten toimijoiden, kuten järjestöjen kanssa.

Avopalveluiden riskienhallintasuunnitelma on valmiussuunnitelman tavoin osa kunnan varautumissuunnittelua. Riskienhallintasuunnitelmassa kartoitetaan kunnan järjestelmiä, henkilöstöä, resursseja ja palvelutoimintaa koskevia riskejä ja pyritään selventämään, miten riskeihin olisi mahdollista varautua ennaltaehkäisevästi ja miten tapahtuneisiin riskitilanteisiin pitäisi reagoida. Suunnitelmasta suuri osa käsittelee kunnan omiin palvelu- ja toimintaorganisaatioihin kohdistuvia riskejä, joista kuitenkin vain osa on tutkimuskysymyksen kannalta olennaisia. Esimerkiksi kunnan toimintaan liittyvät tietoturvallisuusriskit ja niihin varautuminen, tai henkilöstön riittävyttä ja työsuhteiden häiriöitä tai kunnan organisaatioiden käytössä oleviin kiinteistöihin liittyviä omaisuusriskejä koskevat toimintaohjeet eivät liity arkipäivän onnettomuustilanteisiin ja sosiaalisen ensiavun tarpeeseen ja tuottamiseen, eivätkä siten ole onnettomuustilanteiden välttämättömän avun näkökulmasta olennaista tietoa. Sen sijaan esimerkiksi henkilöriskit ja henkilöstön työhyvinvointiin liittyvät riskit sisältävät myös onnettomuustilanteisiin liittyviä suunnitelmia ja tehtäviä.

Kunta Y on riskienhallintasuunnitelmassaan jakanut valmiuslakia (1991) ja Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategiaa (2006) mukaillen turvallisuustilanteet normaalioloihin, häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Tätä jakoa vastaavasti valmistaset on jaettu perusvalmiuteen, tehostettuun valmiuteen ja täysvalmiuteen. Suunnitelma määrittelee normaalioloihin kuuluvaksi onnettomuuksia, rajattuja epidemioita ja sellaisia uhkia, joita on mahdollista torjua ja tapahtumien vaikutuksista on mahdollista toipua normaaliolojen voimavaroilla ja perusvalmiudella. Häiriötilanteisiin puolestaan kuuluu suuronnettomuuksia ja epidemioita, joiden torjumiseksi ja hoitamiseksi on nostettava valmiustasoa ja käytettävä erityistoimia. Tehostetun valvonnan lisäksi häiriötilanteissa noudatetaan normaaliolojen säädöksiä ja suunnitelmia, joskin mahdollisesti tehostettujen ja erityisten järjestelyiden avulla. Poikkeusolot määritellään suunnitelmissa sellaisiksi laajoiksi suuronnettomuuksiksi, sotilaallisiksi kriiseiksi tai muiksi valmiuslaissa säädetyiksi tilanteiksi, joissa tilanteen hallitseminen ja uhkaan vastaaminen ei enää ole mahdollista normaalioloissa vallitsevien resurssien ja viranomaisten toimivaltuuksien voimin.

Avopalveluiden suunnitelmien tutkimisen tarkoituksena on kartoittaa yhden kunnan näkemyksiä ja resursseja onnettomuustilanteeseen varautumisessa ja vastaamisessa sosiaalisen ensiavun näkökulmasta. Luottamuksellisiin suunnitelma-asiakirjoihin pätevät samat tutkimuseettiset

periaatteet ja vaitiolovelvollisuussäännöt kuin muihinkin salaisiin asiakirjoihin. Tutkielman analyysi- ja raportointivaiheessa on huomioitava vaitiolovelvollisuussäännökset ja häivyttävä kunnan ja yksittäisten henkilöiden tunnistetiedot. Tämä ei kuitenkaan merkitse sitä, että varsinainen asiiasältö muuttuisi raportoinnin aikana. Suunnitelmien salaisuus- ja turvallisuusluokitusten vuoksi aineiston käsittelyä on kuitenkin ohjeistettu niin, ettei suoria lainauksia aineistotekstistä kirjoitettaisi esiin. Tämän vuoksi tulos-luvussa (luku 6) ei esitetä aineistosta sitaatteja, ja tutkijan tehtäväksi jää avata lukijalle aineiston olennaista sisältöä omin sanoin kertoen.

2. *Miten viranomaiset ottavat onnettomuustilanteessa huomioon uhrien sosiaalisen avun tarpeen ja miten siihen vastataan?*

Suunnitelmat kertovat siitä, mitä teoriassa halutaan tai aiotaan tehdä, mutta se ei vielä takaa, että niin toimitaan myös käytännössä. Suunnitelmien analysoimisen lisäksi arvioin tutkimuksessani onnettomuustilanteessa tapahtuvaa käytännön toimintaa siitä näkökulmasta, miten sosiaalisen avun tarve ja toteutuminen tilanteissa ilmenevät. Sekä suunnitelmien että käytännön toiminnan tutkiminen toteutetaan tässä tutkielmassa arviointitutkimuksena. Arviointitutkimusta käsittelem tarkemmin luvussa viisi (luku 5.1 *Arviointitutkimus sateenvarjona*, s.55–60), mutta jo tässä luvussa sivuan arviointitutkimukseen liittyviä piirteitä aineiston keräämisen kannalta.

Weiss (2004) uskoo, että arviointitutkimusta tekevillä on vastuu tuoda esiin työnsä rajallisuus, ja selventää lukijalle, missä rajoissa työtä on tehty. Weiss määrittelee budjetin, aikataulun, tutkimusasetelman tekijät ja inhimilliset tekijät usein vastaantuleviksi rajoiksi. Hän painottaa myös tutkijan vastuuta olla lupaamatta liikoja tutkimuksessa mukana oleville yhteistyökumppaneille ja myöntämään arviointityön vaikutusten ja tulosten rajat, esimerkiksi tulosten yleistettävyydessä tai sivullisten tekijöiden vaikutuksesta tuloksiin. (Weiss 2004, 156–157.) Tässä tutkimuksessa tutkimuksenteon rajallisuus tuli vastaan aineiston valinnan ja keräämisen yhteydessä. Alkuperäinen suunnitelmani oli toteuttaa käytännön työn arviointiin liittyvä aineistonkeruu havainnoimalla viranomaistyötä tapahtumahetkellä, kun onnettomuustilanteeseen mennään avuksi. Yhteistyö pelastustoimen kanssa toimi tässä kohden hyvin, ja heiltä löytyi kiinnostusta ottaa tutkija mukaan onnettomuuspaikalle. Käytännön syistä pelastustoimi rajasi onnettomuustilanteet, joihin olisi ollut mahdollista osallistua, koskemaan vain evakuointiin johtavia tilanteita. Rajauksen vuoksi mikä tahansa useita viranomaisia tarvitseva onnettomuus ei ollut tutkittavissa. Tässä kohden oli tutkijana kohdattava Weissin määrittelyä käyttäen tutkimukseen vaikuttavat aikataululliset, inhimilliset ja

tutkimusasetelmaan liittyvät rajoittavat tekijät. Onnettomuuksien syntyminen aineistonkeruuvaiheen aikana ei ole kiinni tutkijasta eikä yhteistyökumppaneista. Aineistonkeruun onnistuminen on sidoksissa onnettomuuksien tapahtumiseen ja erityisesti ”sopivien onnettomuuksien tapahtumiseen sopivaan aikaan” eli silloin, kun tutkija pääsee lähtemään tapahtumapaikalle. Havainnoivan aineistonkeruun onnistumiseen ovat siis olleet vaikuttamassa useat asiat: tapahtuuko aineistonkeruujakson aikana onnettomuuksia, joissa tarvitaan useiden eri viranomaisten yhteistyötä ja tässä tilanteessa evakuointia; olenko tapahtumahetkellä sellaisessa paikassa, että minun on mahdollista lähteä onnettomuuspaikalle; ja onko pelastustoimella mahdollisuuksia kuljettaa minut onnettomuuspaikalle juuri sillä hetkellä. Pelastustoimen kannalta toimivinta oli, että he ilmoittaisivat onnettomuuden tapahtuessa ja pyrkisivät järjestämään kyydin paikalle. Ilman pelastustoimen tukea ja läsnäoloa en olisi voinut onnettomuuspaikalle mennä, joten heidän yhteistyönsä oli välttämätöntä aineistonkeruun onnistumiselle.

Tämän tutkimuksen osalta kävi niin, ettei evakuointiin johtavia onnettomuuksia tapahtunut sinä aikana, joka oli varattu aineiston keräämiselle (kolmen kuukauden jakso). Poikkeuksena oli kaksi evakuointiin johtanutta onnettomuustilannetta, joiden tapahtuessa olin usean tunnin päässä tapahtumapaikalta ja niin ollen tilanteisiin osallistuminen ei onnistunut. Kansalaisten kannalta vähäiset evakuointitilanteet ovat tietenkin ainoastaan hyvä asia, mutta tutkimuksellisesta näkökulmasta katsottuna nämä suunnitelmani aineistonkeruusta on pitänyt hylätä ja kehittää uusi tapa kerätä aineistoa käytännön työskentelystä.

Havainnointiaineiston tilalle olen valinnut jo tapahtuneiden onnettomuuksien kuvausten tutkimisen. Aineistona toimivat pelastustoimen onnettomuusraportit onnettomuustilanteista, jotka ovat tapahtuneet vuosien 2009 ja 2010 aikana. Onnettomuusraportit ovat pelastustoimen viranomaisen näkökulma onnettomuustilanteeseen. Pelastustoimen näkökulma on arvokas sosiaalisen avun tarkastelemisen kannalta, sillä pelastustoimen vastuulla on arvioida muun avun tarve ja järjestää tarvittu apu paikalle. Käytännön työtä arvioidessani minua kiinnostaa se, mitä viranomaisten mukaan kentällä tapahtuu, miten viranomaisyhteistyö käytännössä toteutuu, ja miten auttamistilanteessa heidän näkökulmastaan katsottuna otetaan sosiaalinen avuntarve huomioon.

Onnettomuusraportit ovat pelastustoimen ja hälytyskeskuksen viranomaisten näkökulmia siihen, mitä tilanteessa tapahtui ja miten siinä toimittiin. Raportti koostuu kokonaisuudessaan pääasiassa hälytysselosteesta ja onnettomuusselosteesta, mutta esimerkiksi tulipalotapauksissa raporttiin kuuluvat myös rakennus- ja palontutkintaselosteet. Lisäksi raportteja täydentävät viestinkulun

selosteet, joista ilmenevät pelastushenkilöstön käymä virallinen viestintä ja toiminnan päävaiheet (ks. Liite 2.). Tutkielman aineistona käsittelen onnettomuusseloste- ja viestiliikenneselosteita, mutta onnettomuusraportin syntymisen ja kokonaisuuden ymmärtämiseksi kuvaan seuraavaksi lyhyesti myös muut onnettomuusraportin osat.

Hälytysseleste on hätäkeskuksen täyttämä raporttiosuus omasta työstään, kun taas onnettomuusseleste ja mahdolliset lisäselesteet ovat pelastuslaitoksen tekemiä. Selesteet ovat osa pelastus- ja hätäkeskustyöntekijöiden perustyötä, ja ne syntyvät onnettomuustilanteiden dokumentoimisen tuloksena. Hälytysselesteessa yksilöidään tapahtuman tunnistetiedot, ilmoittajan tiedot ja ilmoituksen sisältö sekä tarvittaessa lisätietoa tapahtumasta. Onnettomuusselesteesta ilmenevät tilanteen tunnistetietojen lisäksi onnettomuustyyppi, tarvittavat lisätiedot onnettomuudesta, onnettomuudesta aiheutuneet henkilövahingot, käytetyt pelastus- ja torjuntamenetelmät, käytetyt ajoneuvot ja tieto viranomaistutkinnasta. Lisäksi onnettomuusselesteeseen sisältyvät selvitys pelastuslaitoksen toiminnasta ja arvio toiminnan tuloksellisuudesta sekä mahdollinen yksityiskohtainen selostus tapahtuneesta (ks. Liite 3.).

Tulipalotilanteissa täytettävästä rakennusselesteesta ilmenevät onnettomuuspaikan tekniset tiedot, kuten materiaalit ja paloturvallisuuteen liittyvät tekijät, arviot omaisuusvahingoista ja huomioita paloturvallisuuden parantamiseksi. Palontutkintaselosteen tarkoitus on kiinnittää huomiota turvallisuuden ja ennaltaehkäisevän toiminnan parantamiseen. Seleste sisältää kuvauksen onnettomuuspaikasta, onnettomuutta edeltäneistä tapahtumista ja olosuhteista, tapahtumien kehittymisestä ja uhrien ja muiden paikalla olleiden toiminnasta tulipalon aikana. Lisäksi selesteessa kerrataan hätäilmoituksen sisältö ja eritellään onnettomuudessa loukkaantuneet ja kuolleet ja mahdolliset lisätiedot kuolemaan tai vammautumiseen johtaneista syistä. Palontutkintaselosteeseen kuuluvat myös turvallisuuden parantamisehdotukset ja tieto viranomaistutkinnan tilasta. Vaikka raportin eri osissa ilmenee välillä päällekkäisiä tietoja, niin pääasiassa selesteet vastaavat tilanneraportoinnin ja onnettomuustapahtuman eri osa-alueita, ja näyttävät onnettomuustilanteen useasta eri näkökulmasta. Selesteissa korostuvat tilannekuvaus, tehdyt pelastustoimenpiteet, toiminnan arviointi ja ennaltaehkäisyyn ja vastaavan tilanteen välttämiseen liittyvä tilannearviointi ja kehittämisehdotukset. Tutkimuksen aineistona on onnettomuusraporteista *onnettomuusseleste- ja viestiliikenneselosteet*, jotka kuvaavat auttajien työskentelyä tapahtumahetkellä. Liitteissä 2. ja 3. on kuvattu viestiliikenteen ja onnettomuusselesteen mallit, jotta lukijan olisi mahdollista hahmottaa paremmin, millaisesta aineistosta on kyse.

Onnettomuusraportteja on tutkimusaineistona seitsemän kappaletta, eli selosteet koskevat seitsemää eri onnettomuustilannetta. Pelastustoimen henkilökunta on auttanut valitsemaan kyseiset raportit tietojärjestelmästä, joka kattaa ilmoitus- ja raportointitiedot kaikista heidän toimialueeseensa kuuluvista onnettomuustilanteista. Koska tietomäärä on massiivinen ja pirstaleinen, valintatyötä ei olisi ollut mahdollista tehdä yksin. Valinnan perusteena on ollut viranomaisyhteistyötä vaativat tilanteet. Raportit ovat sellaisista onnettomuustilanteista, jotka ovat päivystävän palomestarin arvion mukaan vaatineet useamman viranomaisen ja auttajan työpanosta. Aineistoksi valikoituneissa tilanteissa painottuvat selkeästi tulipalo-onnettomuudet, joita raporteista on suurin osa. Yhtä hyvin onnettomuudet voisivat olla esimerkiksi liikenneonnettomuuksia tai henkilön katoamistapauksia, mutta nämä ovat olleet tilanteita, jotka pelastustoimi on harkinnut annettavaksi tutkimuksen käyttöön.

Olen merkinnyt raportit kirjaimin niiden käsittelyn helpottamiseksi. Raportit A, B ja C ovat tilanteista, jossa useaan asuntoon levinnyt tulipalo on aiheuttanut useiden ihmisten evakuointitarpeen. Raportti D ja E koskevat yhden asunnon tulipalotilanteita, jotka ovat johtaneet asukkaan evakuoinnin- tai hoidontarpeeseen. Tapauksessa E tilanne on lisäksi johtanut naapuriasunnon asukkaan evakuointitarpeeseen. Raportti F on onnettomuustilanteesta, jossa iäkäs mieshenkilö on menettänyt tulipalon seurauksena kotinsa ulkorakennuksen, jonka seurauksena on ollut sekä mahdollinen evakuoinnin tarve että tarve henkiseen tukeen. Raportti G koskee asuinrakennuksessa tapahtunutta vesivahinkoa, jonka seurauksena on täytynyt evakuoida onnettomuusasunnon ja naapuriasuntojen asukkaat.

Raportin F onnettomuuden pelastus- ja auttamistyötä on selvitetty jälkeenpäin toimijoiden välisissä sähköpostikeskusteluissa. Näistä sähköposteista onnettomuuskunnan palokunnan päällikön selvitykset (2 kpl) ovat olleet liitettynä mukaan raporttiin, kun aineisto on luovutettu tutkijalle. Nämä varsinaista raporttia täydentävät liitteet ovat aineistossa poikkeus. Liitteet on tarkoitettu selventämään sitä, mistä tilanteesta on kyse, ja miksi on toimittu juuri sillä tavalla, koska kyseessä on ollut pelastuslaitoksen näkökulmasta epäselvä tilanne. Muissakin onnettomuustilanteissa saattaisi toki olla lisäselvittämisen ja lisäkysymysten tarve, mutta pro gradu –tutkielman laajuuden vuoksi aineiston kokoon on ollut vedettävä raja ja pysyttävä päätetyissä rajoissa – tätä yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Johtopäätösluvussa (luku 8) palaan vielä pohtimaan tarkemmin lisäselvitysten tarvetta aineistona olevien onnettomuustilanteiden kannalta.

Raporttien merkintä A:sta G:hen on tehty summittaisessa järjestyksessä, eikä se siis kuvaa aikajärjestystä tai onnettomuuden vakavuuden astetta. Seuraavan sivun taulukossa (Taulukko 2., s.54) erittelen raporttien kuvaamien onnettomuustilanteiden ominaispiirteitä ja yksilöllisempiä tietoja. Olen muuttanut joitakin tilanteiden yksityiskohtia, jotka eivät vaikuta kokonaistilanteeseen eivätkä aineiston analyysiin, mutta takaavat paremmin onnettomuuksiin osallisten anonymiteetin suojan. Esimerkiksi uhrin ikä tai sukupuoli tai on saatettu muuttaa, mikäli se ei ole muuten muuttanut varsinaisen tilanteen ja auttamistyön sisällön ymmärtämistä. Kuten suunnitelma-aineistossa, myös raporttien osalta tulosluvussa ei tulla käyttämään sitaatteja onnettomuusraporttien teksteistä luottamuksensuojan vuoksi, vaan tutkijan tehtävänä on kuvata aineistoa muulla tavoin niin, että analyysi ja tulkinta säilyisivät eheänä kokonaisuutena. Olen lisäksi maininnut taulukossa onnettomuusraporttien sivumäärät, jotta lukijan olisi helpompi hahmottaa, minkä kokoisesta aineistosta on kyse.

Taulukko 2. Onnettomuusraportti-aineisto.

AINEISTON TUNNUS	ONNETTOMUUSTILANNE	ONNETTOMUUDESSA TOIMINEET AUTTAJAT	RAPORTIN SIVUMÄÄRÄ
raportti A	Rivitaloasunnoissa useaan asuntoon levinnyt tulipalo, evakuoituja n.30. Ei loukkaantuneita eikä kuolleita. Viisi asuntoa menneet onnettomuuden seurauksena asumiskelvottomiksi, jonka seurauksena uhreilla hätämajoitustarve.	pelastustoimi, sairaankuljetus, seurakunta	onnettomuusseloste 4 s. + viestiliikenneseloste 3 s., yht. 7 s.
raportti B	Rivitaloasunnossa tulipalo, jonka seurauksena myös muiden asuntojen asukkaiden evakuointi, evakuoitujen lukumäärää ei ilmoiteta raportissa. Ei loukkaantuneita eikä kuolleita. Onnettomuuden seurauksena uhreilla hätämajoitustarve.	pelastustoimi, poliisi, muut asukkaat, huoltoyhtiö, isännöitsijä	onnettomuusseloste 3 s. + viestiliikenneseloste 2 s., yht. 5 s.
raportti C	Kerrostalon ullakolla tulipalo, jonka seurauksena usean rappukäytävän asukkaiden evakuointi, evakuoituja n.20. Lievästi loukkaantuneita neljä. Ei kuolleita. Onnettomuuden seurauksena uhreilla hätämajoitustarve.	pelastustoimi, poliisi, sairaankuljetus, liikennelaitos, sosiaalipäivystys	onnettomuusseloste 4 s. + viestiliikenneseloste 2 s., yht. 6 s.
raportti D	Kerrostalon yhdessä asunnossa tulipalo. Evakuoituja yksi, ei kuolleita. Lievästi loukkaantuneita yksi, kun tulipalon seurauksena naapuriasunnon asukas tarvinnut välitöntä sairaanhoitoa.	pelastustoimi, sairaankuljetus	onnettomuusseloste 3 s. + viestiliikenneseloste 2 s., yht. 5 s.
raportti E	Kerrostalon yhdessä asunnossa tulipalo. Vakavasti loukkaantuneita yksi, joka tarvinnut välitöntä sairaanhoitoa. Ei kuolleita.	pelastustoimi, sairaankuljetus, poliisi, huoltoyhtiö	onnettomuusseloste 3 s. + viestiliikenneseloste 1 s., yht. 4 s.
raportti F	Omakotitalon ulkorakennuksen tulipalo. Ei loukkaantuneita eikä kuolleita. Iäkkäällä uhrilla tulipalon seurauksena henkisen tuen ja mahdollisen evakuoinnin tarve.	pelastustoimi, Suomen Punaisen Ristin paikallisosasto	onnettomuusseloste 2s. + viestiliikenneseloste 2s. + sähköpostiliitteet 2s. yht. 6s.
raportti G	Laaja vesivahinko neljän asunnon talon yhdessä asunnossa. Vesivahinko tuhonnut asunnon seinä-, lattia ja kattorakenteet lähes täysin. Muissa asunnoissa onnettomuuden vuoksi sähkökatkoksen ja oikosulun aiheuttaman tulipalon vaara. Ei kuolleita eikä loukkaantuneita, asuntojen asukkaat olleet päihtyneitä. Evakuointi- ja hätämajoitustarve todettu olevan kaikkien asuntojen asukkailla(yht. 4hlöä).	pelastustoimi, poliisi, seurakunta	onnettomuusseloste 2 s. + Viestiliikenneseloste 2 s., yht. 4 s.
			Yhteensä 37 s.

5 ARVIOIVA JA TEORIALÄHTÖINEN TUTKIMUS

Pro gradu -tutkielman aineistot, niiden keräämis- ja analyysimenetelmät muodostavat kokonaisuuden, joka sisältää useita käsittely- ja tarkastelutapoja. Tutkimuksen tarkoituksena on *arvioida* sosiaalisen ensiavun huomioimista viranomaistyössä suunnittelun ja käytännön tasolla. Tutkielmassani arvioin ensinnäkin sitä, miten sosiaalinen näyttäytyy aineistossa. Toiseksi arvioin, millaisia mahdollisia kehittämiskohteista aineistossa on sosiaalisen ja sosiaalityön näkökulmasta katsottuna. Koska aineiston käsittely painottuu arvioivaan työskentelyotteeseen, olen valinnut *arviointitutkimuksen* viitekehykseksi, johon tutkimuksen eri osat kiinnittyvät. Arviointitutkimuksen teorit toimivat siis eräänlaisena sateenvarjona tutkimukseni yllä. Tämän luvun ensimmäisessä alaluvussa käsitelen arviointitutkimuksen teorioita ja käsityksiä, jotka ovat toimineet perusteina valinnalleni. Luvun lopussa kokoan yhteen ne arviointitutkimuksen teoreettisen näkökulmat, jotka toimivat tämän tutkimuksen perustana.

Käytän analyysityössä sosiaalisen ensiavun käsitettä teoreettisena viitekehyksenä, joka ohjaa sisällön analyysia. Tämän vuoksi *teorialähtöinen sisällönanalyysi* on ollut mielekäs valinta analyysin teoreettiseksi pohjaksi. Toisessa alaluvussa käsitelen teorialähtöisen sisällönanalyysin ominaispiirteitä ja teoreettista taustaa, joihin analyysiprosessini perustuu.

5.1 Arviointitutkimus sateenvarjona

Arviointitutkimuksen piirteet ja periaatteet ohjaavat aineiston käsittelyä ja analyysiä. Ne myös tarjoavat tutkimukselle kehykset ja työskentelyvälineet, joilla kokonaisuus on mahdollista pitää kasassa mielekkäällä tavalla niin, että tutkimuksen loogisuus ja rakenteellinen yhtenäisyys ovat mahdollisia säilyttää tutkimuksen alusta loppuun saakka. Tutkielmassani arviointitutkimuksen viitekehys ei perustu vain yhden teoreetikon teorialle, vaan pyrin etsimään ja yhdistelemään erilaisia teoreettisia näkökulmia. Näistä näkökulmista pyrin rakentamaan sateenvarjon, jossa erilaiset ajatukset tukevat ja täydentävät toisiaan ja muodostavat varjolle yhtenäisen kankaan. Ensin käsitelen arviointitutkimukseen liittyviä teoreettisia käsityksiä. Tämän jälkeen kokoan yhteen ne arviointitutkimuksen tekijät, jotka tekevät tutkimuksestani arviointitutkimuksen.

Virtasen (2007) mukaan arviointitutkimus ei ole tietyn tieteenalan tai ammattikunnan menetelmä, vaan se ilmenee yhteiskunta-, hallinto- ja kasvatustieteiden kentillä sovellettuna tieteenalojen ja oppialojen tarkoituksiin. Arviointitutkimuksen kehitys on jo vuosikymmeniä painottunut

yhteiskunnan järjestelmien arviointiin. Esimerkiksi 1960- ja 1970-luvuilla arviointi liittyi usein erilaisiin hyvinvointi- ja sosiaalisiin ohjelmiin ja niiden toteutukseen. Suomessa arviointitutkimus on vain lisääntynyt yhteiskunnallisten muutosten myötä; esimerkiksi Euroopan unioniin liittyminen ja yhteiskunnan taloudelliset kriisit ovat lisänneet tarvetta julkisen hallinnon arviointitutkimukselle. Arvioinnista voi myös erottaa eri tasoja, kuten eurooppalaisen, kansallisen, alueellisen ja paikallisen tason. (Virtanen 2007, 26–41.) Tämän jaottelun mukaisesti sosiaalisen ensiavun ja viranomaisyhteistyön tutkimus asettuu alueellisen ja paikallisen tason välille, sillä käytännön onnettomuustilanteisiin liittyvät onnettomuusraportit on valittu satunnaisesti Pirkanmaan alueella tapahtuneista onnettomuuksista (alueellinen taso). Toisaalta paikallisuus painottuu suunnitelmaosuudessa, jossa toimintasuunnitelmat vastaavat yhden Pirkanmaalaisen paikallisen alueen (kunnan) toimintaa.

Arviointitutkimuksen kentällä on useita teorioita ja teoreettisia painotuksia, mutta useille yhteistä ovat käsitykset arviointitutkimuksen tehtävästä arvioivan tiedon tuottajana ja hyötyä tuovana toimintana (ks. Alkin 2004; Alkin & Christie 2004; Rossi, Freeman & Lipsey 1999; Stufflebeam & Shinkfield 1988; Virtanen 2007; Hall & Hall 2004). Virtanen tarkastelee arviointitutkimusta erityisesti julkisen toiminnan ja sen hallinnon näkökulmasta. Hallinnon tarkastelu puolestaan liittyy useisiin muihin toimintoihin, kuten ”laatuajatteluun” ja strategiseen työhön. Virtasen näkemys on, että 2000-luvun Suomessa on vahvasti esillä näyttöön perustuva julkinen toiminta, joka tarkoittaa, että päätösten ja toiminnan perusteluun ja oikeutukseen on oltava näyttöä. Todisteisiin ja näyttöön perustuva arviointi merkitsee, että arvioinneissa tehtävät johtopäätökset ja mahdolliset kehittämissuosituksot perustuvat tutkimusaineistoon, joka on kerätty arviointia varten. (Mt., 12–13, 16.) Patton (2004) tarkastelee arviointitutkimusta hyödyllisyyden näkökulmasta. Hänen mukaansa arviointityö tähtää jonkinasteiseen hyötyyn, usein tutkimukseen liittyvien henkilöiden ja organisaatioiden kannalta. Hyödyllisyyteen keskittyvässä arvioinnissa voi käyttää useita erilaisia malleja ja menetelmiä, niin kvalitatiivisia kuin kvantitatiivisia. Arviointitutkimus ohjaa taustalla valitsemaan sellaiset menetelmät ja teoriat, jotka soveltuvat juuri siihen tilanteeseen ja tutkimusasetelmaan, jota ollaan työstämässä. Arviointitutkimuksen käsitteen alla voi esiintyä useita erilaisia tarkoituseriä, erilaisia aineistoja, menetelmiä ja painotuksia, jotka ilmenevät eri arviointiprosesseissa eri tavoin. (Patton 2004, 277–278.)

Rossi, Freeman ja Lipsey (1999) käsittelevät arviointitutkimusta sosiaalisten järjestelmien arvioinnin kautta. Heidän mukaansa arviointityö on merkittävää, sillä sen avulla on mahdollista tarkastella systemaattisesti sosiaalisten järjestelmien toimivuutta, hyödyllisyyttä, vaikuttavuutta ja

tarkoituksenmukaisuutta. Saatujen tietojen avulla järjestelmiä voidaan parantaa ja kehittää uusia ja entistä parempia toimintoja ihmisten elämänlaadun parantamiseksi. Myös sosiaalipalveluiden rajalliset resurssit aiheuttavat tarvetta sekä olemassa olevien systeemien että ihmisten tarpeiden arvioinnille, koska halutaan tietää, mihin on hyödyllistä panostaa. (Rossi ym. 1999, 4–8.) Myös Weiss (2004) käsittää arviointitutkimuksen tehtäväksi kerätä ja tuottaa tietoa yhteiskunnan hyväksi, sosiaalisten järjestelmien kehittämiseksi ja järjestelmiä käyttävien ihmisten aseman parantamiseksi. Hänen mukaansa arviointitutkimuksesta voi erottaa kolme sille ominaista piirrettä. Ensiksi arvioinnin tehtävänä on selvittää, miten jokin toiminto tai järjestelmä toimii, mitä vaikutuksia niillä on, ja miten hyvin toiminnot palvelevat tarkoitustaan. Toiseksi arvioitavaa kohdetta täytyy tarkastella sen omassa ympäristössään ja hahmottaa sen paikka laajemmassa kokonaisuudessa. Kolmanneksi on tärkeää ymmärtää tutkimuksen tarkoitus, joka on Weissin mukaan jonkin yhteiskunnan sosiaalisen, taloudellisen tai kulttuurisen toiminnon parantaminen. (Weiss 2004, 154.)

Rossin ym. (1999) mukaan arviointitutkimus voidaan asettaa *soveltavan sosiaalitutkimuksen* kategoriaan. Rossi ym. tarkastelevat soveltavaa tutkimusta suhteessa ”*perustutkimukseen*”. He esittävät, että soveltavan tutkimuksen avulla voidaan edistää käytännön ongelmien ratkaisemista, kun taas perustutkimus pyrkii usein tyydyttämään älyllisen uteliaisuuden ja keräämään tietovarantoa siitä aihealueesta, mistä tutkija on kiinnostunut. Rossin ym. mukaan perus- ja soveltava tutkimus eroavat myös siinä, että perustutkimuksen tekijä on usein kiinnostunut samasta aihealueesta koko uransa ajan ja keskittyy kasvattamaan asiantuntemustaan kyseisellä alueella. Soveltavan tutkimuksen tutkija saattaa puolestaan tehdä arviointitutkimusta useista eri aiheista ja eri tieteiden alueilla. Soveltavan ja perustutkimuksen välillä on eroja myös tutkimuksen vastaanotossa. Perustutkimusta tekevät tutkijat keskittyvät kollegoiden ja tutkijayhteisön välittämään palautteeseen, kun taas soveltavan tutkimuksen edustajien työstä palaute tulee heiltä itseltään ja yhteisöltä tai organisaatiolta, jolle arviointitutkimus on tehty. (Rossi ym. 1999, 399–403.) Myös Weiss (2004) luokittelee arviointitutkimuksen soveltavan tutkimuksen otsikon alle. Lisäksi hän kuitenkin vertaa arviointityön alaa isoon teltaan, johon mahtuu erilaisia arviointitutkijoita useiden erilaisten näkökulmien kanssa. (Weiss 2004, 154.)

Perus- ja soveltavaan tutkimukseen liittyen Rossin ym. (1999, 399–403) mukaan eettiset kysymykset korostuvat soveltavassa tutkimuksessa: Eettiset ongelmat voivat vaikuttaa soveltavan tutkimuksen alueella laajastikin muun muassa tutkittavaan ohjelmaan, tutkimusjoukkoon ja jopa koko yhteisöön, joka tutkimukseen liittyy. Patton (2004, 277) toteaa, ettei arviointitutkimus ole koskaan täysin arvovapaata. Myös Weiss (2004) toteaa, ettei usko arviointitutkimusten neutraaliin

ja objektiiviseen asetelmaan. Weiss muistuttaa, että kaikilla on uskomuksia ja arvoja, jotka vaikuttavat siihen, miten me asioita näemme ja käsitämme, ja millaista painoarvoa annamme tiedolle. (Weiss 2004, 155.) Hammar-Suutari (2006) puolestaan painottaa tutkimuksen lähtöoletuksien tiedostamista. Tutkimuksessa lähtöoletukset ohjaavat tutkimuksen suuntia. Ne ohjaavat osaltaan tutkijaa muodostamaan tutkimusasetelman ja kiinnittämään huomiota teorioissa ja aineistossa sellaisiin seikkoihin, joilla tutkija uskoo olevan aiheen kannalta merkitystä. (Hammar-Suutari 2006, iii.) Virtanen kutsuu arviointitutkimuksessa ilmeneviä eettisiä ja arvoihin liittyviä kysymyksiä arviointitiedon arvologiikaksi. Arvioidessaan aineistoa tutkijalla on kriteerinsä, jonka kautta hän päättää, mikä on hyvää ja mikä huonoa. Tutkimuksen läpinäkyvyyden kannalta tutkijan on yksilöitävä ne periaatteet, joiden mukaan tällaisia jakoja tekee. (Virtanen 2007, 36–37.)

Virtanen (2007, 15) huomauttaa osuvasti, että yhteiskunnassa ammatilliset käytännöt ovat usein hyvin monimuotoisia, joten on vaikeaa tehdä arviointeja, jotka saavuttaisivat käytännöt kattavasti. Arviointityölle on siis hyvä valita jokin selkeä näkökulma, jolloin ammatillinen käytäntö tulee arvioitua jostakin tietystä näkökulmasta käsin. Valinnasta seuraa, että jotakin käytännön osaa tulee painotettua toisen kustannuksella. Tutkielmaa tehdessäni olen pyrkinyt pitämään reflektiivisen työotteen mukana koko prosessin ajan, koska valintani vaikuttavat myös tulosten ja johtopäätösten muodostamiseen ja raportointiin. Erilaiset painotukset ja näkökulmien valinnat eivät kuitenkaan tee tutkimuksesta huonoa tai epäpätevää, mutta se vaatii valintojen ja perusteluiden avaamisen niin itselleni kuin lukijalle, jotta tutkimusprosessi ja tulokset osataan asettaa oikeaan suhteeseen käytännön monimuotoisuuteen nähden.

Yllä esitettyjen teorioiden valossa tutkielmani voisi kiteyttää olevan yhteiskunnan järjestelmän arviointia sosiaalityön näkökulmasta. Arvioinnissa korostuvat *sosiaalinen toiminta ja tarkoituksenmukaisuus järjestelmässä ja viranomaisyhteistyön järjestelmän toimivuus*. Käsitän sosiaalisen ensiavun mahdollisuudeksi auttaa onnettomuuden uhria. Aineiston arvioiva tutkimusote perustuu tähän käsitykseen. Mitä enemmän ja syvällisemmin sosiaalisen ensiavun osa-alueisiin on aineistossa kiinnitetty huomioita, sitä paremmin näen suunnittelun ja käytännön työn toimivan. Mahdolliset puutteet sosiaalisen ensiavun huomioon ottamisessa taas luovat kehittämismahdollisuuksia toiminnan parantamiseksi. Useat arviointitutkimuksen teoriat painottavat arviointityön hyödyllisyys-ulottuvuutta, joka on myös tässä tutkielmassa tausta-ajatuksena. Tutkielman ensisijaisena tarkoituksena on kerätä ja tuottaa tietoa sosiaalisen avun paikasta onnettomuustilanteiden suunnittelussa ja käytännöissä. Arviointityön hyödyllisyyteen pyrin tuottamalla tutkimuksen avulla uutta tietoa ja osoittamalla mahdollisia kehittämisen kohteita.

Rossin ym. (1999) näkemystä mukaillen lukija voi tarvittaessa käyttää tutkimuksen tietoja kehittääkseen järjestelmiä ja sen toimintoja entistä paremmiksi, jolloin arvioinnista on hyötyä myös konkreettisten toimintojen tasolla.

Rossi ym. (1999) käsittävät arviointitutkimuksen olevan soveltavaa tutkimusta, ja edellä olen käsitellyt heidän vertailujaan soveltavan tutkimuksen ja ”perustutkimuksen” välillä. Vaikka tämän tutkimuksen metodisena lähtökohtana ja perustana on arviointitutkimus, niin tutkimuksessani esiintyy sekä soveltavan tutkimuksen piirteitä että perustutkimuksen tunnusmerkkejä. Tutkimuksen avulla pyrin tuottamaan tietoa, jonka avulla sosiaalisen ensiavun ja siihen liittyvän viranomaisyhteistyön paikka ja nykytilanne selkeytyisi. Mikäli esimerkiksi kunta tai pelastustoimi pystyisi hyödyntämään tietoja kehittääkseen käytäntöjä, se olisi arvokas lisä tutkimukselle. Oma kiinnostukseni on puolestaan ohjannut tutkimaan aihetta, ja aiheeseen liittyvissä eettisissä kysymyksissä on otettava huomioon tiedeyhteisön lisäksi tutkimukseen liittyvien organisaatioiden työntekijät ja onnettomuuksien uhrit. Tuloksista vastaan tutkijana itselleni, yhteistyötä tekeville organisaatioille ja yksittäisille ihmisille, jotka tutkimukseen liittyvät. Tutkielman voisi näiden jaottelujen perusteella sanoa olevan eräänlaista ”soveltavaa perustutkimusta”. Koska jo tämän tutkimuksen kohdalla pystyn erottamaan molempien tutkimussuuntien piirteitä toisiinsa lomittuneina, en myöskään tekisi niin teräviä eroja ”perustutkimuksen” ja soveltavan tutkimuksen piirteiden välille kuin Rossi ym. ovat tehneet. Usein tutkimuksessa painottuvat eri tavoin edellä mainitut tekijät riippuen tutkimuksen aiheesta, toteutustavoista ja tutkimukseen liittyvistä henkilöistä ja heidän kauttaan nousevista kysymyksistä.

Arviointitutkimus toimii sosiaalisen ensiavun ja viranomaisyhteistyön tutkimisen taustalla suunnannäyttäjänä ja kokoavana voimana, ja sen sateenvarjon alle olen muodostanut tutkimusmenetelmien kokonaisuuden, jonka avulla etsin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Avopalveluiden suunnitelmaa ja onnettomuusraportteja tutkiessani arviointityötä ohjaavat eri tutkimuskysymykset, mutta niiden analyysiä yhdistävät deduktiivinen ja teorialähtöinen lähestymistapa.

5.2 Teorialähtöinen sisällönanalyysi

”Olennaista on, että tutkija tietää mitä tekee eikä vain sovelle mekaanisesti jotain mallia” (Eskola 2007, 183).

Kysymysten esittämisen ja aineiston keräämisen lisäksi on pohdittava, miten vastauksia etsitään aineistosta. Miten aineiston sisältöä kannattaa lähteä tarkastelemaan, jotta kysymysten kannalta olennainen tieto saadaan kerätyksi? Analyysin toteuttamisessa ensimmäinen ajatukseni oli etsiä metodikirja, joka kertoisi vaihe vaiheelta tekstiaineiston analyysin toteutustavan. Tällaista metodikirjaa ei ole kuitenkaan tullut vielä vastaan. Hannula (2007) pohtii systemaattista tekstianalyysiiään käsittelevässä artikkelissaan omia vaikeuksiaan löytää selkeää metodiopasta analyysin tekemistä varten. Teorian ja ohjeiden kirjavuuden seurauksena analyysistä on tullut enemmänkin tutkijan omaa prosessia kuin oppikirjamaisen mekaanista analyysin suorittamista. (Hannula 2007, 118.) Kuten Hannula ilmaisee, aineiston kerääminen ja analyysin tapojen valitseminen monista mahdollisista vaihtoehdoista ovat myös tämän tutkimuksen kohdalla prosessi, joka on työstettävä ennen itse analysointia ja tulosten ja johtopäätösten tekemistä. Eskola (2007, 160) havainnollistaa hyvin laadulliseen tutkimukseen ja analysointiin liittyvän prosessinomaisuuden:

”Ei riitä, että aineisto kätketään illalla tyynyn alle tai että tehdään juhannusyönä taiat, jotka paljastavat aineiston salat. (--) Tutkijan on itse aktiivisesti työstettävä aineistosta analyysinsa ja tulkintansa.”

Dokumenttien analyysissä lähdän siitä, että viitekehys on jo osittain määritelty analysoinnin alussa. Viitekehystenä toimivat sosiaalisen ensiavun määritelmä ja sen viisi osa-aluetta; *kontaktin luominen, tiedon kokoaminen, käytännön apu, psyykinen apu ja verkostoituminen*. Analyysissa vaikuttavat Eskolan (2007) teoriasidonnaisen analyysin ja Hannulan (2007) deduktiivisen lähestymistavan ja systemaattisen tekstianalyysin ajatusmallit. Teoriasidonnainen analyysi lähtee siitä periaatteesta, että analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta sen ei tarvitse suoraan pohjautua johonkin tiettyyn teoriaan. Tutkimuksella ei tarvitse olla yhtä suurta teoriaa, vaan se pohjautuu useisiin teorioihin, tutkimuksiin ja käsitteisiin, jotka liittyvät aiheeseen. Nämä teoriat ja käsitteet voivat toimia tulkintakehyksinä aineiston tarkastelulle ja tulkinnoille. Eskola esittää kuitenkin myös pelkonsa siitä, että mikäli tutkija ei ole varovainen ja huolellinen, moninaisuudesta voi muodostua vain sekalainen kokoelma, joka ei johda mihinkään eikä hyödytä tutkimusta. (Eskola 2007, 159–166.) Systemaattisessa analyysissä taas pyritään hahmottamaan tekstien sisältämää ajatusmaailmaa (Hannula 2007).

Aineistoa voi myös lähestyä deduktiivisesta analysointitavasta käsin, jolloin lähtökohtana on ajatuksellinen kokonaisuus; analyysi voi pohjautua joko tekstistä nostettuun ajatukseen tai ulkoapäin tuotuun teoriaan. (Hannula 2007, 116–118.) Kunnan Y avohuollon valmiussuunnitelman analyysissä taustaoletuksina ja tulkintakehyksinä toimivat sosiaalisen ensiavun viisi osa-aluetta. Lähdän siitä, että tutkielmassani tarkoitan sosiaalisella ensiavulla näitä viittä tekijää ja mielenkiintoni kohdistuu siihen, miten ne ilmenevät suunnitelmissa, missä muodoissa, ja miten sosiaalinen ensiapu on näiden osa-alueiden kautta otettu suunnitelmissa huomioon.

Valmiit käsitteet ohjaavat dokumenttien tutkimista ja analyysiä, jolloin teoriasidonnaisuus, deduktiivisuus ja systemaattinen tekstianalyysi tukevat valittua aineiston käsittelytapaa. Tuomi ja Sarajärvi (2002) puhuvat *teorialähtöisestä sisällönanalyysistä*, joka käsitteenä tiivistää yhteen nämä kolme analyysin ulottuvuutta. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineiston analyysiä ohjaa ”teema tai käsitekartta”. Analyysiä lähdetään toteuttamaan muodostamalla analyysirunko, johon kerätään aineistosta niitä asioita, jotka kuuluvat käsitekartan ulottuvuuksiin. Tämän jälkeen voidaan tehdä luokitusrunko, johon poimitaan analyysirungon mukaisia tekijöitä, ja luokitellaan ne käsitekarttaa apuna käyttäen kategorioihin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 116–117.)

Sovellan teorialähtöisen sisällönanalyysin periaatteita oman tutkimukseni analyysissä. Analyysini eroaa jonkin verran Tuomen ja Sarajärven (2002) mallista. En niinkään pyri muodostamaan löytämästäni tiedosta lopuksi uusia kategorioita (luokitusrunko), vaan ryhmittelen aineistosta saadun tiedon sosiaalisen ensiavun osa-alueiden alle ja arvioin tätä kautta sosiaalisen ensiavun esiintymistä aineistossa. Sekä avopalveluiden suunnitelman että onnettomuusraporttien analysoimiseen soveltuvat samat periaatteet. Analyysien tarkoituksena on arvioida dokumentoitua tietoa sosiaalisen ensiavun määritelmän avulla. Aloitan analyysityön etsimällä dokumenteista viittauksia sosiaalisen ensiavun viiteen osa-alueeseen ja kirjaan ylös löytämäni viittaukset analyysirungoksi. Tämän jälkeen kokoan löydökset kokonaisuudeksi, jonka kautta on mahdollista hahmottaa sosiaalisen ensiavun paikkaa ja merkitystä suunnitelmissa ja käytännön auttamistyössä.

Esimerkki analyysirungon muodostamisesta:

Tämän esimerkin ”aineistoteksti” on tutkijan omaa tuotosta, joka on tehty mukaillen avopalveluiden suunnitelmien tekstiä, mutta on sisällöllisesti tutkijan omaa mielikuvitusta. Tähän ratkaisuun olen päätenyt siksi, että tutkimuksen aineistona oleva teksti on turvaluokiteltu salaiseksi, eikä sitä voi käyttää suoraan tutkimusotteina.

Viestintä ja tiedottaminen kriisitilanteessa

Viestinnän on oltava avointa, luotettavaa ja aktiivista. Vaaratilanteessa toimitaan seuraavanlaisesti: ensimmäiseksi hälytetään apua, varoitetaan ympäristöä ja rajataan vahingon laajeneminen. Tämän jälkeen tapahtuneesta ilmoitetaan eteenpäin organisaatiolinjausten mukaisesti. Viranomaisten toimivalta vaihtelee erilaisissa kriisitilanteissa. Pääperiaatteena voi pitää, että toimintaa johtava viranomainen vastaa myös viestinnän sisällöstä. Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle, ellei toisin sovita. Jokainen yksikkö vastaa organisaation sisäisestä viestinnästä. Poikkeuksellisen merkittävästä kriisistä tiedottamisesta sovitaan erikseen.

Analyysirunko: viestintä ja tiedottaminen → Sosiaalisen ensiavun määritelmässä viestintä ja tiedottaminen on yhdistetty tiedon kokoamisen tehtävään → Kuuluu *tiedon kokoamisen osa-alueeseen.* Lisätietoja: Kuka kokoaa tiedon ja tiedottaa asiasta eteenpäin? (Onnettomuustilanteissa päävastuu pelastustöitä johtavalla viranomaisella.) Mitä viestinnästä ja tiedottamisesta kerrotaan, kuinka yleisellä tasolla, millaisia tilanteita ohje koskee? (Esim. poikkeustilanteiden tiedottamisasiat sovitaan erikseen.)

Hätämajoitusta koskeva ohjeistus

Pelastusasetuksen mukaan kunta on velvollinen vastaamaan onnettomuuksien uhrien ja evakuidun väestön majoituksesta, muonituksesta, vaatetuksesta ja muusta perushuollosta. Kunnan Y päätösten mukaisesti Kunnan Y avopalvelut vastaavat tehtävästä.

Kun pelastustoimiin liittyy asukkaiden evakuointi- ja/tai hätämajoitustarve; ja kun tarve on suppea (1-2 perheen evakuointi- ja hätämajoitustarve) Päivystävä palomestari päättää tilanteesta evakuointi- ja hätämajoitustarpeesta.

Pelastuslaitoksen tiedottaja

- tiedottaa asukkaita evakuointipäätöksestä,
- kirjaa evakuoitavat asukkaat
- jakaa asukkaille evakuointi- ja hätämajoituksen ohjemateriaalin ja
- antaa tarvitsijoille tiedon majoituspaikasta ja huolehtii kuljetuksen järjestymisestä

Analyysirunko: majoitustarpeen arvioiminen, muonitus, majoitus, vaatetus, muu perushuolto, tiedottaminen, ohjeistaminen, kuljetus majoituspaikkaan → Sosiaalisen ensiavun määritelmässä tarvittavan ruoan, majoituksen, vaatetuksen, kuljetusten ja muun perushuollon järjestäminen on yhdistetty käytännön avun tehtävään ja uhrin majoitustarpeen arvioiminen ja tiedottaminen tiedon kokoamisen tehtävään → mainitut tehtävät kuuluvat *käytännön avun ja tiedon kokoamisen* osa-alueisiin. Lisätietoja: Kuka määrittelee hätämajoitustarpeen? (päivystävä palomestari) Kenen tehtävänä on uhrien tiedottaminen ja ohjeistaminen, kuka huolehtii kuljetuksesta majoituspaikkaan? (Tässä tapauksessa tiedottajan tehtävänä on hoitaa nämä tehtävät.)

Tutkijan kooste analyysirungosta:

Sosiaalinen ensiapu

Kunnan hätämajoitusohje

Kontaktin luominen

Käytännön apu

muonitus, majoitus, vaatetus, muu perushuolto, kuljetus majoituspaikkaan.

Psyykinen apu

Verkostoituminen

Tiedon kokoaminen

Uhrien avuntarpeen arvioiminen, tiedottaminen ja ohjeistaminen

Vastuuviranomaiset: pelastuslaitoksen päivystävä palomestari ja tiedottaja; tehtävänjako: päivystävä palomestari arvioi tarpeen, tiedottaja huolehtii tiedotus-, ohjeistus- ja organisointitehtävästä.

Sosiaalinen ensiapu

Kunnan ohje kriisitilanteiden viestintään ja tiedottamiseen

Kontaktin luominen

Käytännön apu

Psyykinen apu

Verkostoituminen

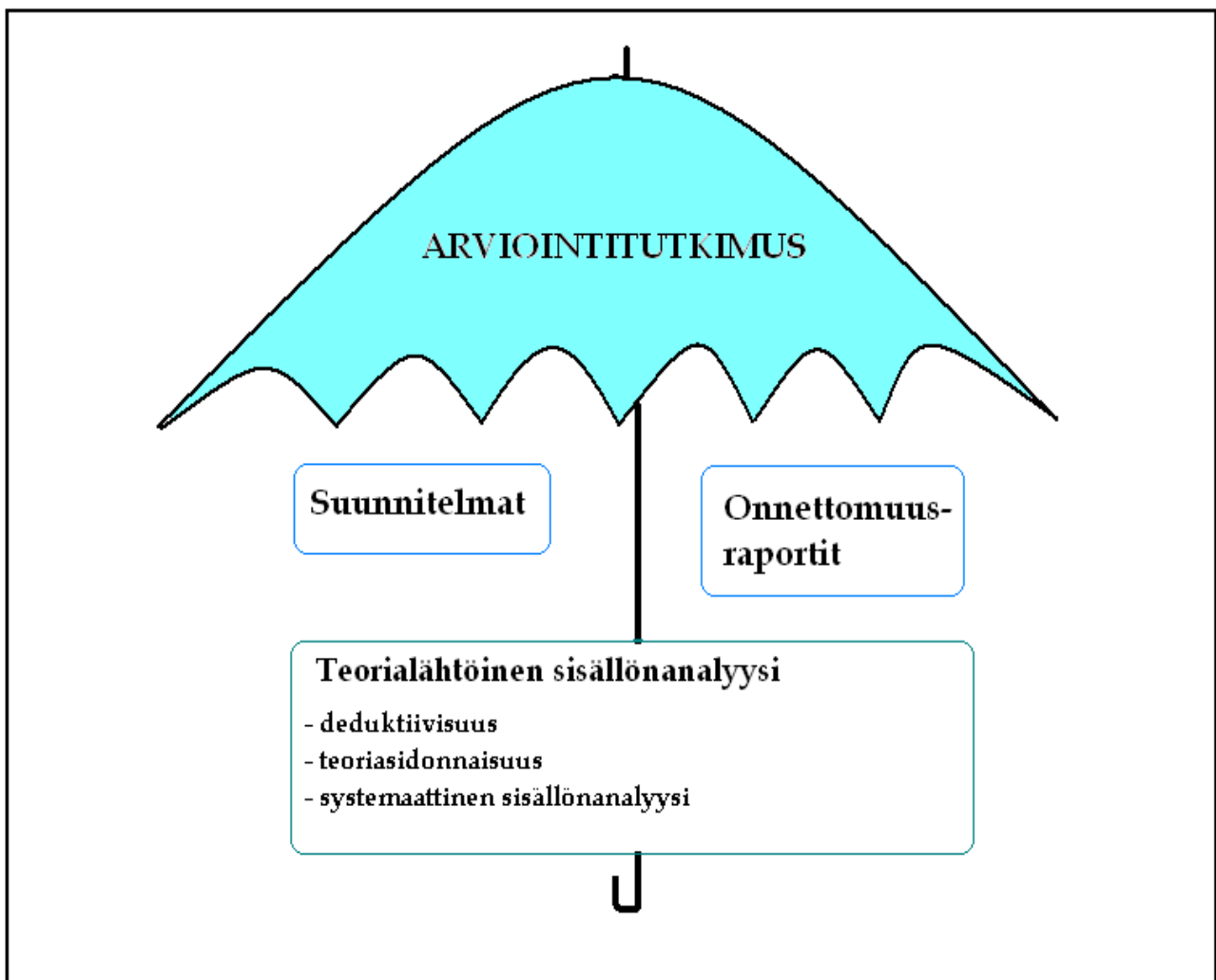
Tiedon kokoaminen

ympäristön varoittaminen, tiedottaminen tapahtuneesta, tiedotusvastuu, viestinnän sisällön vastuu, poikkeustilanteiden kriisitiedottaminen

Vastuu- ja tehtävänjakokysymykset: Pelastustoimella päävastuu tiedottamisen organisoimisesta onnettomuustilanteessa. Ohjeistus hyvin yleisellä tasolla, ei täsmennyksiä. Ohjeessa ei ilmennyt, miten uhrien avuntarpeen arvioiminen ja uhrien tiedottaminen toteutetaan – päävastuu asiassa ohjattu pelastustoimen tehtäväksi.

Arviointitutkimus toimii siis eräänlaisena sateenvarjona aineiston käsittelylle ja analyysille. Sovellan arviointitutkimusta sekä kunnan Y sosiaali- ja terveydenhuollon suunnitelmiin ja ohjeisiin että onnettomuusraporttien kuvaamiin käytännön tilanteisiin. Molempien aineistojen arvioinnissa käytän menetelmänä teorialähtöistä sisällönanalyysiä, johon tiivistyvät deduktiivisuuden, teoriasidonnaisuuden ja systemaattisen sisällönanalyysin piirteet. Kuvio *Arviointitutkimus sateenvarjona* esittää tiivistetysti tutkimusaineistojen ja menetelmien kokonaisuuden:

Kuvio 2. Arviointitutkimus sateenvarjona.



6 SOSIAALINEN ENSIAPU AUTTAMISTYÖN SUUNNITTELUSSA

Tässä luvussa tarkastelen aineistona olevien avopalveluiden valmius- ja riskienhallintasuunnitelmien ja niihin liittyvien ohjeiden ja sopimusten analyysin tuloksia. Suunnitelmien analyysiprosessi on syntynyt arvioivan tutkimuksen lähtökohdista. Tässä luvussa esittelen tuloksia suunnitelmien osalta, ja luvussa 7 käsittelen onnettomuusraporttien analyysityön tuloksia. En sisällytä näihin tuloslukuihin tutkijan omia pohdintoja ja kysymyksiä, joita tulosten pohjalta on herännyt, vaan käsittelen niitä tarkemmin luvussa 8.

Aineiston käsittelyn helpottamiseksi olen numeroinut jokaisen suunnitelman numeroilla yhdestä seitsemään. Tarkemmin olen eritellyt suunnitelman ja niiden tunnusnumerot luvun 4.5 taulukossa (Taulukko 1., s.46). Tässä luvussa käytän numeroiteja selventämään, mistä suunnitelmasta milloinkin on kyse. Esimerkiksi avopalveluiden valmiussuunnitelmasta puhuessani merkitsen sen tekstiin suunnitelman tunnusnumerolla (*suunnitelma 1*). Alaluvuissa käsittelen tuloksia sosiaalisen ensiavun osa-alueiden kautta. Ensimmäisessä alaluvussa tarkastelen tiedon kokoamisen, verkostoitumisen ja kontaktin luomisen osa-alueita. Nämä osa-alueet kytkeytyvät tiiviisti toisiinsa, ja niitä on siksi mielekäästä käsitellä samassa luvussa. Toisessa alaluvussa käsittelen tuloksia psyykkisen avun osalta. Viimeisessä alaluvussa käsittelen käytännön avun asemaa suunnitelmissa.

6.1 Tiedon kokoaminen, verkostoituminen ja kontaktin luominen

Sosiaalisen ensiavun osa-alueista tiedon kokoamisen ja verkostoitumisen tehtäviin on kiinnitetty suunnitelmissa paljon huomioita. Sosiaalisen ensiavun määritelmässä tiedon kokoamisella on kaksi ulottuvuutta: toisaalta tiedon kokoaminen onnettomuuden uhreilta ja auttajilta ja toisaalta tiedon jakaminen ja tapahtuneesta ja tarjolla olevasta avusta tiedottaminen välittömille ja välillisille uhreille. Suunnitelmissa tiedon kokoamisen tehtävästä korostuu erityisesti onnettomuustilanteesta tiedottaminen ulospäin. Kriisiviestinnästä laadituissa suunnitelmissa on yksityiskohtaiset ohjeet erityisesti tiedottamisen menettelytavoista julkisuuteen ja ulkopuolisille, jotka eivät ole osallisia varsinaiseen onnettomuuteen. Esimerkiksi tiedotusvälineet ovat tällaisia ulkopuolisia kohteita. Lisäksi tiedottamisen ja viestinnän osalta on suunniteltu toimintamalleja suuronnettomuus- ja katastrofitilanteisiin, jotka koskettavat suurta joukkoa kerralla. Avopalveluiden valmiussuunnitelmassa ja avopalveluiden riskienhallintasuunnitelmassa kriisiviestinnän osalta ohjeistetaan ainoastaan ulospäin suuntautuvaan tiedon kokoamiseen ja jakamiseen, jossa auttajalla on aktiivinen rooli tuottaa tapahtuneesta tietoa onnettomuuden välittämille uhreille, heidän

omaisilleen, henkilöstölle ja tarpeen mukaan myös ulkopuolisille yksityishenkilöille ja tiedotusvälineille (*suunnitelma 1 ja suunnitelma 2*). Evakuointitilanteeseen liittyvän ohjeistuksen mukaan pelastustoimen tiedottajan tehtävänä on tiedottaa uhreja tapahtuneesta, jakaa ohjeistusta hätämajoitukseen liittyen ja kertoa sen hetkisistä avun mahdollisuuksista (*suunnitelma 4*). Vesikriisiin varautumisen ohjeen mukaan kriisiviestinnästä vastaa palveluyksikön päällikkö, mutta yksikön rajat ylittävissä tai muuten hyvin vakavissa tilanteissa tiedottamisen vastuusta on neuvoteltava yksiköiden esimiehen kanssa (*suunnitelma 6*). Kunnan viestiyksikkö puolestaan kantaa kriisitilanteissa koko konsernin viestintävastuuta. Kriisinhallinnan keskeiseksi toimenpiteeksi mainitaan ohjeessa nopea tiedottaminen teknisten toimenpiteiden lisäksi.

Avopalveluiden valmiussuunnitelmassa ja riskienhallintasuunnitelmassa ohjeistetaan kuntaa kriisinaikaiseen viestintään ja tiedottamiseen (*suunnitelma 1 ja suunnitelma 2*). Kriisiviestinnän ohjeet ovat suunnitelmissa samansisältöiset. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että kuntaan on tehty kriisiviestintään yleiset ohjeet, jotka on sitten otettu mukaan osaksi sekä valmiussuunnitelmaa että riskienhallintasuunnitelmaa. Ohjeet on tarkoitettu sovellettavaksi tilanteissa, joissa asukkaiden terveys ja turvallisuus ovat vakavasti uhattuna. Ohjeen mukainen viestintä ja tiedottaminen tulevat sovellettaviksi lähinnä sellaisissa tilanteissa, jotka koskettavat useita yksittäisiä ihmisiä tai suurempaa ihmisjoukkoa. Henkilömääriä ei kuitenkaan ole ohjeessa rajattu, eikä ole tarkasti määritelty, millaisissa tilanteissa kyseisen ohjeistuksen mukaista toimintaa noudatetaan. Myös eri viranomaisilla on erilaisia käsityksiä siitä, millaista tilannetta pidetään suuronnettomuutena. Riskienhallintasuunnitelman mukaan esimerkiksi terveyskeskuksessa suuronnettomuuden rajana pidetään yli 15 välitöntä hoitoa ja ensiapua tarvitsevaa uhria, kun taas erikoissairaanhoido katsoo rajan olevan yli 30 potilasta (*suunnitelma 2*).

Avopalveluiden valmius- ja riskienhallintasuunnitelmien mukaan tiedottamisen periaatteet perustuvat siihen oletukseen, että kriisitilanteessa ihmiset haluavat tapahtumille selityksiä ja todenmukaista tietoa (*suunnitelma 1 ja suunnitelma 2*). Viestinnän todetaan olevan tiedon jakamista tapahtuneesta ja siitä, mistä ja millä tavoin on mahdollista saada lisätietoa. Tiedottamisen on perustuttava faktatietoon ja niiden perusteella tehtyihin johtopäätöksiin. Tiedottamisessa on huomioitava sekä yksittäisten asukkaiden, tiedotusvälineiden että henkilöstön tiedontarve. Asianosaisia on tiedotettava tapahtumien kulusta aktiivisesti. Tiedottaminen kuuluu pääasiassa pelastustöitä johtavalle viranomaiselle eli pelastustoimelle, ellei toisin sovita. Mikäli onnettomuudessa on loukkaantuneita tai kuolleita, heistä ilmoitetaan omaisille ennen julkisuutta. Omaisille tiedottaminen on pääasiassa pelastustoimen tehtävä, mutta tapauksesta riippuen tehtävä

voi siirtyä myös toisen organisaation edustajan hoidettavaksi. Henkilöstön on puolestaan oltava ajan tasalla tapahtuneesta ja sen vaikutuksista oman organisaation toimintaan.

Suuronnettomuustilanteiden psykososiaalista tukea koskevassa yhteistyösopimuksessa vastuu tiedottamisesta psykososiaalisen tuen osalta on tuen organisoimista varten perustetulla johtoryhmällä ja sen päälliköllä (*suunnitelma 5*). Pelastuslaitoksella puolestaan on vastuu hälyttää tukiryhmä tarvittaessa paikalle. Johtoryhmä vastaa varsinaisesta tukitoiminnan organisoimisesta ja johtamisesta. Johtoryhmä koostuu eri ammattialojen edustajista, jolloin yhteistyöverkoston tunteminen on tärkeää. Tietoa pyritään keräämään apua tarvitsevilta ja jakamaan neuvoa heille puhelintuen avulla. Puhelintuella pyritään sekä välittämään psyykkistä apua että tietoa ja neuvoja onnettomuuteen liittyen. Normaalioloissa johtoryhmän tehtävänä on valmiuden ylläpito suuronnettomuuksien varalta.

Avopalveluiden valmius- ja riskienhallintasuunnitelmissa ja vesikriisiin varautumisen ohjeessa mainitaan lyhyesti myös tiedon kokoamisen toinen tehtävä, eli tiedon kerääminen kansalaisilta (*suunnitelma 1, suunnitelma 2 ja suunnitelma 6*). Ohjeissa mainitaan erikseen, että ilmoitukset ja tiedot onnettomuuksista on otettava tosissaan ja onnettomuustilanteesta ilmoittavalta on kerättävä riittävästi tietoa asian selvittämiseksi. vesikriisi-tilanteessa pelastuslaitoksen päällikköpäivystäjän tai päivystävän palomestarin tehtävänä on ottaa yhteys häiriötilanteesta ilmoittaneeseen henkilöön, jotta he saisivat muodostettua tarkemman käsityksen tilanteesta. Ohjeen mukaan sekä kansalaisten että viranomaisten tekemiin kriisi-ilmoituksiin tulee suhtautua vakavasti.

Kriisitiedotus ja viestintä ovat avopalveluiden valmius- ja riskienhallintasuunnitelmissa tiiviisti sidoksissa verkostoitumisen tehtävään (*suunnitelma 1 ja suunnitelma 2*). Avopalveluiden valmiussuunnitelman mukaan viranomaisyhteistyö on osa suuronnettomuuksien varautumistoimia. Suunnitelmien mukaisesti viranomaisten ja muiden auttajien välinen yhteydenpito ja yhteistyö ovat tärkeä osa auttamistyötä. Viranomaisten toimivalta vaihtelee tilanteesta riippuen, jolloin yhteys muihin asiaa hoitaviin viranomaisiin on oltava kunnossa. Pelastustoimi organisoii yhteistyötä ja tehtävänjakoa oman toimivaltansa rajoissa. Lisäksi kunnan viestintäyksikkö on tärkeässä asemassa kriisiviestinnän toteuttamisessa. Ohjeen mukaan jokaisella avopalveluiden työntekijällä on myös velvollisuus tiedottaa henkilöstöä, asiakkaita ja sivullisia mahdollisesta vaaratilanteesta. Verkoston tunteminen on välttämätöntä myös jatkoavun järjestämiseksi. Kriisien jälkihoidon palveluverkosto on tunnettava, jotta uhri voidaan ohjata oikeaan paikkaan.

Evakuointia koskeissa suunnitelmissa verkostoitumisen tehtävä näyttyy evakuoinnista vastaavien viranomaisten ja järjestöjen määrittelemisellä (*suunnitelma 4*). Suunnitelmien mukaan evakuointitilanteessa toimii useita organisaatioita ja yksiköitä, eli evakuointitilanteissa auttaja on osa auttamistyön verkostoa. Evakuointitilanteessa toimivat sosiaalitoimen päivystyspalvelut, evankelisluterilainen seurakunta, Suomen Punainen Risti, kuljetuspalvelut ja Vapaaehtoinen pelastuspalvelu VAPEPA. Lisäksi kunnan avopalveluiden johtotasolla on oltava yhteys organisaatioihin. Evakuoitujen sijoittamisesta vastaa kunta, ja tarvittaessa seurakunnalta saadaan apua ja lisäresursseja. Sosiaalitoimen roolia ei ole suunnitelmassa tarkemmin määritelty. Terveyskeskuksen valmiussuunnitelmassa mainitaan, että onnettomuustilanteissa tulee tiivistää yhteistyötä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa (*suunnitelma 3*) Vesikriisin varautumisohjeen mukaan aluepelastuslaitoksen tehtävänä on hälyttää vesikriisin tapahtuessa kriisijohtamisesta vastaavat henkilöt ja yhteistyötahot (*suunnitelma 6*). Pelastuslaitokselle kuuluu myös opastaa alkuvaiheessa kriisitilanteessa tarvittavien johtamisjärjestelmien luomisessa.

Kontaktin luomisen tehtävä on tärkeä osa sosiaalista ensiapua omana toimintanaan, jolloin kontaktin luominen on jo itsessään osa auttamisprosessia. Toisaalta se liittyy vahvasti muihin sosiaalisen ensiavun osa-alueisiin ja jonkintasoinen kontaktin luominen on usein edellytys muiden tehtävien suorittamiselle. Suunnitelmissa kontaktin luomisen tehtävää ei ole mainittu omana auttamisen muotonaan, mutta sen voi tulkita olevan epäsuorasti osa muita auttamisen tehtäviä. Avopalveluiden riskienhallintasuunnitelman mukaan auttamistoiminnassa on pyrittävä vuorovaikutukselliseen viestintään (*suunnitelma 2*) Kontaktin luomisen tehtävää ei mainita suunnitelmassa suoraan, mutta käsitän vuorovaikutuksellisen viestinnän toiminnaksi, joka vaatii auttajalta ainakin jonkinasteisen kontaktin ottamista välittömiin ja välillisiin uhriin ja mahdollisesti tilanteen ulkopuolisiinkin. Myös tiedottaminen onnettomuudessa loukkaantuneista tai kuolleista heidän omaisilleen merkitsee henkilökohtaisen kontaktin luomista omaisiin. Ikävien uutisten välittäminen vaatii auttajalta herkkyyttä ja ammattitaitoa kohdata läheinen, joka tässä tapauksessa on välillisen uhrin asemassa.

Evakuointia ja hätämajoitusta koskevassa ohjeessa on määritelty, että pelastuslaitoksen tilanteesta vastaava viranomainen (päälystöpäivystäjä) arvioi uhrin evakuointi- ja hätämajoitustarpeen, jolloin hänen on todennäköisesti otettava kontakti uhriin arvioinnin tekemiseksi tai toimenpiteistä kertomiseksi (*suunnitelma 4*). Pelastuslaitoksen tiedottajan tehtävänä on tiedottaa uhreille saatavilla olevasta avusta, jolloin tehtävään sisältyy kontaktin ottaminen uhriin tiedon kokoamista ja jakamista varten. Evakuointisuunnitelman mukaan suuremmissa onnettomuuksissa, joissa evakuointi- ja

hätämajoitustarve on laaja, Vapaaehtoisen pelastuspalvelun tehtävänä on koota evakuoitavat asukkaat yhteen sen jälkeen, kun pelastustoimi on määritellyt evakuoinnin ja majoituksen tarpeen. Tällöin kontaktin luominen uhreihin siirtyy osittain kolmannen sektorin toimijoiden tehtäväksi.

6.2 Psykkinen apu

Psyykkisen avun järjestämisestä on suunnitelmia avopalveluiden valmiussuunnitelmassa (*suunnitelma 1*), avopalveluiden riskienhallintasuunnitelmassa (*suunnitelma 2*), evakuointiohjeissa (*suunnitelma 4*) ja psykososiaalisen tuen järjestämistä koskevissa yhteistyösopimuksissa ja ohjeissa (*suunnitelma 5*). Psykkinen apu on suunnattu sekä autettaville että onnettomuustilanteessa ensisijaisina auttajina toimiville työntekijöille. Riskienhallintasuunnitelmassa on yleistasolla otettu huomioon henkilöstön hyvinvoinnin edistäminen työsuojelun keinoin (*suunnitelma 2*). Kunnan tavoitteena on varmistaa henkilöstön työmotivaation ja hyvinvoinnin säilyminen. Työn henkistä kuormittavuutta pyritään ehkäisemään ja lieventämään työyhteisön sisäisillä toimintatavoilla ja työn selkeällä suunnittelulla, tarvittavan koulutuksen järjestämisellä ja työterveyden palveluiden avulla. Kunnan evakuointi- ja hätämajoitusohjeiden mukaan Vapaaehtoinen pelastuspalvelu (VAPEPA) huolehtii laajoissa onnettomuuksissa ensivaiheen kriisituen järjestämisestä uhreille (*suunnitelma 4*).

Avopalveluiden riskienhallintasuunnitelmassa on huomioitu asukkaiden ja työntekijöiden mahdollinen tarve kriisin jälkihoitoon äkillisen ja odottamattoman kriisitilanteen jälkeen (*suunnitelma 2*). Jälkihoidon avulla pyritään ehkäisemään myöhempiä ongelmia ja stressireaktioita. Työntekijöiden on mahdollista purkaa tapahtumia käsittelemällä niitä niin kutsutun defusing-menetelmän avulla, eli keskenään ilman ulkopuolisten ammattilaisten apua. Lisäksi sekä kunnan asukkailla että kriisitilanteessa olleilla työntekijöillä on mahdollista osallistua debriefing eli jälkipuinti-tapaamisiin, joissa ammattitaitoiset henkilöt ohjaavat käsittelemään onnettomuudesta aiheutuneita tunteita, ajatuksia ja reaktioita. Jälkipuinti on kunnassa järjestetty ostopalveluna ulkopuoliselta yhdistykseltä, ja kunta on velvollinen seuraamaan ja valvomaan toimintaa. Jälkipuinti ei varsinaisesti ole enää osa sosiaalista ensiapua, mutta on tärkeä jatkoavun muoto. Ohjeesta ei kuitenkaan ilmene, kenen vastuulla on ohjata ja neuvoa uhreja jälkihoitoon.

Kunnan Y terveystieteiden valmiussuunnitelmassa mainitaan, että terveydenhuollon normaalitoimintaan kuuluu muiden perusterveydenhuollon palvelujen lisäksi reagoiminen ihmisten hyvinvointia uhkaaviin äkillisiin tilanteisiin (*suunnitelma 3*). Terveystieteiden valmiussuunnitelmassa on mainittu psykososiaalisen tuen järjestäminen, ja tähän liittyen

suunnitelmassa on eritelty debriefing-toiminnan ja psykologisen tuen järjestämisen työnjako. Terveyskeskusten valmiussuunnitelmasta ilmenee, että debriefing-tuki järjestetään kunnan ostopalveluna ulkopuoliselta yhdistykseltä, mikä kävi ilmi myös avopalveluiden riskienhallintasuunnitelmassa (*suunnitelma 2*) Terveyskeskusten valmiussuunnitelman mukaan jälkipuintia tarvitsevat usein onnettomuuksien tai väkivallan uhrit, kuolleen tai loukkaantuneen ihmisen läheiset tai ”läheltä piti” -tilanteen osalliset, pelastushenkilökunta tai traumaattisen tilanteen silminnäkijät (*suunnitelma 3*). Jälkipuinnin avulla pyritään ehkäisemään jälkireaktioita, joita voivat olla esimerkiksi syyllisyyden tai ahdistuneisuuden tunteet, univaikeudet, muistihäiriöt tai häpeä omasta selviytymisestä. Lisäksi suunnitelmassa mainitaan, että normaaliolojen häiriötilanteissa perusterveydenhuolto järjestää tarvittavan psykologisen tuen yhteistyössä kolmannen sektorin yhteiskumppanin kanssa ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa. Normaaliolojen häiriötilanteet viittaavat esimerkiksi suuronnettomuuksiin. Suunnitelman mukaan akuuteissa mielenterveydellisen hädän tilanteissa mielenterveyskeskuksen kriisityöryhmä tai terveyskeskuspäivystys hoitaa tilanteet. Akuutteihin tapauksiin kuuluvat henkilöt, joilla on psykoosiasteinen kriisi, tai jotka ovat vakavassa itsemurhavaarassa tai muussa vakavassa mielenterveydellisessä kriisissä. Suunnitelman mukaan kriisityöryhmään ei välttämättä tarvitse viranomaisen tekemää lähetettä, mutta ammattilaisten yhteydenotto on toivottavaa. Tällöin kriisityöryhmään voi ohjautua myös muita kuin viranomaiskanavia pitkin. Suuronnettomuustilanteiden varalta suunnitelmassa todetaan, että tarvittaessa avomielenterveyspalveluiden henkilökuntaa käytetään kriisiapuna lievempienkin mielenterveyden häiriöiden hoitamisessa.

Psykososiaalista tukea koskevien dokumenttien liitteenä on pohdintapaperi, joka ei ole varsinaisesti sitova suunnitelma eikä ohje, vaan selkeyttää psykososiaalisen tuen nykytilaa kunnassa (*suunnitelma 5*). Selonteon mukaan suurin ongelmakohta on yksittäisten henkilöiden yksilöllisen tuen järjestämisessä. Tuen järjestämisestä ei ole tehty virallista sopimusta minkään organisaation kanssa, eikä siitä ole selkeitä vastuukysymyksiä ratkaisevia ohjeita. Ryhmämuotoinen jälkihoidon psykososiaalinen tuki on sopimuksella ostettu ulkopuolisilta järjestöiltä ja suuronnettomuuksien psykososiaalinen tuki järjestetään yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa. Myös avopalveluiden valmiussuunnitelman mukaan suuronnettomuuksien psykososiaalinen tuki järjestetään yhteistyössä kolmannen sektorin toimijan kanssa (*suunnitelma 1*). Kunta on tehnyt toimijan kanssa sopimuksen, jonka mukaan psykososiaalista tukea tarjotaan yhteistyössä kaikissa suuronnettomuuteen verrattavissa tilanteissa, joissa syntyy psykososiaalisen tuen tarve. Tuen organisoimista varten muodostetaan moniammatillinen johtokeskus, jossa on edustajia kunnasta, sairaanhoitopiiristä,

aluepelastuslaitokselta, seurakunnasta, Suomen Punaisesta Rististä, debriefing-palvelua järjestävästä yhdistyksestä, kriisikeskuksesta ja poliisista. Täten psykososiaalisen tuen järjestämisessä painottuu myös verkostoitumisen tehtävä jo johtotasolla.

Suuronnettomuuksien varalta tehty yhteistyösopimus kolmannen sektorin organisaation kanssa pyrkii takaamaan asukkaiden avunsaannin silloin, kun onnettomuus koskettaa laajaa joukkoa ihmisiä (*suunnitelma 5*). Sopimuksessa todetaan, että viranomaisilla on vastuu väestön sosiaalisesta turvallisuudesta, ja tämä sisältää myös psyykkisestä hyvinvoinnista huolehtimisen. Vapaaehtoisresurssien käyttäminen psykososiaalisen tukijärjestelmän ylläpitämiseksi on perusteltu sosiaali- ja terveystieteiden ohjeistuksella, joka sopimuksen mukaan ohjaa käyttämään vapaaehtoisjärjestöjä täydentämään tarvittaessa kunnan omia resursseja. Sopimuksen mukaan psykososiaalista tukea tarjotaan onnettomuuden uhreille, heidän läheisilleen, onnettomuustilanteessa työskenteleville auttajille (hälytyspäivystäjät, palomiehet, poliisit, lääkärit, hoitohenkilöstö, kriisityöntekijät, sairaankuljettajat ja vapaaehtoistyöntekijät) ja jälkihoitotyöntekijöille (psykologit, sosiaalityöntekijät ja vapaaehtoistyöntekijät) ja muille, jotka kärsivät onnettomuudesta seuranneesta traumaattisesta kriisistä. Mielenkiintoista on huomata, että sopimuksessa uhrin käsitteellä tarkoitetaan onnettomuudessa osallisena olleita. Auttajat ja omaiset on tässä tulkinnassa erotettu uhrin käsitteen ulkopuolelle. Toinen mielenkiintoinen huomio on, että sosiaalityöntekijät on sopimuksessa määritelty ”jälkihuoltotyöntekijöiksi”, joiden tehtävät sijoittuvat jälkihoitoon. Kolmannen sektorin toimijoiden tehtävänä puolestaan on huolehtia akuutin avun antamisesta, jota jatketaan akuutin vaiheen ajan, ja sen jälkeen uhrit siirtyvät tarvittaessa jälkihoidon vastuulle. Psykososiaalista tukea annetaan suunnitelmaan mukaan sekä henkilökohtaisesti että puhelintukena.

6.3 Käytännön apu

Kunnan suunnitelmissa käytännön apuun kuuluvia tehtäviä löytyy avopalveluiden valmiussuunnitelmasta ja evakuointi- ja hätämajoitusohjeista (*suunnitelma 1 ja suunnitelma 4*). Valmiussuunnitelman mukaan sosiaaliasemalle ohjataan tieto päivittäisistä onnettomuuksista erityisesti silloin, jos onnettomuuteen liittyy tarve tilapäismajoitukseen (*suunnitelma 1*). Saman suunnitelman mukaan pelastuslaitoksen tehtävänä on kuitenkin organisoida evakuointi ja hätämajoitus. Kuljetusavusta kunta on tehnyt sopimuksen liikenneyhtiön kanssa, ja kuljetuspalvelut järjestetään päivystävän palomestarin pyynnöstä. Avopalveluiden valmiussuunnitelmassa todetaan myös, että suuronnettomuuksia koskevat konkreettiset suunnitelmat on kirjattu erilliseen

Suuronnettomuuksien toimintaohjeet –asiakirjaan. Kyseinen asiakirja on tullut tutkijan tietoon vasta aineistoa analysoidessa, joten sitä ei ole voitu ottaa osaksi aineistoa.

Evakuointi- ja hätämajoitusohjeissa on mainittu, että pelastusasetus (2003) säättää kunnalle velvollisuuden huolehtia onnettomuuksien uhrien ja evakuoitujen majoittamisesta, vaatetuksesta, ruoasta ja muusta perushuollosta (*suunnitelma 4*). Kunta Y on delegoinut nämä tehtävät avopalveluiden vastuulle, jonka lisäksi on tehty yhteistyösopimuksia evankelisluterilaisen seurakunnan, Suomen Punaisen Ristin ja Vapaaehtoisen pelastuspalvelun kanssa. Näillä kolmannen sektorin järjestöillä on mahdollisuus irtisanoa sopimus muutaman kuukauden irtisanomisajalla. Kunnan vastuu ja velvollisuus järjestää tarvittavat palvelut ei kuitenkaan häviä, vaikka jokin yhteistyökumppaneista irtisanoisikin sopimuksen, vaan palvelut on järjestettävä muilla keinoilla.

Evakuointitilanteessa pelastuslaitoksen tehtävänä on arvioida tilanne ja tarvittaessa tilata kuljetuspalvelu sopimuksen mukaiselta palvelunjärjestäjältä (*suunnitelma 4*). Kuljetuspalveluiden hälytysvalmius on järjestetty niin, että se on tavoitettavissa vuorokauden ympäri. Hätämajoitus on puolestaan pyritty järjestämään ensisijaisesti niin, että uhri itse järjestää itselleen majoituspaikan ystävien tai läheisten luota tai hotellimajoituksen. Tällöin uhri maksaa mahdolliset kustannukset itse. Toissijainen vaihtoehto on kaupungin järjestämä majoitus ja kuljetus majoituspaikkaan. Ensisijaisen vaihtoehto eli uhrin itse järjestämä apu vaatii uhrilta paljon omatoimisuutta ja kykyä aktiiviseen toimintaan, ja vastuu avun järjestämisestä siirretään uhreille, kun sen pelastusasetuksen mukaan pitäisi olla kunnalla. Pelastuslaitoksen tiedottaja kirjaa evakuoitavat henkilöt ja huolehtii tarvittaessa kuljetukseen tarvittavien maksusetelien jakamisesta. Mikäli kyseessä on laaja evakuointitilanne ja uhreja on paljon, pelastuslaitoksen valvomo ja Suomen Punaisen Ristin aluetoimijat järjestävät seurakunnan kautta majoituksen. Vapaaehtoinen pelastuspalvelun tehtävänä on ohjata evakuoitavat majoituspisteeseen, huolehtia mahdollisista tarvikkeista, ruoasta ja valvonnasta.

6.4 Yhteenveto ja arviointi

Tässä alaluvussa kokoon yhteen suunnitelma-aineiston analyysin keskeiset tulokset. Esitän yhteenvedon taulukossa *Sosiaalinen ensiapu kunnan avopalveluiden suunnitelmissa* (Taulukko 3., s.73). Arvioin tulosten pohjalta sosiaalisen ensiavun eri osa-alueiden huomioon ottamista ja mahdollisia kehittämistarpeita. Arviointi jakautuu taulukossa kahteen osaan. Ensimmäiseksi käsittelen sitä, mikä on ollut suunnitelmissa toimivaa sosiaalisen ensiavun kannalta. Toiseksi

käsittelen keskeisiä kehittämisen kohteita, joita tulosten myötä olen havainnut. Tulosten pohjalta muodostuneisiin kysymyksiin ja ajatuksiin syvennyn myöhemmin luvussa 8, jossa pohditaan tulosten sisältöä ja kehittämismahdollisuuksia suhteessa onnettomuusraportti-aineiston tuloksiin sekä avun tarpeen ja auttamistyön teoreettisiin näkökulmiin.

Taulukko 3. Sosiaalinen ensiapu kunnan avopalveluiden suunnitelmissa.

Sosiaalinen ensiapu	Kunnan avopalveluiden suunnitelmat
Tiedon kokoaminen	<p><u>Toimivaa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kriisiviestintä suuronnettomuuksissa - Tiedottaminen onnettomuuden uhreille ja ulkopuolisille, kuten tiedotusvälineille <p><u>Kehitettävää:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Järjestelmällinen ja suunnitelmallinen tiedon kerääminen uhreilta - Tiedon kokoamisen kehittäminen normaaliajan arjen onnettomuustilanteisiin
Verkostoituminen	<p><u>Toimivaa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Yhteistyöverkoston merkitys onnettomuustilanteissa - Verkostoon kuuluvat viranomaiset ja muut auttajat <p><u>Kehitettävää:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkostoon kuuluvien auttajien työnjako ja tehtäväkuvat normaaliajan onnettomuuksissa
Kontaktin luominen	<p><u>Toimivaa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontaktin luominen esiintynyt epäsuorasti muun auttamistyön suunnittelun ja ohjeistuksen kautta <p><u>Kehitettävää:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontaktin luomisen tehtävän sisällyttäminen osaksi toimintasuunnitelmia - Ammattilaisten huomion kiinnittäminen kontaktin luomisen tehtävään itsenäisenä auttamisen muotona, esimerkiksi läsnä olemisen ja kuuntelemisen merkitys uhrille
Psyykinen apu	<p><u>Toimivaa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Psykososiaalisen tuen järjestäminen suuronnettomuustilanteissa - Autettavien mahdollisuus jälkipuintiin onnettomuustilanteen jälkeen suurissa onnettomuuksissa - Työntekijöiden mahdollisuus käsitellä auttamiseen liittyviä tunteita työyhteisössä tai työterveyden piirissä onnettomuuden jälkeen <p><u>Kehitettävää:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Psyykkisen avun tarjoaminen pienemmissä, jokapäiväisissä arjen onnettomuustilanteissa - Yksilöllisen psyykkisen avun tarpeen havaitseminen ja tuen järjestäminen välittömästi
Käytännön apu	<p><u>Toimivaa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evakuointitilanteissa hätämajoituksen, kuljetuksen ja muun perushuollon järjestäminen uhreille <p><u>Kehitettävää:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Uhrin oma vastuu avun järjestämisestä suhteutettava tarkemmin hänen fyysiseen ja psyykkiseen vointiinsa ja kykyynsä toimia itsenäisesti ja aktiivisesti

7 SOSIAALINEN ENSIAPU ONNETTOMUUSTILANTEISSA

Tässä luvussa käsittelen onnettomuusraporttien analyysityön tuloksia. Raporttien tarkoituksena on luoda kuvaa käytännön onnettomuustilanteissa tapahtuvasta auttamistyöstä. Onnettomuusraporttien tilanteet painottuvat evakuointia vaatineisiin tilanteisiin, joissa on ollut viranomaisyhteistyön tarve. Aineistoksi valikoituneista tilanteista suurin osa on tulipalo-onnettomuuksia, joissa välittömien uhrien lukumäärä vaihtelee yhden ja useamman kymmenen välillä. Laajuudeltaan erikokoiset tilanteet antavat monipuolisen kuvan siitä, miten erilaisissa tilanteissa auttamiskäytännön toteutuvat. Tutkielman näkökulmasta tulipalojen lisäksi yhtä tärkeitä onnettomuustilanteita ovat kaikki arkipäivän onnettomuudet, joissa on ihmisiä osallisina. Aineistojen keräämisprosessin myötä aineistoksi valikoitui tällä kertaa pääosin tulipalotilanteita, mutta yhtä hyvin arvioitavana aineistona olisivat voineet olla esimerkiksi liikenneonnettomuudet.

Luvun alaotsikot olen jakanut samalla periaatteella kuin edellisessä luvussa, jossa käsitelin suunnitelma-aineiston analyysin tuloksia. Alalukujen avulla erittelen sosiaalisen ensiavun eri osa-alueiden ilmenemistä onnettomuusraporteissa. Luvussa 4.5 olen koonnut taulukkoon (Taulukko 2., s.54) aineistona olevat raportit ja nimennyt ne A:sta G:hen. Kun käsittelen tuloksia, käytän nimeämistä apuna niin, että lukijan on mahdollista seurata, mistä onnettomuustilanteesta milloinkin on kyse.

7.1 Tiedon kokoaminen, verkostoituminen ja kontaktin luominen

Olen sisällyttänyt kolme sosiaalisen ensiavun osa-alueita samaan lukuun, sillä onnettomuusraporteissa kontaktin luomisen, tiedon kokoamisen ja verkostoitumisen osa-alueita ei voi täysin puhtaasti erottaa toisistaan. Kontaktin luomista välittömiin tai välillisiin uhreihin, esimerkiksi omaisiin, ei ole mainittu yhdessäkään raportissa erikseen. Kuitenkin auttajien työ vaatii jokaisessa onnettomuustilanteessa jonkinlaista kontaktin ottamista tapahtuman osallisiin. Kun työntekijät tiedottavat medialle tai uhreille tapahtuneesta tai jatkoavusta, tai selvittävät uhrien avun tarvetta tai terveydentilaa, heidän on luotava jonkinasteinen kontakti kohteeseen. Esimerkiksi isossa onnettomuustilanteessa pelastustoimi on tarvinnut myös muiden viranomaisten ja toimijoiden apua, ja yhteistyökumppaneille on ilmoitettu onnettomuudesta (*raportti A*). Päällikkötason päivystäjä on selvittänyt majoitusta tarvitsevien määrän. Kontakteja on siis luotu yhteistyöverkoston avun saamiseksi ja uhreihin heidän hätämajoitustarpeensa selvittämiseksi. Raportissa *B* ei ole mainintaa siitä, kuka on selvittänyt uhrien hätämajoitustarpeen tai muun avun tarpeen ja ottanut kontaktin

uhreihin. Selvitystyötä on kuitenkin tehty, koska raportista selviää, että uhrin ovat saaneet järjestettyä itse itselleen tilapäismajoituksen loppuyöksi. Yhden asunnon tulipalossa kontakti on otettu uhrin pelastamisvaiheessa, kun palomiehet ovat ohjanneet ja neuvoneet uhrille, miten toimia tulipalossa (*raportti D*). Sosiaalisen ensiavun näkökulmasta kontaktin luominen uhriin merkitsee henkilökohtaisen kontaktin luomista, jotta auttamistyö olisi mahdollista ja uhri tuntisi tulevansa huomioiduksi ja kuulluksi. Henkilökohtaisen kontaktin luomista ei raporteissa erikseen mainittu tai kerrottu tarkemmin uhrin ja pelastustyöntekijän välisestä vuorovaikutuksesta, jolloin kontaktin luomisen tehtävää on vaikea arvioida täsmällisemmin.

Suurta väkijoukkoa koskevissa onnettomuuksissa tiedottamistehtävä on pääasiassa päällystötason tehtävä. Raporteissa esiintyvä tiedottaminen kohdistuu erityisesti onnettomuustilanteen ulkopuolisiin toimijoihin, kuten mediaan. Noin 30 asukasta koskeneessa rivitalon tulipalossa tiedottaminen on jaettu pelastustoimen viranomaisten kesken (*raportti A*). Päällikkötason päivystäjä on pian pelastustoiminnan aloittamisen jälkeen ottanut tehtäväkseen vastata tiedottamisesta. Lääkintäesimies on ottanut kontaktin ja tiedottanut hätämajoituspaikkaan majoitustarpeesta. Toisessa rivitaloasuntojen tulipalotilanteessa pelastustoimen päällystö on välittänyt mediatiedotukset tiedotusvälineille hätäkeskuksen kautta (*raportti B*). Myös isoa joukkoa koskeneessa kerrostalon tulipalotilanteessa päällikkötason päivystäjä on vastannut tiedottamisesta ja hänen tehtävänä on ollut muodostaa tilanteesta kokonaiskuvaa (*raportti C*).

Pelastuslaitoksen valvomon rooli korostuu kolmessa raportissa verkostoitumisen hallinnassa ja organisoimisessa, kun valvomon tehtävänä on ollut välittää yhteistyökumppaneiden yhteystiedot pelastuslaitoksen viranomaisille ja ottaa myös itse tarvittaessa yhteyttä eri organisaatioihin ja toimijoihin avun järjestämiseksi. Noin 20 asukkaan evakuointiin johteessa tulipaloonnettomuudessa valvomo ja päivystävä päällikkö ovat yhdessä arvioineet uhrien kuntoa ja suojantarvetta (*raportti C*). Valvomo on lisäksi tiedottanut tieliikennekeskusta pelastustoiminnan ja pelastuskaluston aiheuttamasta liikennehäiriöstä ja sen päättymisestä. Vesivahinko-onnettomuuden uhreille tilapäismajoitusta järjestäessään pelastustoimi on saanut mahdollisten yhteistyökumppaneiden yhteystiedot pelastuslaitoksen valvomon kautta (*raportti G*). Rivitalon tulipalossa valvomon tehtävänä on ollut selvittää isännöitsijän ja huoltoyhtiön edustajien yhteystietoja ja pyrkiä saamaan näihin yhteys (*raportti B*).

Onnettomuuden välittömille uhreille tilanteesta ja saatavasta avusta tiedottaminen ja tiedon kerääminen uhreilta itseltään on mainittu raporteissa vain lyhyesti, jos ollenkaan. Kerrostalon

tulipalossa, jossa evakuoitavia on paljon, asukkaat on koottu linja-autoon, jolloin onnettomuuden uhrin ovat olleet yhdessä tilassa tiedottamisen ja tiedon keräämisen kannalta (*raportti C*). Pienemmässä onnettomuudessa palomiehet ovat tiedottaneet onnettomuustilanteesta palavan asunnon asukasta toimintatavoista pelastustehtävän aikana (*raportti D*). Muuten tiedottamistoiminnasta ei ole raportissa mainintoja. Yhden vakavasti loukkaantuneen uhrin vaatineen asuntopalon raportissa ei ole lainkaan mainintoja erityisestä tiedottamistoiminnasta uhrille, hänen omaisilleen tai ulkopuolisille toimijoille (*raportti E*). Tilannetta arvioitaessa on kuitenkin otettava huomioon, että onnettomuuden ainoa välitön uhri jatkoi välittömästi sairaalaan saamaan jatkoapua.

Vesivahinko-onnettomuudessa (*raportti G*) uhri on saanut alun perin tiedon onnettomuudesta omaiseltaan, joka on havainnut vesivahingon. Tämän jälkeen pelastustoimi ja poliisi ovat selvittäneet vaurioita paikan päällä. Asukkaalle on kerrottu mahdollisista jälkivahingontorjuntaliikkeistä, joista olisi mahdollista saada apua esimerkiksi asunnon kuivattamiseen. Pelastustoimi on myös ottanut yhteyttä vakuutusyhtiöön ja selvittänyt yhdessä uhrin kanssa vakuutuskysymyksiä koskien ulkopuolisen huoltoliikkeen kustannusten korvaamista. Myös muiden talon asuntojen tilanne on selvitetty ja selvityksen perusteella on päädytty evakuoimaan asukkaat mahdollisten oikosulkujen aiheuttamien palojen ja sähkökatkosten varalta. Asukkaita on tiedotettu päätöksestä, jolloin yhden asunnon asukas on alkanut riehumaan ja päätenyt poliisin putkaan yöksi.

Onnettomuustilanteessa tiedon kokoaminen ja tiedottaminen ovat tiiviissä yhteydessä verkostoitumisen tehtävään. Jokaisessa raportissa verkostotyö ilmenee jossakin muodossa ja laajuudessa tilanteesta riippuen. Isoissa tulipalotilanteissa yhteistyökumppaneita ja yhteydenottoja eri organisaatioihin on enemmän kuin pienissä, yhtä tai muutamaa ihmistä koskevissa onnettomuuksissa. Rivitalopalossa, jossa evakuoituja on ollut noin 30, pelastustoimen henkilöstö on verkostoitunut erityisesti pelastustoimen alaisten toimijoiden kesken, kun apua on tarvittu monesta eri yksiköstä (*raportti A*). Lisäksi apua on tarvittu kunnan tekniseltä yksiköltä veden jakeluun ja seurakunnalta hätämajoituksen järjestämiseen. Toisessa rivitalopalossa isännöitsijän ja huoltoyhtiön edustajien tavoittamisessa on ollut suuria vaikeuksia (*raportti B*). Yhteyttä on yritetty ottaa tilapäismajoituksen, vartiointin ja jälkivahingontorjunnan selvittämiseksi. Yhteys isännöintiin ja huoltoyhtiöön on lopulta saatu ja on voitu järjestää jatkotoimien suunnittelupalaveri heidän kanssaan. Viranomaisina onnettomuuspaikalla on pelastustoimen lisäksi ollut poliisi. Lisäksi apua

on saatu talon muilta asukkailta uhrien evakuointivaiheessa. Osaan uhrien asunnoista on murtauduttu, jotta asukkaat on saatu hereille ja evakuoitua.

Yhteistyöverkostolla on ollut myös toisistaan poikkeavia käsityksiä tilanteesta ja avuntarpeesta. Kyseisessä onnettomuustilanteessa iäkäs ihminen on menettänyt ulkorakennuksensa tulipalossa ja on ollut tapahtumasta järkyttynyt (*raportti F*). Henkilö on muun muassa pyrkinyt tuhoutuneeseen rakennukseen useasti pelastustyön aikana. Päivystävä palomestari on ohjeistanut ottamaan yhteyttä evakuoinnista vastaaviin tahoihin. Tilanteessa on otettu yhteyttä alueen Suomen Punaisen Ristin (SPR) edustajaan, joka on ottanut evakuointitehtävän hoitaakseen ja mennyt paikan päälle selvittämään avun tarvetta, ja he ovat tarjonneet mahdollisuutta uhrin tilapäismajoitukseen seuraavaksi yöksi. SPR on tiedottanut asiasta onnettomuuskunnan päällikötasoa, jonka arvio uhrin tilanteesta on ollut erilainen. Palokunnan päällikölle uhri on ollut entuudestaan tuttu, ja tuntemisen perusteella hän on arvioinut, että siirto tilapäismajoitukseen vieraaseen ympäristöön ei olisi uhrin hyvinvoinnille hyvä ratkaisu. Sen sijaan pelastustoimissa on arvioitu, että henkilö tarvitsisi henkistä tukea ja huolenpitoa kotonaan. Arvion mukaan tällaisella avulla olisi ollut tärkeä merkitys jatkon kannalta. SPR:llä ei kuitenkaan ole ollut valmiutta henkisen tuen tarjoamiseen, vaan valmius koskee lähinnä käytännön avussa, kuten välittömässä majoituksessa ja vaatehankinnoissa auttamista.

7.2 Psykykinen apu

Sosiaalisen ensiavun osa-alueista psykkisen avun tehtävästä on onnettomuusraporteissa vähiten mainintoja. Raporteissa *A* ja *B* ei ole tietoa psykkisen avun järjestämisestä, vaikka onnettomuus on koskettanut useita ihmisiä. Vaikka ihmishengen menetyksiltä onnettomuudessa vältyttiin, suuri osa uhreista on menettänyt joko kokonaan tai osittain kotinsa ja omaisuutensa. Noin 20 evakuoitua asukasta vaatineessa tulipalo-onnettomuudessa (*raportti C*) loukkaantui lievästi neljä henkilöä. Pelastustoimi on pyytänyt sosiaalipäivystyksen paikalle noin 40 minuuttia pelastustyön alkamisen jälkeen. Sosiaalipäivystys on raportin mukaan lähtenyt paikalle, mutta tarkempia tietoja sen roolista tai tehtävistä onnettomuuspaikalla ei ole kerrottu.

Asuntopalossa, jossa on loukkaantunut vakavasti yksi henkilö, loukkaantunut on toimitettu välittömästi onnettomuuspaikalta sairaalaan saamaan jatkohoitoa, jolloin mahdollinen psykkisen avun tarjoaminen on siirtynyt sairaalan tehtäväksi (*raportti E*). Toisen tulipalossa palaneen asunnon asukasta ja tämän naapuria koskeneessa onnettomuudessa ei ole lainkaan mainintaa psykkisestä avusta tai avuntarpeen arvioimisesta (*raportti D*). Vesivahinko-onnettomuuden raportissa ei

myöskään kerrota, että pelastuslaitoksen työntekijät olisivat havainneet tarvetta psyykkisen apuun tai pyytäneet sitä uhreille (*raportti G*).

Selkeimmin psyykkisen avun tarve tulee esiin onnettomuustilanteessa, jossa iäkkään henkilön omistama ulkorakennus (ei asuinrakennus) on palanut (*raportti F*). Tiedottamista ja verkostoitumista käsittelevässä luvussa (luku 7.2) sivusin jo hieman myös henkiseen tukeen liittyviä ongelmia, kun arvioin verkostotyön toimivuutta. Onnettomuustilanteessa SPR:ltä on pyydetty apua uhrin avun tarpeen kartoittamisessa. SPR:llä on ollut valmiudet tarjota uhrille tilapäismajoitusta, mutta palopäällikön arvion mukaan uhrin siirtäminen kotoa vieraaseen ympäristöön olisi ollut huonompi ratkaisu kuin kotiin jääminen. Päällikkö on arvioinut onnettomuustilanteen ja uhrin tuntemisen perusteella, että eniten uhri hyötyisi kotona järjestettävästä henkisestä tuesta, jossa auttaja voisi olla jopa yön yli uhrin tukena, mutta tällaista palvelua ei ole ollut saatavilla. Palokunnan päällikön arvion mukaan henkisen ensiavun tarjoaminen olisi onnettomuuskunnassa kuulunut terveyskeskuksen kriisiryhmälle, joka ei ole ollut tilanteessa mukana.

7.3 Käytännön apu

Onnettomuustilanteissa annettava käytännön apu on mainittu jossakin muodossa kaikissa seitsemässä raportissa. Erityisesti käytännön avun osa-alueella ovat korostuneet tilapäismajoituksen järjestäminen ja tulipalovahinkoja kärsineiden asuntojen huoltotoimenpiteet. Kahdessa raportissa (*raportti A* ja *raportti C*) on lisäksi mainittu tarvittavan ruoan tai juoman järjestämisestä pelastustyöntekijöille onnettomuuspaikalle. Uhrien ravitsemisesta ei sen sijaan ole mainintaa yhdessäkään raportissa.

Tilapäismajoituksen tarve on syntynyt evakuoinnin seurauksena, kun onnettomuuden vuoksi uhrien omat asunnot ovat menneet asumiskelvottomaan kuntoon. Suurissa tulipalo-onnettomuuksissa evakuoitujen määrä on ollut suuri, jolloin voidaan tarvita myös suuria tiloja majoitusta varten. Noin 30 ihmistä koskettaneessa tulipalossa uhreille on tarjottu hätämajoitusta seurakunnan leirikeskuksen tiloissa sekä kuljetus majoituspaikalle (*raportti A*). Noin 20 asukkaan evakuointiin johtaneessa tulipalo-onnettomuudessa pelastuslaitoksen valvomo ja päällikkötason päivystäjä ovat arvioineet evakuoidut asukkaat melko hyväkuntoisiksi ja tarvitsevan toistaiseksi suojaa (*raportti C*). Loukkaantuneille uhreille on järjestetty sairaankuljetus sairaanhoitoon ja muille välittömille uhreille on järjestetty linja-auto, johon asukkaat on saatu koottua yhteen. Jatkoavusta, mahdollisesta hätämajoituksen tarpeesta tai muista käytännön avun toimenpiteistä ei raportissa ole kerrottu.

Lisäksi yhdessä tulipalo-onnettomuudessa kaikki evakuoituneet asukkaat ovat raportin mukaan saaneet itse järjestettyä majapaikkansa loppuyöksi, jolloin pelastustoimen tai muiden viranomaisten ei ole tarvinnut järjestää uhreille majoitusta (*raportti B*). Uhrien pääsystä tilapäismajoitukseen omien tai järjestettyjen kuljetusten avulla ei ole raportissa mainintaa.

Vesivahinkoa koskeneessa onnettomuustilanteessa pelastuslaitos on joutunut evakuoimaan kolmen asunnon asukkaat laajan vesivahingon vuoksi (*raportti G*). Pelastuslaitos on pyrkinyt löytämään onnettomuuden uhreille tilapäismajoituksen. Pelastuslaitos on ottanut ensin yhteyttä sosiaalipäivystykseen, josta ei raportin mukaan luvattu apua asukkaiden päihtymyksen vuoksi. Tämän jälkeen pelastuslaitos on ottanut yhteyttä seurakuntaan, jonka kautta majoitus on järjestynyt. Pelastuslaitos on arvioinut majoituksen tarpeeksi yhdestä kahteen vuorokautta, jonka jälkeen asumisasian selvitys jatkuisi tuhoutuneen kiinteistön omistajan toimesta. Pelastuslaitos on järjestänyt kuljetuksen majoituspaikalle omalla kalustollaan. Lisäksi yksi onnettomuuden vaurioittamien asuntojen asukkaista on päätenyt yöksi poliisin huostaan, kun uhri on vastustanut evakuoitua ja käynyt riehumaan onnettomuuspaikalla.

Ulkorakennuksen tulipalossa pelastustoimen työntekijöillä on ollut huolta uhrin hyvinvoinnista ja turvallisuudesta (*raportti F*). Uhrin asuinrakennus ei ole vahingoittunut palossa, joten varsinaista evakuointitarvetta ei ole ollut. SPR:n työntekijä on tarjoutunut järjestämään uhrille tilapäismajoitusta, mutta palokunnan päällikkö on tilanteessa arvellut sen olevan huonompi ratkaisu kuin kotiin jääminen. Majoitusta ei ole lopulta järjestetty, vaan uhri on jäänyt omaan kotiinsa.

Asuinrakennuksia vahingoittaneissa onnettomuuksissa on huomioitu asuntojen jälkivahingontorjunta ja huoltotyö. Asuntoon kohdistuvat käytännön toimenpiteet ovat uhrille välillistä käytännön apua, jossa pyritään estämään vahinkojen lisääntyminen ja parantamaan mahdollisuuksia päästä takaisin omaan kotiin mahdollisimman pian. *Raportin B* onnettomuustilanteessa käytännön apu on painottunut teknisluonteiseen auttamiseen. Jälkivartiointiliike on järjestänyt asuntojen kuivauksen, tuuletuksen ja tilapäislämmityksen ja pyrkinyt estämään lisävahinkojen syntymisen asunnoissa. Isännöitsijä, huoltoyhtiö ja jälkivahingontorjuntaliike ovat yhteistyössä poliisin kanssa sopineet varhain onnettomuuden jälkeisenä aamuna asuntojen huollon jatkotoimenpiteistä. Ison kerrostalopalon raportissa on mainittu asuntojen jälkivartiointityö, joka on alkanut välittömästi pelastustoiminnan jälkeen (*raportti C*). Jälkivartioinnin avulla on pyritty suojaamaan ja turvaamaan asukkaiden asunnot ja muu omaisuus. Jälkivartioinnista on huolehtinut yksityinen yritys.

Yhtä tai muutamaa ihmistä koskeneiden onnettomuustilanteiden raporteissa ei ole mainittu kuin lyhyesti tekninen käytännön auttaminen. *Raportissa D* mainitaan tulipalon vaurioittaneen asunnon tuulettamistyön aloittaminen välittömästi uhrin pelastamisen jälkeen. Naapuriasunnon asukas on toimitettu savumyrkytyksen vuoksi ensiapuun. *Raportin E* onnettomuustilanteessa onnettomuuden uhri on loukkaantunut vakavasti ja hänet on kuljetettu onnettomuuspaikalta sairaalaan saamaan jatkohoitoa. Asunnon huoltomies on hälytetty paikalle jatkotoimenpiteitä varten. Muut kerrostalon portaikon asunnot eivät ole kärsineet palossa vaurioita, ja asukkaat on ohjattu joko omiin asuntoihinsa tai ulos tilanteen selvittämisen ajaksi.

7.4 Yhteenveto ja arviointi

Tässä alaluvussa kokoan yhteen onnettomuusraporttien analyysin keskeiset tulokset. Esitän yhteenvedon seuraavan sivun taulukossa *Sosiaalinen ensiapu onnettomuusraporteissa* (Taulukko 4., s.81). Arvioin tulosten pohjalta sosiaalisen ensiavun eri osa-alueiden huomioon ottamista ja mahdollisia kehittämistarpeita samalla tavalla kuin tein suunnitelma-aineiston tulosten yhteenvedossa. Arviointi jakautuu myös tässä taulukossa kahteen osaan. Ensimmäiseksi käsittelen niitä käytäntöjä, jotka ovat olleet sosiaalisen ensiavun kannalta toimivia. Toiseksi käsittelen keskeisiä kehittämisen kohteita, joita olen havainnut. Luvussa 8 tarkastelen tuloksia ja kehittämismahdollisuuksia suhteessa suunnitelma-aineiston tuloksiin ja laajempaan teoreettiseen viitekehykseen sosiaalisen avun tarpeen ja auttamistyön näkökulmista.

Taulukko 4. Sosiaalinen ensiapu onnettomuusraporteissa.

Sosiaalinen ensiapu	Onnettomuusraportit
Tiedon kokoaminen	<p><u>Toimivaa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Suurissa onnettomuuksissa tapahtumasta tiedottaminen ulospäin - Tiedottaminen pelastustoimen päällikkötason tehtävä yhteistyössä hätäkeskuksen ja valvomon kanssa <p><u>Kehitettävää:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Järjestelmällinen tiedon kerääminen uhreilta - Raporteista ei ilmennyt, miten tiedottaminen välittömille uhreille ja heidän omaisilleen hoidettiin pienemmissä onnettomuuksissa - Raporteista ei ilmennyt, kerrottiinko uhreille kaikesta mahdollisesta jatkoavusta, mitä heidän on mahdollista saada?
Verkostoituminen	<p><u>Toimivaa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Yhteistyöverkoston toimiminen onnettomuustilanteissa - Eri ammattilaisten yhteistyö <p><u>Kehitettävää:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Eri yksiköiden ja järjestöjen työnjaon ja tehtävänkuvien selkeyttäminen - Eri organisaatioissa koko yhteistyöverkoston ja sen tehtävänkuvien tunteminen, verkostonhallinta
Kontaktin luominen	<p><u>Toimivaa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontaktin luominen esiintynyt epäsuorasti muun auttamistyön kautta <p><u>Kehitettävää:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontaktin luomista ei ole huomioitu raporteissa itsenäisenä auttamisen muotona - Kontaktin luomisen tehtävän sisällyttäminen osaksi käytännön työtä - Ammattilaisten huomion kiinnittäminen kontaktin luomisen tehtävään itsenäisenä auttamisen muotona, esimerkiksi läsnä olemisen ja kuuntelemisen merkitys uhrille
Psyykinen apu	<p><u>Toimivaa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Yhdessä onnettomuustilanteessa pelastustoimen viranomainen on kiinnittänyt huomiota uhrin henkisen tuen tarpeeseen ja pyrkinyt järjestämään sitä <p><u>Kehitettävää:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Psyykkisen avun tarpeen selvittäminen ja tuen mahdollisuus osaksi jokapäiväisten arjen onnettomuustilanteiden auttamistyötä - Sosiaali- ja terveydenhuollon ja koulutettujen vapaaehtoistyöntekijöiden ammattitaidon hyödyntäminen tarpeen selvittämisessä ja avun järjestämisessä muulloinkin kuin suurten onnettomuuksien aikana
Käytännön apu	<p><u>Toimivaa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilapäismajoituksen ja kuljetuksen järjestäminen tarvittaessa evakuointitilanteissa - Huoltotoimenpiteiden järjestäminen uhrien asuinrakennusten ja omaisuuden tuhojen minimoimiseksi ja jälkivahinkojen torjumiseksi <p><u>Kehitettävää:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Viranomaisten ja kolmannen sektorin välisen työnjaon selkeyttäminen - Eri ammattilaisten ja viranomaisten käytännön avun järjestämisvastuun selkeyttäminen kaikille yhteistyökumppaneille

8 KOHTAAVATKO SOSIAALISEN AVUN TARVE JA AUTTAMINEN? – POHDINTAA JA YHTEENVETO

Olen tutkielmassani pyrkinyt löytämään vastauksia siihen, miten sosiaalinen ensiapu on otettu huomioon arjen onnettomuustilanteissa suunnittelun ja käytännön tasoilla. Lähdin etsimään vastausta kysymyksiin kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluiden onnettomuuksiin varautuvien suunnitelmien ja käytännön onnettomuustilanteita kuvaavien onnettomuusraporttien kautta. Olen arvioinut sosiaalisen ensiavun ilmenemistä ja huomioonottamista aineistossa, joten arviointitutkimus on ollut tarkoituksenmukainen valinta tutkielman metodologiseksi perustaksi. Analyysissä olen käyttänyt teorialähtöistä sisällönanalyysiä, jossa yhdistyvät teoriasidonnaisuus ja deduktiivisuus. Analyysityötä ovat ohjanneet sosiaalisen ensiavun määritelmän viisi osa-aluetta; tiedon kokoaminen, verkostoituminen, kontaktin luominen, psyykkinen apu ja käytännön apu. Arvioivan tutkimuksen lähtökohtana on ollut sosiaalityön koulutukseeni ja kriisityön teoreettiseen viitekehykseen nojaava käsitykseni siitä, että sosiaalinen ensiapu on tarpeellinen osa auttamistyötä, ja hyvässä suunnittelussa ja käytännön olisi huomioitava myös välittömän sosiaalisen avun tarjoaminen muun auttamistoiminnan lisäksi.

Tässä luvussa tarkoitukseni on arvioida luvuissa 6 ja 7 esitettyjä tuloksia sosiaalisen auttamisen ja tutkielmassa esitetyn kriisityön teoreettisen viitekehyksen näkökulmista. Onnettomuuteen liittyvän kriisityön tutkiminen on Suomessa ollut melko paljon terveydenhuolto- ja psykologiapainotteista. Toivon, että omalta osaltani voin herättää keskustelua onnettomuudessa tarvittavasta sosiaalisesta avusta ja tämän avun toteuttamisesta. Tarkoitukseni ei ole sivuuttaa muiden ammattilaisten tietoja ja ammattitaitoa, vaan päinvastoin tuoda niiden rinnalle uusia näkökulmia. Lisäksi käsittelen kysymyksiä, joita aineiston analyysin ja tulosten kokoamisen aikana on muodostunut. Uusiin kysymyksiin ei ole välttämättä mahdollista vastata nykyisen aineiston turvin, mutta ne osoittavat, että tutkimusaihe on laaja ja moniulotteinen. Mitä tarkemmin aihepiiriin yrittää perehtyä, sitä enemmän siitä nousee selvittämättömiä kysymyksiä ja uusia ihmettelyn aiheita.

8.1 Apu on lähellä, kun onnettomuus on suuri

Onnettomuuksia koskevassa suunnittelussa suuronnettomuuksien ja ”laajojen onnettomuuksien” varalta on järjestetty kunnan ja kolmannen sektorin toimijan voimin verkosto, jonka avulla pyritään tarjoamaan psykososiaalista tukea ja materiaalista apua. Laajempien onnettomuuksien varalta on järjestetty myös ammattitaitoista jälkihoitoa. Kunta on tehnyt ulkopuolisen yhdistyksen kanssa

sopimuksen, jonka mukaan yhdistys tarjoaa debriefing-palvelua laajemmissa onnettomuustilanteissa sekä autettaville että auttajille. Perusterveydenhuolto avustaa psykologisen tuen järjestämisessä, kun kyse on normaaliajan häiriötilanteista eli onnettomuuksien osalta suuronnettomuuksista. Lisäksi suuronnettomuuksien varalta on pyritty suunnittelemaan toimivaa kriisitiedotuksen järjestelmää. Suuren mittakaavan onnettomuustilanteen koskevat useita asukkaita, jolloin myös heidän tiedontarpeensa on kyettävä tyydyttämään ja saatavilla olevasta avusta on osattava tiedottaa ja neuvoa oikeiden palveluiden piiriin. Normaaliajan onnettomuuksien osalta suunnitelmissa on huomioitu työntekijöiden henkisen kuormittavuuden ehkäiseminen ja lieventäminen ja hyvinvoinnin lisääminen, joihin pyritään työn suunnittelun, koulutuksen ja työterveyden palveluiden avulla. Perusterveydenhuollossa akuutissa mielenterveydellisessä vaarassa olevat voivat saada mielenterveyshuollon kriisityöryhmän palveluita, mutta edellytyksenä on jo hyvin vakavaksi kehittynyt kriisitila. Kriisityöryhmän apu on siis enemmänkin lisävahinkojen torjumista, eikä niinkään palvele onnettomuuden uhrien mielenterveydellisten häiriöiden akuutissa ehkäisyssä. Onnettomuusraporteissa voi huomata, että suurissa onnettomuuksissa auttajien verkosto ja auttamisen tavat ovat monipuolisempia kuin yhtä tai muutamaa ihmistä koskevassa onnettomuudessa. Suurissa onnettomuuksissa tilanteeseen on osallistunut pelastustoimen lisäksi useita sosiaalipäivystyksen, poliisin, kolmannen sektorin, kunnan liikennepalveluiden ja huoltoyhtiöiden edustajia, ja tilanteesta on annettu tiedotteita medialle. Pienemmissä onnettomuuksissa on toiminut samoja yhteistyökumppaneita kuin suurissa onnettomuuksissa, mutta vain osa auttajaverkostosta on osallistunut tilanteisiin, eikä tiedotusvälineille tiedottamisesta ole erillisiä mainintoja.

Onnettomuusraporteissa psyykkisen avun tehtävä on huomattavasti pienemmässä roolissa kuin tiedottaminen, verkostoituminen ja käytännön apu. Selkeästi psyykkisen avun tarve on mainittu vain yhdessä raportissa, jossa palokunnan päällikkö arvioi uhrin tarvitsevan henkistä tukea ja auttajan läsnä oloa. Tässä tilanteessa henkistä tukea tarjoavaa auttajaa ei kuitenkaan saatu järjestettyä uhrin avuksi. Muissa tilanteissa psyykkisen avun tarvetta ja järjestämistä ei mainita. Tämä saattaa johtua käytännön syistä, sillä esimerkiksi hätämajoituksen järjestyessä uhrin siirtyvät majoituspaikkaan ja pelastustoimen työskentely uhrin kanssa päättyy, jolloin mahdollisesta jatkoavusta ei ole mainintaa pelastustoimen raporteissa. Osa uhreista on siirretty suoraan sairaalaan saamaan jatkohoitoa, jolloin ensisijainen tehtävä on ollut hoitaa uhrin fyysistä terveyttä. Mahdollinen psyykkisen tuen tarpeen havaitseminen ja tuen järjestäminen on siirtynyt hoidon myötä sairaalalle.

Tutkimuksen lähtökohtana on ollut yksilön asema ja avun tarve onnettomuustilanteissa. Yksittäisellä ihmisellä, joka joutuu osaksi onnettomuutta, on tarve saada tietoa tapahtuneesta ja saatavilla olevasta avusta. Onnettomuuden uhrille tapahtuma on ainutlaatuinen ja häntä henkilökohtaisesti koskettava, jolloin hän saattaa tarvita apua samalla tavalla kuin yksittäiset ihmiset suuronnettomuuden aikana. Kärjistettynä voisi todeta, että jos ihminen loukkaantuu vakavasti, menettää koko omaisuutensa tai läheisen ihmisen, häntä tuskin siinä akuutissa kriisitilanteessa lohduttaa, ettei sama tapahtunut kymmenille muille ihmisille. Aineistona olleissa onnettomuustilanteissa uhrin ovat menettäneet asuntojaan tai omaisuuttaan, ja joutuneet yllättävän ja mahdollisesti pelottavan tilanteen eteen. Vaikka osa onnettomuustilanteista on ollut laajoja, uhrin ovat myös ryhmässä yksilöitä. Jokainen käsittelee tapahtumia ja menetyksiä omalla tavallaan.

Uhrin tarvitsee tukea ja apua, joka on suunnattu juuri hänen auttamistaan varten. Onnettomuusraporttien perusteella onnettomuustilanteissa ei ole yhtä tapausta lukuunottamatta otettu kantaa psyykkisen avun tarpeeseen. Muista raporteista ei selviä, onko tuen tarvetta havaittu tai onko tukea tarjottu, ja kenen vastuulla psyykkisen avun tarpeen selvittäminen lopulta on. Suunnitelmissa pienemmän mittakaavan onnettomuuksiin ei ole systemaattisesti pureuduttu. Ne on jätetty pääasiassa pelastustoiminnasta vastuussa olevien viranomaisten huolehdittavaksi ja järjestettäväksi, ja ikään kuin oletettu, että normaalioloissa toimitaan ”normaaleiden” resurssien ja ohjeiden mukaisesti. Tutkimuksen aineistona olleissa suunnitelmissa ei ole selvitystä siitä, mitä nämä normaalit ohjeet ovat, ja kenen vastuulla niiden tekeminen on. Todennäköisesti jokainen organisaatio ja yksikkö ovat omassa toiminnassaan selkeyttäneet omat tehtävänkuvansa. Olisi mielenkiintoista tutkia, kuinka paljon eri yksiköt tekevät yhteistyötä keskenään tehtävänjaon selkeyttämiseksi ja palveluiden kehittämiseksi.

8.2 Kontaktin luominen epäsuorana kontaktina

Kontaktin luomisen tehtävä on näyttäytynyt sekä suunnitelmissa että käytännön onnettomuustilanteissa epäsuorasti muiden tehtävien kautta. Kontaktin luomiseen ei ole erikseen kiinnitetty huomiota onnettomuuteen varautuvissa suunnitelmissa ja ohjeissa. Käytäntöjä kuvaavissa raporteissa ole mainittu, että auttajat olisivat ottaneet kontaktin uhreihin tai pyrkineet luomaan syvällistä kontaktia. Aineiston analysoinnin ja tulosten kautta voi olettaa, että uhreihin on täytynyt joissakin tilanteissa luoda kontakti, vaikka sitä ei ole suoraan mainittu. Tällöin kontaktin luominen ei ole ollut itse tarkoitus, vaan väline muun tehtävän suorittamiseksi. Esimerkiksi uhrin majoitustarpeen selvittäminen vaatii kontaktin ottamista uhriin, jotta asiaa voidaan häneltä kysyä.

Yhdessä onnettomuusraportissa kaikki evakuoitunut olivat itse saaneet järjestettyä tilapäismajoituksen, mutta tämän selvittämiseksi pelastustyöntekijöiden on täytynyt kysyä asiaa uhreilta. Kun evakuoituja taas on ohjattu kuljetukseen ja hätämajoitustiloihin, heihin on täytynyt ottaa jonkinasteinen kontakti. Tulkinta epäsuorasta kontaktin luomisesta ei kuitenkaan paljasta, ovatko auttajat luoneet syvempää kontaktia uhriin, olleet läsnä ja todella kuunnelleet, mitä onnettomuuden uhri ajattelee ja minkälaista apua hän kokee tarvitsevansa.

Kun kartoitin tutkimuksen teoreettista viitekehystä, Brymer ym. (2007) ja Saari (2003) painottivat kontaktin ottamisen olevan erityisesti sitä, että auttaja on läsnä, ja uhrin on mahdollista luoda luottamuksellinen side auttajaan. Kontaktin luomisen ymmärrettiin olevan uhrin hyvinvoinnille tärkeä auttamisen keino. Myös muissa teoreettisissa näkemyksissä esiintyi kuuntelemisen ja auttajan läsnä olemisen merkitys (ks. Kirk 1992; Saari 2003; Saari 2009; Valmius puntarissa 1995). Nopeatempoisessa pelastustilanteessa pelastustoimen työntekijöillä ei todennäköisesti ole aikaa pysähtyä rauhassa jokaisen onnettomuuden uhrin kohdalle ja luoda syvempää kontaktia. Heidän tehtävänä on huolehtia ensisijaisesti henkilöiden ja ympäristön pelastamisesta. Sen sijaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla ja kriisityöhön koulutetuilla vapaaehtoisilla on edellytyksiä ja taitoa kontaktin luomiseen. Tehtävä saattaa kuitenkin jäädä toisarvoiseksi ja muun toiminnan varjoon, mikäli siihen ei kiinnitetä huomiota yhtenä auttamisen muotona. Uhri voi kokea kontaktin luomisen toki myös tungettelevana, mutta parhaimmillaan hän voi kokea, että juuri hänen kokemuksiaan ja tuntemuksiaan kuullaan. Jokaisen uhrin avuntarve on lopulta yksilöllinen. Reaalista avuntarvetta ei voi kuitenkaan täysin selvittää, ellei ole läsnä, kuuntele ja kuule autettavaa.

8.3 Tiedon jakaminen ja verkostoituminen merkittävä osa auttamistyötä

Kunnan avopalveluiden suunnitelmista ilmenee, että tiedottamiseen sekä viranomaisten ja järjestöjen välisten yhteistyöverkostojen muodostamiseen on kiinnitetty paljon huomiota. Sosiaalisen ensiavun määritelmässä tiedon kokoaminen merkitsee sekä tiedon keräämistä uhreilta että tapahtuneeseen ja apuun liittyvän tiedon jakamista heille. Suunnitelmissa tiedon kokoamisen tehtävästä korostuu jälkimmäinen osa eli tiedon jakaminen uhreille. Uhrien lisäksi suuremmissa onnettomuustilanteissa on huomioitava ulkopuoliset kansalaiset ja media, joiden tiedon tarpeeseen vastaaminen on myös koettu tärkeäksi. Kunta on tehnyt suunnitelmiin kriisitiedottamisesta tarkat ohjeet, joiden mukaan työntekijöiden on toimittava suurissa kriisi- ja onnettomuustilanteissa. Normaaliajan onnettomuuksien osalta on mainittu, että tiedottamisvastuu onnettomuustilanteissa on pelastustoimen johtavalla viranomaisella.

Tiedon kerääminen uhreilta on jäänyt suunnitelmissa huomioimatta. Poikkeuksena on ohje, jonka mukaan viranomaisen on kerättävä mahdollisimman paljon tietoa onnettomuudesta ilmoittaneelta tilannekuvan rakentamista varten. Tämä ohjekaan ei täysin palvele tiedon kokoamisen tehtävän tarkoitusta. Onnettomuuden uhrien tilanteesta ja avun tarpeesta kerättävän tiedon kokoamiseen ei ole tehty ohjeistusta. Yhtäältä voidaan ajatella, että tiedon kokoaminen ja avun tarpeen kartoittaminen on rutiinia ja automaattisesti osa auttajien työtä, eikä sellaiseen toimintaan tarvita ohjeita. Toisaalta tiedon kokoamisen tehtävää ei osoiteta kenellekään viranomais- tai muulle auttajataholle, jolloin se voi jäädä muiden tehtävien varjoon, pahimmillaan kokonaan huomiotta. Tiedon kokoamisen tehtävä on sosiaalisen ensiavun kannalta kuitenkin ehdottoman tärkeä auttamisen keino, sillä sen avulla luodaan ymmärrys uhrin voinnista ja avun tarpeesta.

Myös käytännön onnettomuustilanteissa pääpaino tiedon kokoamisen tehtävässä on ulospäin tiedottamisessa. Onnettomuusraporteista ilmenee, että tiedottaminen on pelastustoimen johtavien viranhaltijoiden vastuulla. Päällikkötason päivystäjä huolehtii tiedottamisesta medialle. Uhreille tiedottaminen on tullut esiin lähinnä auttamistyön ja jatkoavun järjestämisen yhteydessä. Oletan myös, että uhreilta on täytynt kerätä tietoa esimerkiksi heidän mahdollisuuksistaan järjestää itse majoituksensa tai tarve kunnan järjestämään majoitukseen, jotta avun tarpeen määrä on saatu selville.

Verkostoitumisen tehtävä on tullut selkeästi esiin sekä suunnitelmissa että käytännön tilanteissa. Pelastustoimen lisäksi onnettomuustilanteessa tarvitaan myös muiden ammattilaisten ja vapaaehtoisten apua. Pelastustoimi arvioi onnettomuustilanteen perusteella, minkälaista apua se tarvitsee. Pelastustoimen johtavilla viranomaisilla ja valvomolla on oltava tieto yhteistyökumppaneista ja siitä, kenelle mikäkin tehtävä kuuluu. Avoimeksi kysymykseksi kuitenkin jäi, kuka lopulta hallitsee koko laajan yhteistyöverkoston ja eri toimijoiden tehtävänkuvat. Kenen vastuulla verkoston tunteminen on? Onko ammattilaisilla riittävästi yhteistyöverkoston tuntemusta, ymmärrystä tehtävänjaosta, vastuista ja velvollisuuksista?

8.4 Käytännön työssä autetaan käytännön asioissa

Käytännön avun tehtävän osalta kaksi auttamisen muotoa on otettu huomioon sekä kunnan suunnitelmissa että onnettomuustilanteissa. Onnettomuuden uhreja pyritään auttamaan hätämajoituksen ja kuljetuspalvelun avulla. Lisäksi onnettomuustilanteissa käytetty käytännön avun muoto on ollut rakennusten huoltotyöt. Tilapäismajoituksen ja huoltotöiden näkyminen monissa

onnettomuustilanteissa voi johtua siitä, että kaikissa tilanteissa kyseessä on ollut asuin- tai muussa rakennuksessa tapahtunut onnettomuus, joka on aiheuttanut vahinkoja rakennuksille ja sitä kautta tarpeen evakuoida ja järjestää asuntojen huoltotoimet.

Suunnitelmien mukaan pelastuslaitos organisoii majoitus- ja kuljetuspalvelut yhteistyökumppaneiden kautta. Onnettomuusraportit tukevat suunnitelmien sisältöä, sillä onnettomuustilanteissa käytännön avun toimet painottuvat tilapäismajoituksen ja kuljetuksen järjestämiseen. Tilapäismajoitusta on järjestetty neljässä onnettomuustilanteessa, kolmessa tilanteessa evakuoituja uhreja on toimitettu sairaalahoitoon ja yhdessä tilanteessa poliisi on ottanut yhden evakuoituista huostaansa. Kuljetuspalvelu tilapäismajoitukseen on järjestetty liikennelaitoksen tai pelastustoimen avulla kolmessa tapauksessa. Suunnitelmissa mainitaan majoituksen lisäksi ruoasta ja muista tarvikkeista huolehtiminen, joka on laajassa evakuointitilanteessa delegoitu Vapaaehtoisen pelastuspalvelun tehtäväksi. Onnettomuusraporteissa taas ei ole mainintoja ravinnon tai muiden perustarpeiden hankkimisesta uhreille. Tämä voi kuitenkin johtua siitä, että uhrin on saatu tilapäismajoitukseen tai sairaanhoitoon, jossa perustarpeista on huolehdittu. Pelastustyöntekijöiden ruoan ja juoman saamisesta sen sijaan on huolehdittu kahdessa onnettomuustilanteessa, minkä tarkoitus on ollut auttaa työntekijöitä jaksamaan.

Suunnitelmien mukaan laajassa evakuointitilanteessa majoitus voidaan järjestää seurakunnan kautta. Kahdessa onnettomuusraportissa evakuointiin johtaneessa onnettomuudessa tilapäismajoitus on järjestetty seurakunnan tiloissa. Toinen tilanne on ollut suunnitelmissa tarkoitettu laaja evakuointitilanne, jossa noin 30 ihmistä on pitänyt evakuoida tulipalon vuoksi. Toisessa tilanteessa evakuoitavia on ollut vain kolme. Tässä tilanteessa sosiaalipäivystykseen on suunnitelmien mukaisesti otettu yhteyttä majoituksen järjestämiseksi, mutta raportin mukaan sosiaalipäivystys ei ole lähtenyt tukemaan uhreja, koska he ovat olleet päihtyneitä. Suunnitelmien mukaan hälytys pitäisi ohjata sosiaalipäivystykseen erityisesti silloin, kun tilapäismajoituksen tarvetta esiintyy. Pelastuslaitos on saanut lopulta järjestettyä tilapäismajoituksen seurakunnan kautta. Kolmannen sektorin toimija on tässä tilanteessa paikannut avun tarpeen, johon kunnallinen palvelu ei ole vastannut. Vaikka päihtymyksen vuoksi majoituksen järjestäminen voi olla vaikeaa ja se on otettava huomioon majoituspaikan valinnassa, voiko onnettomuuden uhrien auttaminen tai auttamatta jättäminen perustua heidän päihteettömään tai päihtyneeseen tilaan? Tämä on kysymys, johon todennäköisesti jokaisella ammattilaisella ja kansalaisella on mielipiteensä ja vastauksensa. Ammattitaitoisen auttajan olisi kuitenkin punnittava tilannetta myös uhrin näkökulmasta, muun

muassa ammattietiikkansa ja yhdenvertaisen kohtelun periaatteiden avulla, sillä yhtä lailla onnettomuus aiheuttaa akuuttia avun tarvetta niin päihtyneelle kuin selvälle uhrille.

Sosiaalipäivystykseen on otettu yhteyttä myös toisessa onnettomuustilanteessa, jossa raportin mukaan sosiaalipäivystyksen työntekijät ovat lähteneet onnettomuuspaikalle. Tarkemmin heidän tehtävänkuvansa ja toimenpiteitä ei ole kuitenkaan kuvattu. Muissa onnettomuustilanteissa pelastustoimi on organisoinut auttamistyön itse tai ottamalla yhteyttä muihin yhteistyökumppaneihin, kuten seurakuntaan tai Suomen Punaiseen Ristiin.

Onnettomuusraporteissa käytännön apuun liittyviin tehtäviin ovat kaikissa tilanteissa kuuluneet tekniset, asunnon huoltoon liittyvät toimenpiteet. Huoltotöihin on kuulunut vahingoittuneiden asuntojen jälkivahingontorjunta ja asuntojen vartioiminen. Tehtäviä ovat hoitaneet sekä ulkopuoliset jälkivahingontorjuntaliikkeet että taloyhtiöiden omat huoltoyhtiöt ja isännöinti. Luen huoltotyöt käytännön apuun kuuluviksi tehtäviksi, sillä ne on järjestetty onnettomuuspaikalle mahdollisimman nopeasti pelastustyön jälkeen, ja uhrien asunnon jälkivahinkojen torjuminen on lopulta uhrin auttamista. Asunnon tuhojen ja vahinkojen minimoiminen merkitsevät uhrille mahdollisuutta säilyttää oma koti. Huollon järjestäminen onnettomuuspaikalle on raporttien mukaan ollut pelastustoimen tehtävä. Mielenkiintoista on huomata, että vaikka huoltotoimenpiteet ovat olleet selkeästi osa kaikkia aineistona olleita onnettomuustilanteista, kunnan suunnitelmissa ja ohjeissa ei ole mainintoja huollon järjestämisestä. Oletetaanko suunnitelmia tehtäessä, että tehtävä on selkeä pelastustoimelle eikä sitä tarvitse erikseen mainita, vai eikö tätä tehtäväaluetta ole koettu osaksi onnettomuustilanteiden välitöntä auttamistyötä?

8.5 Vastuu ja tehtävänjako

Hynnisen ja Upanteen (2006) raportista ilmenee, että kriisityön järjestämisen keskeisenä vaikeutena ovat kunnissa olleet epäselvyydet työn organisoimisessa. Työntekijät eivät aina tienneet, oliko työ virallista vai vapaaehtoistyötä. Epätietoisuus työn virallisuudesta on huolestuttavaa työn tehokkaan organisoimisen kannalta. Jotta tehokas kriisityö olisi mahdollista, viranomaisilla on oltava riittävät tiedot ja selkeät ohjeet yhteistyökumppaneista ja omasta sekä muiden velvollisuudesta saapua onnettomuuspaikalle. Epätietoisuus työn velvoittavuudesta vaarantaa pahimmassa tapauksessa onnettomuustilanteessa tarvittavan tehokkaan työskentelyn. Myös resurssipulan ongelmaan puuttuminen voisi olla pitemmällä aikavälillä kunnalle ja koko yhteiskunnalle taloudellisesti kannattavaa. Mitä paremmin ongelmiin päästään puuttumaan ja ihmisiä auttamaan ajoissa, sitä

todennäköisemmin heidän jatkoavun tarpeensa vähenee. Jos taas uhrin jätetään selviämään ilman apua –kun ei ole rahallisia resursseja eikä motivoituneita, hyvinvoivia työntekijöitä–, ongelmat voivat mahdollisesti kehittyä hyvinkin pitkäkestoista apua vaativiksi. Tämä taas saattaa tulla yhteiskunnalle lopulta kalliimmaksi kuin tehokkaaseen interventioon ja toimivaan ensiapuun panostaminen.

Suuronnettomuuksien osalta tehdyt melko tarkat suunnitelmat helpottavat auttajien työn- ja vastuunjakoa kriisitilanteessa. Pelastustoimen vastuulla on onnettomuustilanteessa tiedottaminen ja tarvittavan avun organisoiminen ja johtaminen onnettomuuspaikalla. Normaaliajan arkipäiväisten onnettomuuksien hoitaminen on suunnitelmissa jätetty pitkälti kunnan yksiköiden itse järjestettäväksi. Suunnitelmissa on viitattu normaaliajan normaaleihin toimintatapoihin ja organisaatioiden perustehtäviin, joita ei kuitenkaan ole tarkasti eritelty. Mahdollisuutena tietenkin on, että normaaliajan työnjakoa on selvitetty sellaisissa organisaatioiden suunnitelmissa, jotka eivät käyneet ilmi aineistosta eivätkä ole olleet osa tätä tutkimusta. Tutkijan näkökulmasta tätä on kuitenkin mahdotonta spekuloida, ja johtopäätökset on näiltä osin perustettava sille aineistolle, joka on ollut käytettävissäni tutkimuksen aikana.

Suunnitelmien mukaan evakuointi- ja hätämajoitustilanteessa suuri osa käytännön avusta tiedottamisesta ja ohjaamisesta on jätetty pelastustoimen tiedottajan tehtäväksi, muuten moniammatillisuutta ja eri ammattikuntien tehtävänjakoa ei ole eritelty tarkasti. Kun suunnitteleminen jätetään jokaisen viranomaisen omalle vastuulle, on vaarana, että toiminta ei lopulta ole varsinaisesti kenenkään vastuulla. Eri organisaatioissa voidaan olettaa toisten viranomaisten hoitavan nämä tehtävät tai voidaan nojata siihen olettamukseen, että tehtävät kyllä toteutetaan todellisessa tilanteessa, kuitenkin varsinaisesti turvaamalla tätä tarpeeksi tarkoilla tehtävänannoilla. Yhtä lailla viranomaisten välinen yhteistyö voi myös toimia moitteettomasti ja tarpeellinen tiedon kulku tehtävänjaosta voi olla hyvin organisoitua. Kuinka paljon tähän moitteettoman yhteistyön sujumiseen voi kuitenkin luottaa ilman yleistason tarkkaa delegointia? Näiden ajatusten ja kysymysten tarkoitus on herättää keskustelua siitä, missä onnettomuuksien auttamistyön suunnittelun kuuluisi näkyä, ja miten vastuu- ja työnjakokysymykset ratkaistaan.

Hätämajoitusta koskeissa ohjeissa opastettiin avun tarvitsijoita järjestämään tilapäismajoitus ensisijaisesti itse. Uhrin tehtäväksi on jätetty järjestää itselleen majoitus ja kuljetus majoituspaikkaan ja huolehtia itse kustannuksista. Vasta silloin, jos tämä ei ole mahdollista, viranomaisten on järjestettävä majoituspaikka ja kuljetus sinne sekä autettava kustannuksissa.

Onnettomuustilanne on uusi ja yllättävä asia uhrille, ja siihen voi liittyä monia tunteita järkytyksestä shokkitilaan asti. Tämä toimintamalli oli yllättävä löytö, ja herätti kyseenalaistamaan toimintatavan mielekkyyden uhrin hyvinvoinnin kannalta. Kuinka tarkasti uhrin vointi ja psyykinen tila ehditään arvioimaan pelastustilanteessa, kun hätämajoitusvaihtoehtoja selvitetään? Kuinka varmistetaan se, että uhri ymmärtää, mitä hänen pitää selvittää ja mihin hänen pitää mennä? Uhrille jätetty vastuu avun järjestämisestä itse itselleen helpottaa kenties auttajien työtä ja vähentää kunnalle koituvia kustannuksia, mutta uhrin kannalta se voi olla myös lisästressiä aiheuttava tilanne. Toki usein esimerkiksi evakuoituilla uhreilla on läheisiä tai ystäviä, joiden luo he menevät mieluummin kuin vieraaseen paikkaan joukkomajoitukseen. Tämä on hyvä ottaa huomioon, kun avun tarvetta kartoitetaan. Jokaisessa onnettomuustilanteessa olisi kuitenkin hyvä, että uhreille olisi taattu mahdollisuus apuun silloin, kun hän ei syystä tai toisesta kykene toimimaan itse aktiivisesti.

Evakuointia, hätämajoitusta ja psyykkistä apua koskevissa suunnitelmissa tuli ilmi, että käytännön avussa ja psyykkisen avun järjestämisessä tehdään tiivistä yhteistyötä evankelisluterilaisen seurakunnan, Suomen Punaisen Ristin ja Vapaaehtoisen pelastuspalvelun kanssa. Nojautuminen kolmannen sektorin järjestöjen apuun antaa yhtäältä mahdollisuuden saada apua ja palveluita kunnan ulkopuolelta, ja toisaalta se tekee palvelujärjestelmästä haavoittuvan ja hyvin riippuvaisen ulkopuolisista toimijoista. Yhteistyökumppaneilla on mahdollisuus irtisanoa yhteistyösopimukset sovittuun ajan puitteissa, jolloin kunnan vastuulle jää huolehtia siitä, että vastaava apu saadaan muualta. On vaativa tehtävä järjestää ammattitaitoinen palvelujärjestelmä lyhyen ajan sisällä, mikäli kunnalla ei ole resursseja ja mahdollisuuksia järjestää palveluja itse. Lisäksi kolmannen sektorin toimijoiden ja viranomaisten tehtävänjakoon liittyvät vastuukysymykset asianmukaisen toiminnan järjestymisestä. Kunta on viimekädessä vastuussa laissa sille säädettyjen palveluiden järjestämisestä. Vapaaehtoisjärjestöissä taas ei ole samanlaisia ammatillisia pätevyysvaatimuksia auttamistyöhön kuin viranomaistehtävissä on. Tulokset herättävät kysymyksen siitä, miten kunta valvoo kolmannen sektorin toimintaa, ja miten ammattitaitoinen auttaminen on pyritty takaamaan.

8.6 Tutkimustiedon hyödyntäminen käytäntöön

House (2004) muistuttaa tutkijaa siitä, että tutkimuksen johtopäätökset ovat aina kontekstisidonnaisia, jolloin niitä voi olla vaikeaa yleistää laajemmassa mittakaavassa. Johtopäätökset ovat kuitenkin arvokkaita ja hyödyllisiä siinä kontekstissa, missä ne on saatu koottua. (House 2004, 220.) Kontekstisidonnaisuus on toisaalta yksi kvalitatiivisen tutkimuksen ominaispiirteitä. Tutkimuksen itsetarkoituksena ei ole ollut hankkia tuloksia, jotka voisi yleistää

koskemaan mahdollisimman laajaa joukkoa. Sen sijaan tutkimuksella on pyritty saamaan tietoa rajatusta alueesta, ja muodostaa selkeämpää kuvaa tämän alueen ominaisuuksista. Myös tutkijan omat näkökulmat ja rajaukset ovat vaikuttaneet siihen, miten aineistoa on arvioitu, ja millaisiin asioihin on kiinnitetty huomiota. Tämän tutkimuksen osalta painottuivat yksilön auttaminen ja sosiaalisen avun tarve ja tarpeeseen vastaaminen, jotka ovat rajanneet tutkimuskontekstia omannäköisekseen.

Sekä Pattonin (2004, 277) että Weissin (2004,161) mukaan arviointitutkimuksen perustehtävä on tuottaa tietoa, jota voi jatkossa hyödyntää asioiden ja toimintojen kehittämiseksi parempaan suuntaan. Weiss on kuitenkin huolissaan saadun tiedon käyttötavoista yrityksissä ja yhteisöissä, joiden toiminnasta arviointi on tehty. Tietoa voidaan käyttää hyväksi jo aiemmin suunniteltujen päätösten ja toimeenpanojen oikeuttamiseksi, nopeiden päätösten apuna tai suunnanantajana vaikeissa tilanteissa. Arviointitutkimuksen tiedot eivät useinkaan muuta esimerkiksi päättäjien arvoja ja ajatusmaailmaa radikaalisti. Toisaalta Weiss on havainnut organisaatioissa myös paljon tutkimustiedon pohjalta syntyneitä keskusteluja ja uusien ideoiden kehittymistä. (Weiss 2004, 161.) Tämän tutkimuksen osalta tutkimustiedon asema ei ole sidottu tiettyyn organisaatioon ja sen tarpeisiin. Parhaimmassa tapauksessa saadulla tiedolla voi olla monta erilaista funktiota. Ensiksikin se voi tarjota lukijalle uutta tietoa sosiaalisen ensiavun asemasta onnettomuustilanteita koskevassa viranomaistyössä. Toiseksi se kiinnittää huomiota sellaiseen sosiaalityön osa-alueeseen, jota suomalaisissa sosiaalityön keskusteluissa ei ole vielä paljoakaan käyty. Kriisityö ja sosiaalityön ammattitaidon hyödyntäminen onnettomuustilanteissa rajautuu usein vain suurempien kriisien hoitoon. Normaaliajan onnettomuustilanteissa kriisiavun kehittäminen ja tarjoaminen on keskittynyt vahvasti psykologian ja terveydenhuollon sekä kolmannen sektorin vapaaehtoistyöntekijöiden toimintaan. Kolmanneksi tutkimustieto voi auttaa käytännön työssä suunnitelmien ja yhteistyökäytäntöjen kehittämisessä. Tutkijan roolissani olen tehnyt arviointitutkimuksen ja koonnut tulokset yhteen sekä pohtinut johtopäätöksiä omasta, sosiaalityön opiskelijan näkökulmastani. Yhteistä edellä esitetyille kolmelle funktiolle on se, että tiedon hyödyntäminen ja käyttäminen jäävät jatkossa lukijan ja organisaatioiden toimijoiden vastuulle.

Vaikka tutkimustulosten ja esitetyn tiedon käyttäminen jää lukijoiden harkinnan varaan, esitän seuraavaksi mahdollisia toimenpide- ja kehittämismahdollisuuksia, jotka ovat syntyneet tutkimusprosessin, tulosten ja teoreettisen viitekehyksen kautta. Ensiksikin kunnan avopalveluita koskevissa suunnitelmissa normaaliajan onnettomuustilanteiden työnjakoa olisi täsmennettävä, jotta jokaiselle toimijalle olisi selvää omien työtehtävien ja vastuiden lisäksi myös muiden yksiköiden ja

järjestöjen tehtävät. Näin voitaisiin välttää saman työn tekeminen monta kertaa ja turvata kaikkien tarvittavien auttamistoimien järjestäminen. Verkostoitumisen tehtävä tuli usein esiin sekä suunnitelmissa että käytännön tilanteissa, mikä kertoo yhteistyön olemassaolosta ja auttajien verkoston käyttämisestä onnettomuuden tapahtuessa. Toinen kehittämissuositus liittyykin nimenomaan yhteistyön selventämiseen. Yhteistyötä olisi hyvä selkeyttää esimerkiksi yhteisten koulutustilaisuuksien ja järjestelmällisen yhteistyön avulla, jossa erityisesti arjen auttamisessa mukana olevat työntekijät saisivat lisätietoa muiden alojen ammattilaisten taidoista ja työtehtävistä. Epävirallisissa keskusteluissa pelastustoimen johdon ja sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa on tullut ilmi, että useinkaan ammattikunnalle ei ole selvää, mitä toinen ammattilainen tekee, mitä hänen työhönsä ja osaamiseensa kuuluu ja mitä taas ei kuulu. Esimerkiksi sosiaalitoimen työntekijöille onnettomuustilanteet ovat vielä melko harvinaisen toimintaympäristö, jossa ei ole välttämättä selvää, keneltä ohjeita pitäisi ottaa vastaan, ja mitä kaikkea omiin tehtäviin kuuluu. Tämä seikka on tullut esiin tutkimusprosessin aikana, kun olen käynyt lukuisia keskusteluja pelastustoimen eri päälliköiden ja sosiaalitoimen edustajien kanssa. Tarve yhteistyön selkeyttämiseen tuli esiin myös käytännön onnettomuustilanteessa, jossa henkisen tuen järjestämisvastuusta ja tehtävänkuvista ei ollut tarkkaa selvyyttä apua pyydettyä. Jokainen ammattikunta voi kehittää omia työtapojaan paremmiksi, mutta saadaanko siitä lopulta kaikki hyöty irti, mikäli ei tiedetä, mitä muut tekevät ja keneltä kaikilta olisi mahdollista saada apua omaan työhön?

Kolmas kehittämissuositus ohjaa kiinnittämään enemmän huomiota sosiaalisen ensiavun osa-alueisiin sekä toiminnan suunnittelussa että käytännön työssä. Teoriataustan selvittämisen kautta on vahvistunut käsitykseni siitä, että sosiaalinen ensiapu on tarpeellista ja hyödyllistä apua uhrin hyvinvoinnin kannalta. Tulosten valossa näyttää siltä, että toiset sosiaalisen ensiavun osa-alueet painottuvat toisia enemmän. Verkostoitumisen tehtävää käsitellen edellisessä kappaleessa pohiessani yhteistyökysymyksiä. Tiedon kokoamisen tehtävässä arjen perustyöhön kuuluva järjestelmällinen tiedon kerääminen uhrit ja tiedottaminen erityisesti onnettomuuden uhreille on jäänyt suurten kriisitilanteiden kriisitiedottamisen varjoon, ja vaatisi lisää huomiota sekä suunnittelussa että käytännössä. Kontaktin luomisen tehtävään taas ei ole pureuduttu erillisenä auttamisen keinona vielä ollenkaan. Psykkisen avun järjestäminen on suunniteltu suuronnettomuuksien varalle, mutta normaaliajan pienempien onnettomuuksien kohdalta psykkisen avun järjestäminen on jätetty huomioimatta. Yksilöiden on mahdollista saada apua silloin, kun heillä on jo vakava mielenterveydellinen kriisi. Vakavia kriisejä ennaltaehkäisevä psykkisen avun järjestäminen vaatisi vielä oman suunnittelutyönsä. Käytännön avun

järjestämiseen normaalioloissa ja arjen onnettomuustilanteessa on kiinnitetty melko hyvin huomiota sekä suunnitelmissa että käytännössä. Käytännön avun kehittämisessä työnjaon selkeyttäminen ja ammattilaisten ja järjestöjen selkeät vastuualueet voisivat auttaa järjestämään avun entistä tehokkaammin ja järjestelmällisemmin.

Tulosten kautta olen saanut kartoitettua kuvaa siitä, miten sosiaalisen ensiavun eri osa-alueet on huomioitu suunnitelmissa ja käytännössä. Tuloksia tarkastellessa on toki huomattava, että käytännön tilanteet on raportoitu pelastustoimen näkökulmasta, jolloin ne eivät kata täysin kaikkia toimenpiteitä, joita muut auttajat ovat onnettomuuspaikalla tehneet. Pelastustoimen viranomaisilla on myös toisistaan poikkeavat, yksilölliset tapansa raportoida tapahtumia, ja jotkut asiat saattavat jäädä helpommin kirjaamatta kuin toiset. Raportit eivät siis anna virheetöntä ja kaiken kattavaa tietoa onnettomuustapahtumista, vaan ilmentävät yhtä näkökulmaa niihin.

Johdantoluvussa esitin toiveen, että tutkielman avulla lukija pääsisi lähemmäs onnettomuustilanteiden auttamistyön nykytilaa ja ymmärtäisi sosiaalisen avun merkityksen ja paikan osana auttamistyötä. Kuitenkin jokainen lukija itse määrittelee, mitä tutkielman aihe, kysymykset, tulokset ja johtopäätökset ovat antaneet, ja mihin suuntaan ne ovat ajatuksia vieneet. Lopuksi toivon, että tutkielma on antanut lukijalle lisää tietoa ja ymmärrystä onnettomuustilanteiden auttamistyöstä sosiaalisen auttamisen näkökulmasta. Toivon myös, että aihe herättänyt lukijassa mahdollisesti uusia kysymyksiä, ihmetyksen aiheita tai kenties jopa halua tutkia sosiaalityölle vielä harvinaista auttamistyön alaa uusista näkökulmista ja ideoista käsin.

Lähteet

- Aaltola Juhani (2001) Filosofia, tiede, ymmärtäminen. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus, 10–25.
- Aasian luonnonkatastrofi 26.12.2004 (2005) Tutkintaselostus A 2/2004 Y. Helsinki: Onnettomuustutkintakeskus.
http://www.onnettomuustutkinta.fi/uploads/h4d3gv5v_1.pdf. Viitattu 10.3.2010.
- Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, Pertti (2007) Yhteiskuntateoria ja inhimillinen todellisuus. Helsinki: Gaudeamus.
- Alkin, Marvin C. (toim.) (2004) Evaluation Roots: Tracing Theorists' Views and Influences. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Alkin, Marvin C. & Christie, Christina A. (2004) An Evaluation Theory Tree. Teoksessa Marvin C. Alkin (toim.) Evaluation Roots: Tracing Theorists' Views and Influences. Thousand Oaks: Sage Publications, 12–65.
- Brymer, Melissa & Jacobs, Anne & Layne, Christopher & Ruzek, Josef & Vernberg, Eric & Watson, Patricia (2007) Psychological First Aid. *Journal of Mental Health Counseling* 29 (1), 17-49.
- D'Cruz, Heather & Jones, Martyn (2004) Social Work Research: Ethical and Political Contexts. Lontoo, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications.
- Dyregrov, Atle (1994) Katastrofipsykologian perusteet. Suom. Tarja Teva. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Jari (2007) Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus, 159–183.
- Gylling, Heta Aleksandra (2006) Tutkijan ammattietiikka. Teoksessa Jaana Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen ja Irma Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja, 349–359.
- Hall, Irene & Hall, David (2004) Evaluation and Social Research: Introducing Small-Scale Practice. New York: Palgrave Macmillan.
- Hammar-Suutari, Sari (2006) Kulttuurien välinen viranomaistyö: Työn valmiuksien ja yhdenvertaisen asiakaspalvelun kehittäminen. Helsinki: Työministeriö.
- Hannula, Aino (2007) Systemaattinen tekstianalyysi: kohteena Paolo Freiren pedagogian klassikkoteokset. Teoksessa Eija Syrjäläinen, Ari Eronen & Veli-Matti Värri (toim.) Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampere University Press, 111–125.

Helonen, Minna & Arola, Kaisa (1999) Henkinen ensiapu Pirkanmaalla; kartoitus avun järjestämisestä, toimenpidesuositukset ja jatkosuunnitelmat. Tampere: Länsi-Suomen lääninhallitus, Sosiaali- ja terveystoimisto, Länsi-Suomen lääninhallituksen julkaisusarja nro 28/1999.

Hirvonen, Ari (2006) Eettisesti hyvä tutkimus. Teoksessa Jaana Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen ja Irma Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu, 31–49.

Holliday, Adrian (2002) Doing and Writing Qualitative Research. Lontoo: SAGE Publications.

House, Ernest R. (2004) Intellectual History in Evaluation. Teoksessa Marvin C. Alkin (toim.) Evaluation Roots: Tracing Theorists' Views and Influences. Thousand Oaks: Sage Publications, 218–224.

Hynninen, Tuula & Upanne, Maija (2006) Akuutti kriisityö kunnissa: nykytila ja kehittämishaasteet. Helsinki: Stakes, raportteja 2.

Jokelan koulusurmat 7.11.2007 – Tutkintalautakunnan raportti (2009) Jokelan koulusurmien tutkintalautakunta. Helsinki: Oikeusministeriö, julkaisu 2009:2.

<http://www.om.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURlappetype=BlobServer&SSURlcontainer=Default&SSURlsession=false&blobkey=id&blobheadervalue1=inline;%20filename=OMJU%202009%20%20Jokelan%20koulusurmat%20132%20s.pdf&SSURlcontext=Satellite%20Server&blobwhere=1243790105463&blobheadervalue1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf>. Viitattu 10.3.2010.

Kansanterveyslaitos (2005) Vamman aiheuttaneiden tapaturmien ja väkivallan määrä vuosina 1980, 1988, 1993, 1997 ja 2000. Tapaturmatilastoja taustatiedoksi, kalvosarja. Helsinki: Kansanterveyslaitos.

Kauhajoen koulusurmat 23.9.2008 – Tutkintalautakunnan raportti (2010) Kauhajoen koulusurmien tutkintalautakunta. Helsinki: Oikeusministeriö, selvityksiä ja ohjeita 11/2010.

http://www.om.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURlappetype=BlobServer&SSURlcontainer=Default&SSURlsession=false&blobkey=id&blobheadervalue1=inline;%20filename=OMSO%2011_2010%20Selvitys_180%20s.pdf&SSURlcontext=Satellite%20Server&blobwhere=1266333385256&blobheadervalue1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf. Viitattu 10.3.2010.

Kirk, Uffe (1992) Psykykinen ensiapu. Suom. Pauliina Mantsinen. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Suomen Mielenterveysseura & Suomen Punainen Risti.

Kiviniemi, Kari (2007) Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus, 70–85.

Koskinen, Mirka & Laitakari, Jukka & Lounamaa, Anne & Parkkari, Jari & Tiirikainen, Kati (2006) Kotitapaturmat Suomessa 2003. Ei-kuolemaan johtaneet kotitapaturmat 15-64-vuotiailla. Suomalaisen turvallisuus 2003 –haastattelututkimuksen tuloksia. Helsinki: Kansanterveyslaitos, julkaisu B7.

Konginkangas 19.3.2004. Raskaan ajoneuvoyhdistelmän ja linja-auton yhteentörmäys valtatiellä 4 Äänekosken Konginkankaalla 19.3.2004 (2005) Tutkintaselostus A 1/2004 Y. Helsinki: Onnettomuustutkintakeskus.

<http://www.onnettomuustutkinta.fi/uploads/sz08kg46qva.pdf>. Viitattu 10.3.2010.

Kuula, Arja (2006) Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Jaana Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen ja Irma Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja, 124–140.

Metsämuuronen, Jari (2006) Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa Jari Metsämuuronen (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp Ky, 81–147.

Minkkinen, Tuula (1999) M/s Estonian haveri ja pelastustyö. Tampere: Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja.

Moilanen, Pentti & Rähä, Pekka (2007) Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-Kustannus, 46–69.

Mäkelä, Klaus (2006) Sosiaalitutkimuksen eettinen säättely. Teoksessa Jaana Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen ja Irma Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja, 360–378.

Nokian vesikriisi 28.-30.11.2007. Puhdistetun jäteveden joutuminen talousvesiverkostoon Nokiolla 28.-30.11.2007 (2009) Tutkintaselostus B2/2007Y. Helsinki: Onnettomuustutkintakeskus. <http://www.onnettomuustutkinta.fi/uploads/y3agu6fyubd49ip.pdf>. Viitattu 10.3.2010.

Nurmi, Lasse (2006) Kriisi, pelko, pakokauhu. Helsinki: Edita.

Nauckhoff, Per (1994) Katastrofer – psykiska reaktioner och första hjälp. Tukholma: BIRKA.

Palosaari, Eija (1999) Coping merikatastrofin yhteydessä suomalaisten laivatyöntekijöiden kertomana. Tampere: Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja.

Patton, Michael Quinn (2004) The Roots of Utilization-Focused Evaluation. Teoksessa Marvin C. Alkin (toim.) Evaluation Roots: Tracing Theorists' Views and Influences. Thousand Oaks: Sage Publications, 276–292.

Pojjula Soili (2004) Myyrmannin räjähdys – uhrien ja omaisten psyykinen selviytyminen ja hoidon merkitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, monisteita 2004:13. <http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2004/06/ms1086261644615/passthru.pdf>. Viitattu 21.3.2008.

Rossi, Peter H & Freeman, Howard E. & Lipsey, Mark W. (1999) Evaluation: a systematic approach. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Saari, Salli (2003) Kuin salama kirkkaalta taivaalta: kriisit ja niistä selviytyminen. Helsinki: Otava.

Saari, Salli & Kantanen, Irja & Kämäräinen, Leena & Parviainen, Kaisa & Valoaho, Sari & Yli-Pirilä, Pia (toim.) (2009) Hädän hetkellä: psyykkisen ensiavun opas. Helsinki: Duodecim, Suomen Punainen Risti.

Stufflebeam, Daniel L. & Shinkfield, Anthony J. (1985) *Systematic Evaluation: A Self-Instructional Guide to Theory and Practice*. Boston: Kluwer-Nijhoff Publishing.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turvallisesti kotona ja vapaa-aikana: Koti- ja vapaa-ajan tapaturmien ehkäisyn tavoiteohjelma vuosille 2007-2012 (2006). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, julkaisuja 24.

Virtanen, Petri (2007) *Arviointi – Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen*. Helsinki: Edita Prima Oy.

Valmius puntarissa – Henkinen tuki kriisi- ja onnettomuustilanteissa –projektin loppuraportti (1995) Koonnut Helena Kokkonen. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliitto & Suomen Mielenterveysseura & Suomen Punainen Risti.

Weiss, Carol Hirschon (2004) *Rooting for Evaluation: A Cliff Notes Version of My Work*. Teoksessa Marvin C. Alkin (toim.) *Evaluation Roots: Tracing Theorists' Views and Influences*. Thousand Oaks: Sage Publications, 153–168.

Wiberg, Matti (2006) *Yhteiskuntatiede ja kohteen vahingoittaminen*. Teoksessa Jaana Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen ja Irma Sorvali (toim.) *Etiikkaa ihmistieteille*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja, 261–273.

Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen strategia (2006) Koonnut turvallisuus- ja puolustusasiainkomitea. Helsinki: Puolustusministeriö, valtioneuvoston periaatepäätös 23.11.2006.

Säädökset:

Laki onnettomuuksien tutkinnasta 3.5.1985/373.

Pelastuslaki 13.6.2003/468.

Perustuslaki 11.6.1999/731.

Rikoslaki 19.12.1889/39.

Valmiuslaki 22.7.1991/1080.

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 4.9.2003/787.

Liitteet

Liite 1.

SOSIAALINEN ENSIAPU PELASTUSTOIMEN VARAUTUMISSUUNNITELMISSA / KANDIDAATIN TUTKIELMAN TULOKSIA

	KONTAK- TIN LUOMI- NEN	TIEDON KOKOA MINEN	KÄYTÄNNÖN APU	PSYKKINEN APU	VERKOSTOI- TUMINEN
X KUNNAN VALMIUS- SUUNNI- TELMA			Päivittäistavara huolto mm. elintarvike- ja vaatetushuolto Huoltomuodostelmat: yleishuoltoryhmät, ruokahuoltoryhmät, lastenhuoltoryhmä	Lääkintä- ja ensiapumuodos- telmat terv.toimen valmiussuunni- telman mukaisesti. Mukana psykkisen avun järjestäminen? Henkinen huolto evakuointitilan- teessa	Yhteistyöviran- omaisten yhteystiedot ja organisaatioiden yhteistyöverkosto Johtotason verkosto/vastuu- henkilöiden yhteystiedot
TOIMI- ALA X:n VALMIUS- SUUNNI- TELMA					Yhteistyöviran- omaisten yhteystiedot ja organisaatioiden yhteistyöverkosto
EVAKU- OINTI- SUUNNI- TELMA			Kuljetuksesta vastaavien viranomaisten tiedot Majoittamisesta vastaavien viranomaisten tiedot Elindeellytysten turvaaminen: sosiaali- ja terveystoimi vastuuviranomaisina.	Elindeellytysten turvaaminen: psykososiaalinen tuki.	Yhteistyöviran- omaiset evakuointitilan- teessa Kontaktit verkostoon: Aluepelastus- laitoksen tieto organisaatioista/ viranomaisista, joille kuljetus-, majoitus- ja huoltojärjestelyt kuuluvat

Liite 2.

ESIMERKKI VIESTILIIKENNESELOSTEESTA

VIESTILIIKENNE:		
Viestivien yksiköiden tunnus (keneltä kenelle)	Kellonaika	Viesti:
Esim. Pika → P3	5:35	5krs. asunto, 1hlö sisällä, 3 päässyt ulos
P3 → Pirp2	5:50	Lisäksi palo levinnyt ainakin kahteen muuhun asuntoon
Pirp2	6:00	Pirp2 vastaa nyt tiedottamisesta
TL4 → P3	6:30	TL4 ottanut yhteyttä leirikeskukseen majoituksen järjestämiseksi

Pika = Pirkanmaan hätäkeskus

P3 = päivystävä palomestari

Pirp2 = päällikötason päivystäjä

TL4 = lääkintäesimies

Viestiliikenne-erunon esimerkkiviestintä ei ole todellisesta tilanteesta, vaan tutkijan antama esimerkki viestinnän muodosta selosteessa. Esimerkki on kuitenkin tehty mukaillen onnettomuusraporttien viestiliikenneselosteiden sisältöä, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin todellisia selosteita.

Liite 3.

ONNETTOMUUSSELOSTEEN RUNKO

ONNETTOMUUSSELOSTE	
Kunnan Y pelastuslaitos	
Tunnistetiedot Pelastuslaitoksen ja hätäkeskuksen tiedot	
Kohteen tiedot Onnettomuustilanteen kohteen osoite- ja muut tunnistetiedot	
Onnettomuustyyppi	
Kuvaus onnettomuustilanteen kehittymisestä	
Palon syttymiskohta ja arvio tulipalon laajuudesta	
Arvio tulipalon syystä	
Onnettomuudesta aiheutuneet henkilövahingot Lukumäärät: kuolleet, välittämässä vaarassa olleet, vakavasti ja lievästi loukkaantuneet, palokunnan pelastamat, palokunnan evakuoimat	
Pelastustoiminnassa pelastushenkilöstölle aiheutuneet henkilövahingot	
Omatoiminen sammutus - Tieto alkusammutustoimenpiteistä	
Käytetyt sammutusaineet	
Käytetyt pelastus- ja torjuntamenetelmät	
Käytetyt ajoneuvot	
Resurssien riittävyys	
Selvitys pelastuslaitoksen toiminnasta ja arvio toiminnan tuloksellisuudesta Pelastustoimen kirjallinen selvitys/raportti tapahtuneesta ja toiminnasta.	
Laskutustiedot	
Selosteen laatija:	