



Sosiaalipäivystysten kiire jatkui koronaepidemian pitkittyessä

PÄÄLÖYDÖKSET

- Asiakkaiden yhteydenotot ja sosiaalipäivystysten työmäärä lisääntyivät sekä koronaepidemiaa edeltäneeseen tilanteeseen että kevääseen 2020 verrattuna.
- Lapsiin, nuoriin ja perheisiin liittyvien yhteydenottojen ja työtehtävien kasvu nousi kevättä 2020 selkeämmin esille.
- Henkilökohtaisia asiakastapaamisia oli syksyllä normaalia vähemmän. Etäpalvelut lisääntyivät erityisesti suurilla erva-alueilla.
- Yhteistyö eri viranomaisien välillä oli pääosin toimivaa. Koronarajoitukseen liittyvät palveluiden supistukset aiheuttivat epäselvyyttä esimerkiksi siitä, minne asiakkaita voi ohjata poikkeusoloissa.

Maailmanlaajuinen koronapandemia on koetellut ihmisten terveyttä ja hyvinvointia pian vuoden ajan. Suomessa viruksen laajamittainen leviäminen havaittiin maaliskuussa 2020, mikä johti nopeasti tiukkoihin rajoitustoimiin. Voimaan tulivat laajat kokoontumisiin, palveluihin, liikkumiseen ja yksittäisiin toimintoihin kohdistuvat rajoitukset. Epidemiatilanne ja sen mukaiset rajoitustoimet ovat vaihdelleet vuoden aikana koko maassa ja myös alueellisesti. Kevään poikkeusolojen jälkeen havaittiin, että kokoontumisrajoitukset sekä harrastus- ja ryhmätoiminnan keskeyttäminen koettelivat erityisesti lapsia, nuoria ja ikääntyneitä. Kasvokkaisten palvelujen väheneminen vaikeutti niiden asiointia, jotka eivät osanneet tai voineet käyttää digitaalisia etäpalveluja. (Eronen ym. 2020.)

Epidemian toinen aalto kohdattiin syksyllä 2020 monilta osin erilaisista lähtökohdista kuin keväällä 2020. Asiantuntijat ennakoivat jo keväällä, että ihmisten ongelmat saattavat pahentua ja palvelutarpeet kasautua, mikäli epidemia pitkittyy ja puutteet palveluiden saatavuudessa jatkuvat (Rissanen ym. 2020). Syksyllä epidemian torjunnan painopiste siirtyi valtakunnallisista rajoituksista alueelliseen epidemiatilanteeseen perustuviin toimenpiteisiin (VN 2020). Tämä on saattanut entisestään lisätä alueellisia eroja palveluiden saatavuudessa ja tarpeessa.

THL on seurannut koronaepidemian sosiaalisia vaikutuksia useiden tutkimus- ja seuranta-toimien avulla kevästä lähtien (esim. THL 2020a; THL 2020b). Kartoitimme sosiaalipäivystysten tilanteen lähes välittömästi epidemian käynnistyttyä (Kivipelto ym. 2020).

Sosiaalipäivystysten tilanne koronaepidemian alussa

Keväällä 2020 toteutetussa ensimmäisessä sosiaalipäivystyskyselyssä havaitsimme, että iäkkäitä koskevat tehtävät lisääntyivät koronaepidemian alkuvaiheessa. Yhteydenottojen syinä korostuivat yksinäisyys, turvattomuus ja ihmissuhteisiin liittyvät ongelmat. Mielen-terveys- ja päihdeongelmiin liittyviä työtehtäviä raportoitiin keväällä enemmän kuin alkuvuodesta 2020. Myös lasten hoitoon liittyvät riitatilanteet ja sovittelun tarve lisääntyivät. (Kivipelto ym. 2020.)

Kevään 2020 tarkastelussa vastaajat toivat esille myös suurehkot alueelliset erot työ- ja yhteydenottomäärissä. Johtopäätöksenä todettiin, että sosiaalipäivystyksissä tulee pohdittavaksi työkäytäntöjen ja resurssien uudelleentarkastelu, jos asiakasmäärät alkavat ylittää palvelukapasiteetin. (Kivipelto ym. 2020.)

Tässä julkaisussa esittelemme tammikuussa 2021 toteutetun toisen sosiaalipäivystyskyselyn tuloksia. Tarkastelimme kyselyssä sosiaalipäivystysten tilannetta syys-joulukuussa 2020. Tavoitteena oli selvittää, tapahtuiko sosiaalipäivystysten työssä muutoksia suhteessa kevääseen 2020 sekä epidemiaa edeltäneeseen niin kutsuttuun normaalitylanteeseen. Kehitettiinkö sosiaalipäivystyksissä uusia toimintatapoja kevään kokemusten perusteella? Mitä tapahtui alueellisille eroille sosiaalipäivystysten tilanteissa?

Asiakkaiden yhteydenotot sosiaalipäivystykseen

Noin puolet vastaajista (30 vastaajaa 62 vastaajasta, 30/62) oli sitä mieltä, että asiakkaiden yhteydenottojen määrä kasvoi syys-joulukuussa 2020 verrattuna normaalitilanteeseen ennen koronaepidemiaa. Lähes puolet (30/62 vastaajaa) kertoi yhteydenottojen määrän pysyneen ennallaan. Tilanne näyttää muuttuneen kevään poikkeusoloista sikäli, että keväällä 2020 yli kolmannes vastaajista (17/43 vastaajaa) ilmoitti, että yhteydenotot sosiaalipäivystykseen vähenivät verrattuna koronaepidemiaa edeltäneeseen tilanteeseen.

Jade Knop

Heikki Hiilamo

Katja Ilmarinen

Pekka Karjalainen

Minna Kivipelto

Sähköposti

etunimi.sukunimi@thl.fi

Yhteydenottojen määrän muutoksissa näkyi syksyllä myös runsasta alueellista vaihtelua. Eniten kasvua raportoitiin HYKS:n ja KYS:n alueilla, vähiten OYS:n alueella.

Erityisesti uusien asiakkaiden yhteydenotot lisääntyivät syys-joulukuussa 2020. Näin arvioi yli puolet vastaajista (34/60 vastaajaa). Keväällä 2020 vastaava osuus oli vain vajaa kolmannes vastaajista (12/41 vastaajaa). Voimakkainta kasvu oli jälleen HYKS:n alueella, jossa kolmasosa vastaajista arvioi, että uusien asiakkaiden yhteydenotot lisääntyivät merkittävästi.

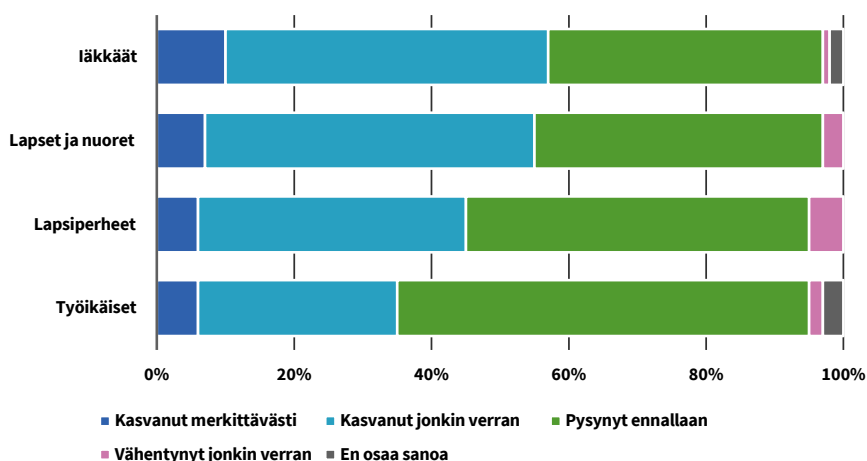
Työtehtävien jakautuminen asiakasryhmittäin

Sosiaalipäivystysten työtehtävistä liittyi syys-joulukuussa 2020 lähes 40 prosenttia (36 %) lasten ja nuorten asioihin ja lapsiperheiden asioihin lähes 30 prosenttia (28 %). Noin joka viides (21 %) tehtävä liittyi iäkkäiden asioihin ja vajaa viidennes tehtävistä työikäisiin (17 %). Työtehtävien jakautuminen asiakasryhmittäin vaihteli melko paljon alueiden ja jopa toimintayksiköiden välillä. Työtehtävät jakoutuivat eri asiakasryhmille samalla tavoin kuin keväällä (Kivipelto ym. 2020).

Iäkkäät asiakkaat

Iäkkäisiin liittyvien työtehtävien määrä kasvoi sosiaalipäivystyksissä, kun syys-joulukuun 2020 tilannetta verrataan normaalitilanteeseen (kuvio 1). Lähes 60 prosenttia (35/62 vastaajaa) vastaajista oli sitä mieltä, että iäkkäiden asioihin liittyvien tehtävien määrä kasvoi vähintään jonkin verran, ja kaksi viidestä (25/62 vastaajaa) koki, että tilanne vastasi normaalia. Iäkkäisiin liittyvien työtehtävien vähentymistä raportoitiin vain yksi vastaaja.

Yksittäisissä vastauksissa tuotiin esille, että iäkkäiden hätää syvensi edelleen se, että osalla ei ollut läheisiä, jotka olisivat pitäneet heistä huolta. Esille tuotiin myös se, että läheiset olivat väsyneet auttamiseen. Lisäksi vastaajat halusivat kertoa, että suuri osa palvelutarpeen kasvusta oli niin sanottua luonnollista kasvua, jota olisi tapahtunut ilman koronaa. Palvelutarpeiden kasvun arvioitiin johtuneen väestön ikääntymisestä, huonokuntoisten ikääntyneiden kotona asumisesta ja ikääntyneiden palveluissa olevista pulmista.



Kuvio 1. Muutokset sosiaalipäivystysten työtehtävien määrässä asiakasryhmittäin syys-joulukuussa 2020 verrattuna normaalitilanteeseen ennen koronaepidemiaa, n = 62.

Lapset ja nuoret sekä lapsiperheet

Yli puolet (34/62 vastaajaa) vastaajista arvioi, että lasten ja nuorten tilanteisiin liittyviä työtehtäviä oli enemmän syys-joulukuussa 2020 kuin normaalitilanteessa, ja vajaa puolet (28/62 vastaajaa) vastaajista kertoi, että lapsiperheiden asioihin liittyvien tehtävien määrä kasvoi (kuvio 1). Tilanne syys-joulukuussa 2020 poikkesi keväästä sikäli, että keväällä poikkeustilan aikana joillain alueilla lapsiin, nuoriin ja lapsiperheisiin liittyvissä tehtävissä raportoitiin notkahdus, työtehtävien määrän selkeä vähentyminen verrattuna normaaliti-

Näin tutkimus tehtiin:

THL sai keväällä 2020 sosiaalipäivystysten yhteystiedot aluehallintovirastoilta ja sosiaali- ja terveysministeriöltä. Yhteystietoja täydennettiin myös netistä ja ottamalla yhteyttä sosiaalipäivystyksiin.

Kysely lähetettiin yhteensä 117 vastaanottajalle. Kyselyn vastausaika oli 18.1.–3.2.2021. Määräaikaan mennessä kyselyyn saatiin 62 vastausta.

Kyselyn kvantitatiivinen aineisto analysoitiin IBM SPSS Statistics 27 -tilasto-ohjelmalla. Osassa kysymyksiä hyödynnettiin myös keväällä 2020 toteutetun ensimmäisen sosiaalipäivystyskyselyn aineistoa. Kyselyn avovastaukset analysoitiin teemoittamalla.

lanteeseen. Syksyllä näiden tehtävien vähentymistä raportoi vain muutama vastaaja. Yksittäisissä vastauksissa tuotiin esille, että sosiaalipäivystyksiin tulleiden yhteydenottojen syynä olivat lasten huolto- ja tapaamisriidat, sijaishuollosta karanneet lapset ja nuoret sekä riidat liittyen lasten tapaamiseen karanteenissa tai sairastaessa. Vastaajien mukaan oli myös ilmennyt vaikeuksia löytää sijoituspaikkaa lapsille, jotka olivat altistuneet koronalle tai saaneet tartunnan.

Päihde- ja mielenterveysasiakkaat

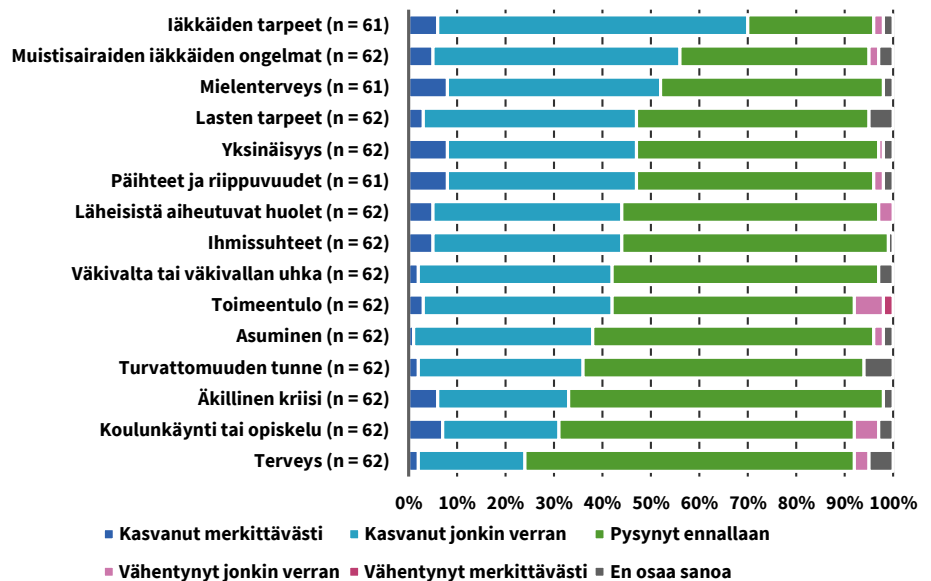
Mielenterveys-, päihde- ja riippuvuusongelmat näkyivät sosiaalipäivystysten työssä syys-joulukuussa 2020: noin puolet vastaajista arvioi, että mielenterveyteen (32/62 vastaajaa) ja päihteisiin tai riippuvuuksiin (29/62 vastaajaa) liittyvien yhteydenottojen määrä kasvoi verrattuna normaalitilanteeseen. Sama asia näkyi sosiaalipäivystysten tarjoamassa tuessa: mielenterveyspalveluja ja päihdepalveluja tarjottiin normaalitilannetta enemmän. Vähenemistä näiden tukimuotojen kohdalla ei juuri raportoitu. Yksittäisissä avovastauksissa tuotiin esille mielenterveyspalvelujen puute. Palvelujen saatavuuteen liittyvät ongelmat tuotiin myös esille: jonot olivat pitkiä palveluihin pääsemiseksi. Sähköinen asiointi ja puhelinajat ensisijaisina tukimuotoina eivät soveltuneet kaikille asiakkaille.

Työikäiset asiakkaat

Reilu kolmannes vastaajista (22/62 vastaajaa) arvioi, että työikäisten asioihin liittyviä työtehtäviä oli syys-joulukuussa 2020 enemmän kuin tavallisesti (kuvio 1). Tehtävien vähenemistä ei juuri raportoitu. Keväällä reilu kymmenen prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että työikäisiin liittyvien tehtävien määrä oli pienempi kuin tammikuussa ennen koronaepidemiaa.

Asiakkaiden yhteydenottojen syyt

Vastaajista 70 prosenttia (43/61 vastaajaa) kertoi, että iäkkäiden tarpeisiin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät syys-joulukuussa verrattuna koronaepidemiaa edeltäneeseen tilanteeseen (kuvio 2). Vähintään puolet vastaajista oli sitä mieltä, että myös muistisairaiden iäkkäiden ongelmiin, mielenterveyteen, päihteisiin, lasten tarpeisiin ja yksinäisyyteen liittyvät yhteydenotot lisääntyivät.



Kuvio 2. Muutokset asiakkaiden yhteydenottojen syissä syys-joulukuussa 2020 verrattuna normaalitilanteeseen ennen koronaepidemiaa, n = 62.

Verrattuna koronaepidemian ensimmäiseen vaiheeseen erityisesti iäkkäiden tarpeisiin, mielenterveyteen, asumiseen ja äkillisiin kriiseihin liittyvät yhteydenotot lisääntyivät lop-

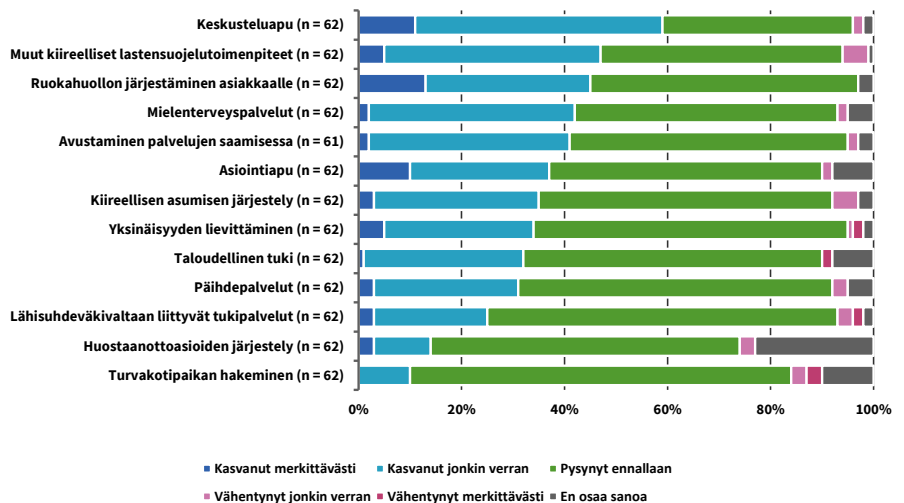
puvuodesta. Turvattomuuden tunteeseen liittyvien yhteydenottojen kasvu näytti taittuneen syksyä kohden. Keväällä osa vastaajista arvioi, että lasten tarpeisiin ja koulunkäyntiin liittyvät yhteydenotot vähenivät. Loppuvuodesta vain harva oli tätä mieltä.

Muutokset yhteydenottojen syissä vaihtelivat alueittain. HYKS:n alueella lasten tarpeisiin, mielenterveyteen ja terveyteen liittyvät yhteydenotot lisääntyivät syksyllä muuta maata enemmän. KYS:n alueella raportoitiin muita alueita enemmän kasvua yksinäisyyteen ja turvattomuuden tunteeseen liittyvissä yhteydenotoissa.

Vastaajat arvioivat avovastauksissa, että palveluiden pitkät jonot ja etäpalveluiden riittämättömyys näkyivät asiakkaiden yhteydenotoissa sosiaalipäivystyksiin syys-joulukuussa. Erityisenä ongelmana tuli esiin mielenterveys- ja päihdepalveluiden heikko saatavuus. Myös läheisten ja naapureiden antaman epävirallisen avun puutteen arvioitiin vaikuttaneen asiakkaiden yhteydenottoihin.

Tukimuotojen käyttö

Sosiaalipäivystysten toimenpiteistä kaikkein eniten suhteessa normaalitilanteeseen lisääntyivät keskusteluapu, ruokahuollon järjestäminen asiakkaille ja asiointiapu, kuten kauppa-asioiden hoitaminen (kuvio 3). Lähes puolet vastaajista (29/62 vastaajaa) kertoi muiden kiireellisten lastensuojelutoimenpiteiden kuin huostaanottoasioiden lisääntyneen ainakin jonkin verran. Nämä toimenpiteet ja huostaanottojen järjestely korostuivat erityisesti HYKS:n alueella. Asiointiapua tarvittiin eniten KYS:n alueella. Yksinäisyyden lievittäminen ei korostunut vastauksissa enää loppuvuonna 2020 samalla tavoin kuin kevään 2020 vastauksissa.



Kuvio 3. Muutokset tukimuotojen käytössä syys-joulukuussa 2020 verrattuna normaalitilanteeseen ennen koronaepidemiaa, n = 62.

Sosiaalipäivystysten työtavat

Yli puolet vastaajista (33/62 vastaajaa) kertoi, että sosiaalipäivystyksessä otettiin käyttöön uusia työkäytäntöjä koronaepidemian aikana. Aiempaan tilanteeseen verrattuna syys-joulukuussa 2020 eniten lisääntyivät puhelimitse ja videopalveluin tapahtuvat asiakastaapaamiset. Kolme neljästä vastaajasta (46/62 vastaajaa) arvioi puhelinpalvelujen lisääntyneen merkittävästi tai jonkin verran. Yli puolet vastaajista (33/62 vastaajaa) kertoi videopalvelujen, kuten Teamsin ja Skypen käytön lisääntyneen merkittävästi tai jonkin verran. Eniten videosovellusten käyttöä oli kasvatettu TYKS:n ja HYKS:n alueilla. Yli 80 prosenttia (15/18 vastaajaa) TYKS:n ja vajaat 60 prosenttia (5/9 vastaajaa) HYKS:n alueen vastaajista toi esiin kyseisten etäsovellusten käytön lisääntyneen syys-joulukuussa 2020 merkittävästi tai jonkin verran verrattuna tilanteeseen ennen koronaepidemiaa.

HYKS:n alueella oli vähennetty vastaavasti eniten henkilökohtaisia tapaamisia. HYKS:n alueella lähes 80 prosenttia (7/9 vastaajaa) ilmoitti toimistolla tapahtuvien tapaamisten ja kotikäyntien vähentyneen merkittävästi tai jonkin verran syys–joulukuussa 2020 verrattuna aikaan ennen koronaepidemiaa.

Eniten muutoksia työtapoihin raportoitiin HYKS:n alueella (8/9 vastaajaa, 89 %). Vähiten muutoksia oli tehty OYS:n alueella (9/24 vastaajaa, 38 %). Muutokset koskivat esimerkiksi varallaolo- ja työvuorosuunnitelmien päivitystä sekä etätöiden ja yhteistyön lisäämistä. Kolme vastaajaa kertoi työntekijäresurssien lisääntymisestä. Enemmän järjestetyt koskivat kuitenkin työn organisointia ja sijaisjärjestelyjen tarkentamista.

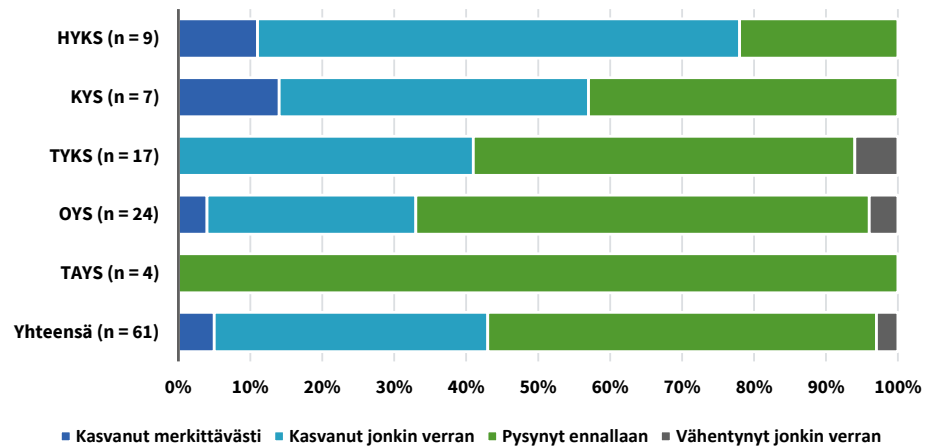
Asiakasohjaus ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa

Vajaan kolmanneksen mukaan (19/62 vastaajaa) asiakkaat olivat usein koettaneet saada apua jostain muualta ennen yhteydenottoa sosiaalipäivystykseen. Kaksi kolmasosaa (41/62 vastaajaa) arvioi, että apua pyydettiin harvemmin ensin jostain muualta. Useimmin apua oli koetettu saada sosiaalitoimesta virka-aikana (13/19 vastaajaa, 68 %), lastensuojelusta (9/19 vastaajaa, 47 %) ja terveydenhuollon mielenterveyspalveluista (8/19 vastaajaa, 42 %).

Sosiaalipäivystyksistä ohjattiin asiakkaita eniten sosiaalitoimeen virka-aikana (41/61 vastaajaa, 67 %), lastensuojeluun (40/61 vastaajaa, 66 %) ja ikääntyneiden palveluihin (32/61 vastaajaa, 52 %). Seuraavaksi eniten asiakkaita ohjattiin terveydenhuollon mielenterveyspalveluihin (24/61 vastaajaa, 39 %) ja Kelaan (16 vastaajaa, 26 %). Ohjaaminen matalan kynnyksen palveluihin, terveydenhuollon somaattisiin palveluihin, päihdepalveluihin tai omaisten ja läheisten tuen piiriin oli hyvin vähäistä.

Yhteistyötahojen yhteydenottojen määrät muuttuivat syys–joulukuussa 2020 eri tavoin eri erva-alueilla (kuvio 4). HYKS:n alueella lähes 80 prosenttia vastaajista (7/9 vastaajaa) arvioi yhteydenottojen määrän kasvaneen merkittävästi tai jonkin verran normaalitilanteeseen verrattuna. KYS:n alueella vastaava osuus oli vajaat 60 prosenttia (4/7 vastaajaa). TYKS:n alueella noin 40 prosenttia vastaajista (7/17 vastaajaa) arvioi yhteydenottojen lisääntyneen jonkin verran.

Merkittävä ero kevään 2020 sosiaalipäivystyskyselyyn näkyy niiden osuudessa, jotka raportoivat yhteistyötahojen yhteydenottojen vähenemistä. Kun keväällä noin neljännes vastaajista (12/44 vastaajaa) arvioi yhteydenottojen vähentyneen huhtikuussa verrattuna tammikuuhun, arvioi vain kaksi 61 vastaajasta niiden vähentyneen syys–joulukuussa. Vastaavasti neljännes vastaajista (12/44 vastaajaa) katsoi yhteydenottojen kasvaneen keväällä, kun syksyllä näin arvioi noin 40 prosenttia (26/61 vastaajaa).



Kuvio 4. Muutokset yhteistyötahojen yhteydenottojen määrässä erva-alueittain syys-joulukuussa 2020 verrattuna normaalitilanteeseen ennen koronaepidemiaa, n = 61.

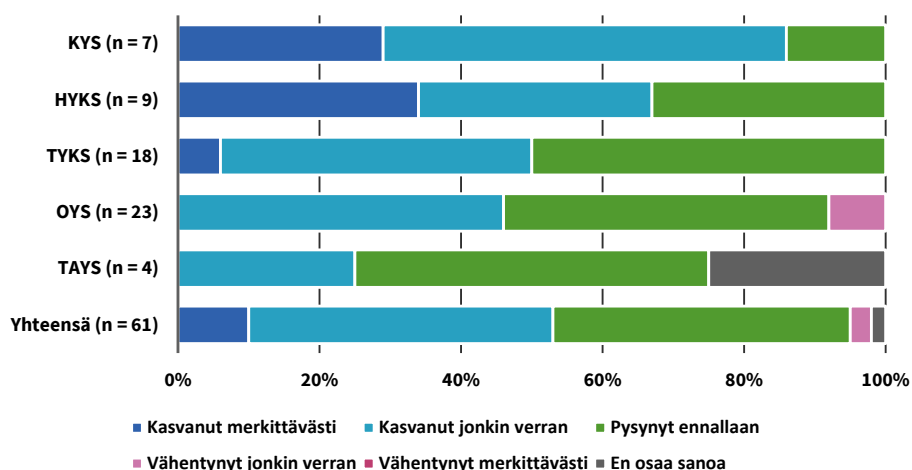
Sosiaalipäivystykset kykenivät vastaamaan poliisin virka-apupyyntöihin samalla tavoin kuin normaalitilanteessa. HYKS:n alueella tosin kaksi kolmasosaa vastaajista (6/9 vastaajaa) arvioi vastaamisen hidastuneen. KYS:n alueella vajaa kolmannes (2/7 vastaajaa) ja OYS:n alueella noin kuudesosa vastaajista (4/23 vastaajaa) arvioi vastaamisen hidastuneen jonkin verran. Kaikista vastaajista 63 prosenttia (37/59 vastaajaa) arvioi vastaamisen pysyneen ennallaan ja 25 prosenttia (15/59 vastaajaa) arvioi sen hidastuneen. Keväällä 40 vastaajaa 44:stä arvioi, että vastaaminen oli pysynyt ennallaan. Avovastauksissa keskustelua ja yhteistyötä poliisin kanssa kaivattiin enemmän. Sosiaalipäivystyksissä koettiin muutamien vastaajien mukaan virka-apuun liittyviä ongelmia, jotka johtuivat poliisin kenttäjohdon toimintaprosesseista.

Valtakunnallisen yhteistyön arvioitiin kehittyneen hyvin erva-alueiden sosiaalipäivystysten kesken. Samoin yhteistyö eri viranomaisten välillä koettiin pääosin toimivaksi, joskin korona-aika rajoitteineen oli tuonut omat haasteensa. Koronarajoituksiin liittyvät palvelutarjonnan supistukset olivat aiheuttaneet sosiaalipäivystyksille epäselvyyttä. Työntekijät eivät aina tiedäneet, minne asiakkaita voi poikkeusoloissa ohjata. Tarvetta oli ollut erityisesti kriisiavulle ja henkiselle tuelle sekä yhteistyölle ja toimintamalleille kenttätöitä tekevien kesken. Erityisesti työikäisten ja ikääntyneiden pääsy palveluihin virka-aikana oli takkuillut. Ikääntyneiden kohdalla lisätarvetta nähtiin myös virka-ajan ulkopuolisiin palveluihin. Lisäksi lasten ja nuorten akuuttien tilanteiden selvittely koettiin aika ajoitin haastavaksi.

Erlaisiin kriisitilanteisiin liittyvässä tiedonkulussa ja avun tarjoamisessa arvioitiin olevan kohentamisen varaa. Sosiaalipäivystysten omat resurssit olivat niukkoja. Normaalitilanteista koettiin selvittävän, mutta poikkeavat tapahtumat tai suuronnettomuudet vaativat välitöntä lisätukea muista palveluista, seurakunnilta, järjestöiltä (esim. SPR, Vapaaehtoinen pelastuspalvelu) sekä muilta vapaaehtoistoimijoilta.

Työtehtävien määrä

Sosiaalipäivystysten työmäärä ei helpottunut loppuvuonna 2020. Yli puolet vastaajista (33/62 vastaajaa) arvioi työmäärän kasvaneen ainakin jonkin verran normaalitilanteeseen verrattuna (kuvio 5). Kevään 2020 kyselyssä noin kolmannes vastaajista (15/42 vastaajaa) kertoi työmäärän lisääntyneen suhteessa tammikuuhun 2020.

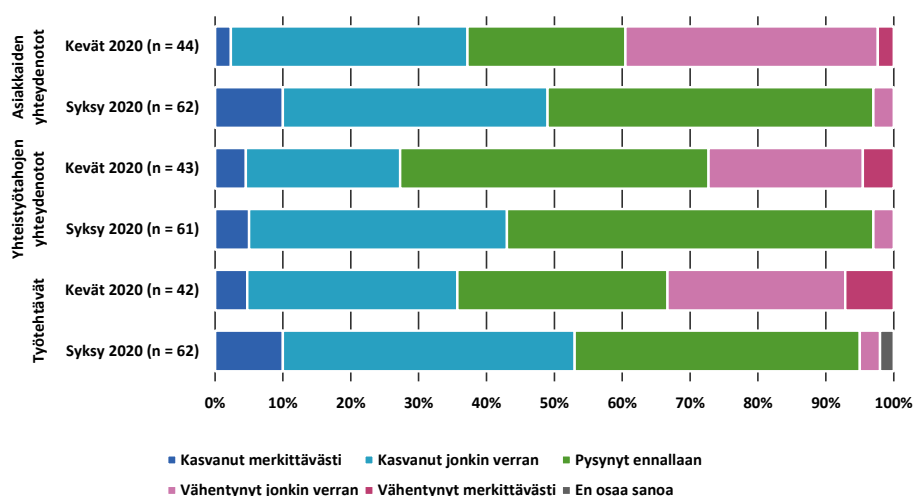


Kuvio 5. Muutokset sosiaalipäivystysten työtehtävien määrässä erva-alueittain syys-joulukuussa 2020 verrattuna normaalitilanteeseen ennen koronaepidemiaa, n = 62.

Alueelliset erot työmäärän muutoksessa suhteessa normaalitilanteeseen olivat suuria. KYS:n alueella lähes kaikki vastaajat (6/7 vastaajaa) kertoivat työmäärän kasvaneen ainakin jonkin verran. HYKS:n alueella kaksi kolmasosaa (6/9 vastaajaa) raportoi työmäärän kasvaneen merkittävästi verrattuna koronaepidemiaa edeltäneeseen tilanteeseen. Rauhallisinta oli TAYS:n ja OYS:n alueilla, missä kukaan ei raportoinut merkittävästä työmäärän kasvusta suhteessa normaalitilanteeseen.

Kyselyssä tiedusteltiin myös työmäärän muutosta suhteessa kevään 2020 tilanteeseen. Yli puolet vastaajista (34/61 vastaajaa) arvioi työmäärän pysyneen ennallaan. Reilu kolmannes vastaajista (24/61 vastaajaa) kertoi työmäärän lisääntyneen merkittävästi tai jonkin verran.

Edellä raportoitiin, että kahtena eri ajankohtana toteutettuja kyselyitä verrattaessa niiden osuus, jotka arvioivat sosiaalipäivystysten työtehtävien lisääntyneen koronaepidemiaa edeltäneeseen tilanteeseen verrattuna, oli syksyllä suurempi kuin keväällä. Samanlainen kehityssuunta oli havaittavissa asiakkaiden ja yhteistyötahojen yhteydenotoissa sosiaalipäivystyksiin (kuvio 6). Työmäärän ja yhteydenottojen vähenemistä raportoineiden vastaajien osuus oli vastaavasti syksyllä huomattavasti pienempi kuin keväällä.



Kuvio 6. Muutokset asiakkaiden ja yhteistyötahojen yhteydenottojen sekä työtehtävien määrissä keväällä ja syksyllä 2020 verrattuna normaalitilanteeseen ennen koronaepidemiaa.

Koronaepidemian ja muiden tekijöiden vaikutukset sosiaalipäivystysten työhön

Vastaajia pyydettiin tuomaan kyselyssä esiin myös vapaamuotoisia huomioita koronaepidemian ajalta. Vastaajien kokemus siitä, missä määrin koronaepidemia oli vaikuttanut sosiaalipäivystysten työhön, vaihteli suuresti. Osa vastaajista kertoi, että muuttuvat ohjeet ja epätietoisuus olivat kuormittaneet työntekijöitä. Koronavirukselle altistuneiden asiakkaiden kiireellisen avun järjestäminen oli ollut erityisen hankalaa, ja poikkeustilanteissa ratkaisujen löytäminen oli vienyt enemmän resursseja kuin tavallisesti.

Osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei koronaepidemia ollut vaikuttanut merkittävästi sosiaalipäivystysten työhön. Esiin nousi myös näkemys, jonka mukaan asiakkaiden yhteydenottojen lievän mutta jatkuvan kasvun taustalla ovat enemmän väestön ikääntyminen ja ihmisten eriarvoistuminen kuin koronaepidemia.

Toisaalta osa vastaajista arvioi, että koronaepidemian vaikutukset eivät vielä näy kunnolla vaan tulevat esiin vasta viiveellä. Erityisesti lasten, nuorten ja perheiden ongelmien lisääntyminen huolestutti vastaajia.

Johtopäätökset

Erityisesti iäkkäisiin liittyvät yhteydenotot ja työtehtävät lisääntyivät sosiaalipäivystyksissä syksyllä 2020. Myös mielenterveyteen liittyviä yhteydenottoja oli syksyllä tavallista enemmän. Palveluiden saatavuudessa raportoitiin puutteita. Vaikuttaa siltä, että näihin syihin liittyvät yhteydenotot jatkoivat kasvuaan kevästä, jolloin lisäystä oli jo havaittavissa. Täältä osin tilanne ei näytä helpottuneen kevääseen verrattuna.

Lasten, nuorten ja perheiden asiat nousivat selkeämmin esille syksyllä 2020 kuin keväällä 2020. Syksyllä lapsiin ja perheisiin liittyvien yhteydenottojen ja työtehtävien määrä näytti olevan suurempi kuin keväällä ja ennen koronaepidemiaa. Korona-aika vaikuttaa kuormittaneen perheitä monin tavoin. Kuormittavina tekijöinä tuotiin esiin muiden muassa etäkoulu ja hankaluudet yhteishuoltajuuden järjestelyissä. Osalla perheistä arki kriisiytyi, mutta samaan aikaan matalan kynnyksen tuki ja apu vähenivät, kun perheiden tukipalveluja ja esimerkiksi isovanhempien apua ei ollut saatavilla entiseen tapaan.

Sosiaalipäivystykset tarjosivat keskusteluapua syksyllä 2020 enemmän kuin normaalitilanteessa. Asiakkaiden epätietoisuus, yksinäisyys ja paha olo näyttävät jatkuneen epidemian pitkittyessä. Lisäksi asiakkaiden normaalia suurempi tuen tarve ruokahuollossa,

asioinnissa ja palvelujen hankkimisessa kertoi ongelmista ja arjen hankaluuksista, jotka eivät olleet tasoittuneet ajan myötä.

Koronaepidemian pitkittyessä kasvokkaiset asiakastapaamiset pysyivät normaalia matalammalla tasolla. Erityisesti suurilla erä-alueilla oli nähtävissä digitaalisten etäpalvelujen käytön lisääntymistä. Palvelujen arvioitiin olevan kuitenkin soveltuvia vain osalle asiakkaista. Pidemmän aikavälin tavoitteena tulisivatkin olla etäpalvelujen soveltuvuuden arviointi, jos niitä tullaan tarjoamaan sosiaalipalveluissa aiempaa enemmän myös jatkossa.

Yhteistyö eri viranomaisten välillä oli pääosin toimivaa, mutta koronarajoituksiin liittyvät palvelutarjonnan supistukset aiheuttivat sosiaalipäivystysten näkökulmasta epäselvyyttä. Työntekijät eivät aina tiedäneet, minne asiakkaita voi poikkeusoloissa ohjata. Tarvetta oli erityisesti kriisiavulle ja henkiselle tuelle sekä yhteisesti jaetuille toimintamalleille kenttätöitä tekevien kesken.

Jo keväällä 2020 heräsi huoli siitä, että pandemian pitkittyminen aiheuttaisi kumuloituvaa hoito- ja hoivavajetta. Toisen sosiaalipäivystyskyselyn tulosten vertaaminen ensimmäiseen kyselyyn osoittaa huolen aiheelliseksi. Sosiaalipäivystysten työmäärän ilmoitettiin lisääntyneen loppuvuodesta 2020 verrattuna sekä kevääseen että epidemiaa edeltäneeseen tilanteeseen. Näin tapahtui erityisesti epidemiasta pahiten kärsineellä HYKS:n alueella. Myös asiakkaiden ja yhteistyötahojen yhteydenotot sosiaalipäivystykseen näyttivät lisääntyneen syksyllä entisestään. Tämä vahvistaa huolta sosiaalipäivystystoiminnan resursoinnista ja työntekijöiden jaksamisesta. Tutkimuksessa tuli esiin jonkin verran resurssien uudelleen kohdentamista ja lisäämistä sosiaalipäivystykseen. Vastausten perusteella merkittävästä lisäyksestä ei kuitenkaan voinut puhua.

Lähteet

Eronen A, Hiilamo H, Ilmarinen K, Jokela M, Karjalainen P, Karvonen S, Kivipelto M, Koponen E, Leemann L, Londén P, Saikku P (2020) Sosiaalibarometri 2020. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry, Helsinki.

Kivipelto M, Koponen E, Hiilamo H, Ilmarinen K, Karjalainen P (2020) Sosiaalipäivystykset ja koronaepidemian ensimmäinen vaihe. Tutkimuksesta tiiviisti 9/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

Rissanen P, Parhiala K, Kestilä L, Härmä V, Honkatukia J, Jormanainen V (2020) COVID-19-epidemian vaikutukset väestön palvelutarpeisiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen: nopea vaikutusarvio. Raportti 8/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

THL (2020a) Koronaepidemian vaikutukset hyvinvointiin, palveluihin ja talouteen. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/koronan-vaikutukset-yhteiskuntaan-ja-palveluihin>

THL (2020b) Koronaepidemian sosiaaliset vaikutukset heikoimmassa asemassa oleviin asiakkaisiin ja heidän palveluihinsa. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/koronaepidemian-sosiaaliset-vaikutukset-heikoimmassa-asemassa-oleviin-asiakkaisiin-ja-heidan-palveluihinsa>

VN (2020) Hallitus linjasi valtakunnallisista ja alueellisista suosituksista koronaepidemian leviämisen estämiseksi. Valtioneuvoston tiedote 651/2020 15.10.2020. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-linjasi-valtakunnallisista-ja-alueellisista-suosituksista-koronaepidemian-leviamisen-estamiseksi>

Tämän julkaisun viite:

Knop J, Hiilamo H, Ilmarinen K, Karjalainen P, Kivipelto M (2020) Sosiaalipäivystykset ja koronaepidemian toinen vaihe. Tutkimuksesta tiiviisti 8/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.



Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-343-629-9 (verkko)

ISSN 2323-5179 (verkko)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-629-9>