

# Raportti Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksestä

Hannu Hyytinen  
Sosiaalitaito  
2008

## SISÄLLYS

<b>Johdanto</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Mitä sosiaalipäivystys on?</b> .....	<b>5</b>
1.1 Sosiaalipäivystystyö .....	5
1.1.1 Organisointi.....	5
1.1.2 Asiakastyö päivystyksessä .....	5
1.1.3 Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen piirteitä .....	7
<b>2 Taustatietoja Keski-Uudenmaan kunnista</b> .....	<b>8</b>
2.1 Väestömäärä .....	8
2.2 Väestörakenne .....	8
<b>3 Raportti Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystystyöstä</b> .....	<b>10</b>
3.1 Päivystystapahtumat ja asiakasmäärät .....	10
3.1.1 Asiakkaan kotikunta.....	12
3.2 Päivystystapahtumien taustasyyt .....	13
3.2.1 Kotikunta ja tapahtuman taustasyt .....	16
3.3 Sosiaalipäivystyksessä tehty työ ja toimenpiteet .....	18
3.3.1 Kiireellistä sosiaalityötä vai ei? .....	18
3.3.2 Asiakastyö ja sen sisältö.....	19
3.4 Päivystystyön organisointi ja resurssit.....	23
3.4.1 Päivystyksen toimipisteet ja tapahtumat .....	24
3.4.2 Päivystystapahtumat työvuoron ja viikonpäivän mukaan.....	25
3.5 Päivystystyö edellyttää kontakteja asiakkaaseen ja yhteistyötahoihin.....	26
3.5.1 Päivystystapahtuman hoitamiseen käytetty aika ja yhteydenotot .....	28
3.5.2 Yhteistyöverkostot sosiaalipäivystyksessä .....	31
<b>4 Lopuksi</b> .....	<b>33</b>
Liitteet.....	34

## Kuviot ja taulukot

Kuvio 1. Sosiaalipäivystyksen työprosessin luonnos .....	6
Kuvio 2. Keski-Uudenmaan väestö 1995, 2004 ja väestöennuste vuodelle 2020 .....	8
Kuvio 3. Eri ikäryhmien prosenttiosuus väestöstä vuonna 2004 .....	9
Kuvio 4. Päivystystapahtumaan liittyneet kaikki henkilöt ikäryhmittäin, yhteensä (pl. perheet) .....	10
Kuvio 5. Päivystystapahtumat, kappaletta kuukaudessa .....	10
Kuvio 6. Pääasiallisen kohdehenkilön ikäluokka, % osuus kohdehenkilöistä .....	11
Kuvio 7. Päivystystapahtumissa mukana olleet henkilöt: pääasialliset kohdehenkilöt ja muut (pl. perheet), ikäluokan % osuus asiakaskunnasta .....	11
Kuvio 8. Päivystystapahtuman pääasiallisen henkilön kotikunta, osuus kaikista kohdehenkilöistä %.....	12
Kuvio 9. Asiakkaan kotikunta, % osuus kaikista päivystystapahtumista .....	12
Kuvio 10. Päivystyksen pääasiallisen kohdehenkilön kotikunta suhteessa väestömäärään, % .....	13
Kuvio 11. Päivystystapahtuman taustasyyt, % kaikista päivystystapahtumista .....	14
Taulukko 1. Tapahtuman taustasyyt, kappaletta .....	14
Kuvio 12. Päivystystapahtuman yleisimmät taustasyyt, % kaikista päivystystapahtumista .....	15
Taulukko 2. Tapahtuman taustasyt, rinnakkain esiintyvät syyt % tapauksista .....	16
Kuvio 13. Kunnan suhteellinen % osuus päivystystapahtuman yleisimmistä taustasyistä .....	17
Kuvio 15. Päivystystapahtuman vaatima ensisijainen toimenpide, % tapahtumista .....	18
Kuvio 16. Päivystystapahtumaan liittynyt luokiteltu työ, % osuus kaikista tehdyistä töistä .....	19
Kuvio 17. Päivystystapahtumaan liittynyt luokiteltu työ, % osuus kaikista päivystystapahtumista.....	20
Taulukko 3. Tehty työ suhteessa tapahtuman taustasyihin, % osuus tietyn taustasyyn tapahtumaan liittyvästä työskentelystä.....	21
Kuvio 18. Tehdyt toimenpiteet, % osuus päivystystapahtumista .....	21
Kuvio 19. Työhön liittynyt toimenpide, % osuus kaikista tehdyistä toimenpiteistä .....	22
Taulukko 4. Kiireelliset huostaanotot sosiaalipäivystyksessä pääasiallisen kohdehenkilön kotikunnan mukaan, tehty ja harkitut .....	22

Taulukko 5. Työhön liittyneen toimenpiteet % osuus työtehtävästä.....	23
Kuvio 20. Päivystyksen asiakastapahtumat yksiköittäin, kappaletta.....	24
Kuvio 21. Päivystystapahtumat yksiköittäin ja viikonpäivittäin, % osuus yksikön päivystystapahtumista.....	25
Kuvio 22. Päivystyksen asiakastapahtumat, työvuoron mukaan .....	25
Kuvio 23. Päivystystapahtumat viikonpäivittäin, % osuudet kaikista tapahtumista.....	26
Kuvio 24. Työvuoro, päivystystapahtumaan liittyvät yhteydenotot ja vuorokauden aika, % osuus.....	26
Kuvio 25. Päivystystapahtumaan liittyvät kaikki yhteydenotot, vuorokauden ajoittain, % osuudet.....	27
Kuvio 26. Asiakkaan tapaaminen, käyntikerrat .....	27
Kuvio 27. Asiakastapauksen hoitoon liittyneiden yhteydenottojen määrä.....	28
Kuvio 28. Päivystystapahtuman hoitamiseen käytetty aika, osuus % kaikista tapahtumista .....	29
Taulukko 6. Käytetty työaika ja tapahtuman taustasy, eri työaikojen % osuus tapahtumasta .....	29
Kuvio 29. Päivystystapahtuman yleisimmät taustasyt ja tehdyt yhteydenotot, % osuus.....	30
Kuvio 30. Päivystystapahtuman ilmoittaja tai yhteydenottaja, % osuus päivystystapahtumista .....	31
Kuvio 31. Tapahtumaan liittynyt yhteistyö eri tahojen kanssa, osuus % päivystystapahtumista .....	32
Kuvio 32. Päivystystapahtuman jatkotyöstä vastaavat tahot, % osuus kaikista päivystystapahtumista.....	32

## Johdanto

Keski-Uudenmaan ja Hyvinkään yhteinen seudullinen sosiaalipäivystys on aloittanut toimintansa tammikuun alussa 2007. Sosiaalipäivystyksen alkuvaiheen järjestämistä varten alueen kunnat (Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula ja Hyvinkää) ovat saaneet erillisen hanke-rahoituksen. Kehittämishankkeen tarkoituksena on luoda toimiva ja palveluiltaan tarkoituksenmukainen seudullinen päivystys. Kehittämishankkeen osana on toteutettu päivystyksen asiakastyön seuranta yhteistyössä sosiaalialan tiedonhallinnan kehittämisprojektin, Arkitieto biteiksi -hankkeen, kanssa. Päivystyksen asiakastyön seurannan tulokset on esitelty tässä raportissa.

Raportti päivystyksen toiminnasta perustuu vuoden 2007 seurantaan. Sähköisellä, internetissä täytettävällä, tapahtumalomakkeella on kerätty tietoa yhteensä noin 1900 päivystystapauksesta. Kerätyn tilastotiedon avulla raportissa käydään läpi päivystyksen asiakaskuntaa, päivystystapahtumia ja palvelujärjestelmää.

Sosiaalipäivystys tullaan vakinaistamaan vuoden 2009 alusta alkaen. Tätä ennen on linjattava, kuinka päivystystoiminta organisoidaan, mikä on sen asiakastyön painopiste ja resurssit. Raportin tavoitteena on antaa pohjatietoa sekä sosiaalipäivystyksen asiakastyön sisällön että organisoinnin kehittämistä varten. Raporttia voi lukea myös kuvauksena Keski-Uudenmaan kuntien sosiaalisista haasteista ja ongelmista. Sosiaalipäivystys vastaa nimensä mukaisesti kiireellisestä ja välitöntä sosiaalipalvelujen hoitoa vaativista tilanteista. Vuoden toiminnan aikana Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys on ollut kosketuksessa satoihin seudulla asuviin ihmisiin ja heidän elämäntilanteisiinsa. Työ on kohdentunut kriisiluonteisten tapahtumien hoitamiseen, joissa kohdatut yksilöiden sosiaaliset ongelmat viestittävät laajemmista kuntaa tai seutua koskevista ilmiöistä.

Raportin alussa on lyhyt katsaus sosiaalipäivystystoimintaan ja muutamiin seudun kuntia kuvaaviin tilastoihin. Luvusta kolme eteenpäin käydään läpi varsinaisen päivystystyön seurannan tuloksia. Osuus on jaettu päivystystapahtumien ja niiden taustojen kuvailuun (3.1-3.2), päivystystyön toimia esittelevään osaan (3.3), päivystystyöstä ja organisoinnista (3.4) kertovaan kappaleeseen sekä työn yhteistyöluonnetta kuvaileviin kappaleisiin (3.5-).

## **1 Mitä sosiaalipäivystys on?**

Sosiaalipäivystys on osa kunnan järjestämää sosiaalipalvelua, joka vastaa sosiaalihuollollisesta päivystyksestä virka-ajan ulkopuolella. Päivystyksen avulla pystytään vastaamaan eri vuorokauden aikoina kiireellisiin sosiaalipalvelujen tarpeisiin, joita syntyy erilaisissa kriisitilanteissa. Ajankohtaiseksi sosiaalipäivystyksen tekee vuonna 2003 annettu valtioneuvoston periaatepäätös. Siinä tavoitteeksi on asetettu kattava päivystys koko maahan vuoteen 2007 mennessä (tämä luku perustuu pääosin sosiaali- ja terveysministeriön kahteen julkaisuun, STM:n oppaita 2005:8 ja STM:n selvityksiä 2006:64).

Toimintamuotona sosiaalipäivystys ei ole uusi, sillä suurimmissa kaupungeissa päivystyksiä on ollut jo vuosia. Vastaavanlaista työtä on tehty myös useiden kihlakuntien poliisiasemilla, joissa on toiminut omia poliisin sosiaalityöntekijöitä. Suuressa osassa Suomen kunnista ei tätä aiemmin ole kuitenkaan järjestetty päivystysluonteista sosiaalityötä. Sosiaalipäivystys on näissä kunnissa jouduttu aloittamaan alusta ja tuottamaan palvelu joko omana työnä, yhdessä lähikuntien tai kuntayhtymien kanssa tai ostamaan sen joltain palveluntuottajalta.

Sosiaali- ja terveysministeriö on myöntänyt kunnille ja seutukunnille sosiaalipäivystyksen alkuvaiheen järjestämistä varten erillistä hankerahoitusta. Keski-Uudenmaan kaltainen päivystys on aloittamassa myös Länsi-Uudellamaalla vuoden 2008 alussa. Yleensä noin kaksi vuotta kestävien kehittämishankkeiden tavoitteena on löytää seutua parhaiten palveleva päivystysmuoto, sen organisointitapa ja palvelujen sisältö.

### **1.1 Sosiaalipäivystystyö**

#### **1.1.1 Organisointi**

Sosiaalipäivystys on kunnissa organisoitu yleensä kahdella eri tavalla. Aktiiviyöhön perustuvassa sosiaalipäivystyksessä sosiaalityöntekijä- tai tekijät työskentelevät päätoimisesti päivystystyötä tekevässä yksikössä. Yksikkö voi olla sijoitettu esimerkiksi poliisiasemalla, lastenkotiin tai kriisikeskukseen. Aktiiviyön etuna on työntekijöille karttuva asiantuntemus. Ympäri vuorokautinen aktiiviyö edellyttää kuitenkin samalla riittävää resursointia henkilöstöön.

Toinen yleisesti käytössä oleva tapa järjestää sosiaalipäivystys on ns. varallaoloon perustuva päivystys. Kuntien omat sosiaalityöntekijät toimivat muun virkatyönsä ohella vuorollaan päivystäjinä, joihin otetaan yhteyttä päivystystapausten sattuessa puhelimitse. Varallaolopäivystäjä alkaa tehdä aktiivisesti sosiaalityötä vasta kun hänelle tulee päivystyspuhelu. Päivystystyötä tehdään myös näiden mallien yhdistelminä tai osana muuta sosiaalihuollon palvelua.

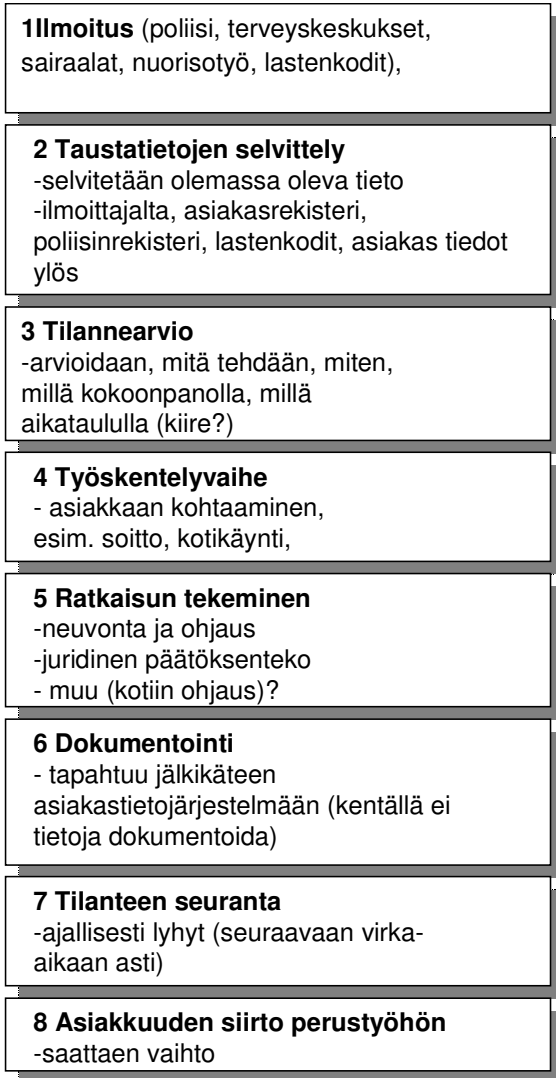
#### **1.1.2 Asiakastyö päivystyksessä**

Päivystyksen asiakastyö on käytännössä usein kohdennettu tiettyihin asiakasryhmiin, joiden palveluun erityisesti panostetaan. Rajattuna palvelun päivystykset vastaavat tyypillisesti lastensuojelun tarpeisiin ja niihin liittyviin lähisuhdeväkivaltatapausten hoitamiseen. Sosiaali- ja terveysministeriö on kuitenkin suositellut, että kunnallinen ja seudullinen sosiaalipäivystys järjestettäisiin laajana, koko väestöä palvelevana. Kunnat tai seutukunnat määrittelevät itse, minkälaisissa asiakastapauksissa sosiaalipäivystys ensisijaisesti ryhtyy toimenpiteisiin.

Sosiaalipäivystyksen asiakkaaksi tulo tapahtuu yleensä poliisiin tai hätäkeskuksen kautta. Joissakin päivystysmalleissa asiakas, hänen lähiomainen tai muu yksityishenkilö voi ottaa suoraan yhteyttä päivystykseen. Yleensä päivystystapahtuma perustuu kuitenkin toisen viranomaisen saamaan tietoon, joka välitetään päivystykselle ilmoituksena.

Riippumatta tahosta, joka asiakastapauksen päivystykselle ilmoittaa, on päivystyksen ensimmäisenä tehtävänä arvioida asiakkaan ja tilanteen kiireellisyys. Sosiaalipäivystystyön prosessia kuvaa alla oleva kuvio 1. Prosessiluonnos on laadittu Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksessä. Päivystystapahtuma saa alkunsa ilmoituksesta tai yhteydenotosta. Prosessilla on yleensä päivystyksen kannalta myös selvä loppu: asiakkuuden siirto alueen sosiaalityöhön tai joissakin tapauksessa muulle palveluntarjoajalle.

### Kuvio 1. Sosiaalipäivystyksen työprosessin luonnos



Sosiaalipäivystyksen asiakastyössä korostuu eri viranomaisten välinen yhteistyö ja asiakkaan ohjaus jatkopalveluihin kiireellisenä annettun avun jälkeen. Käytännön työ koostuu suurelta osin selvittely- ja arviointityöstä. Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystystyön seurannassa on käytetty päivystäjien työtä kuvaavina luokitteluina seuraavia tehtäviä. Yksittäinen tehtävä, vaikkapa kotikäynti, taas voi sisältää erilaisia toimenpiteitä.

- Kotikäynti asiakkaan luona
- Kenttätyö (kaupungilla yhdessä poliisin kanssa tms.)
- Asiakkaan toimistokäynti
- Putkakäynti asiakkaan luona
- Puhelinsoitto: asiakas
- Puhelinsoitto: alue

- Puhelinsoitto: poliisi
- Puhelinsoitto: muu viranomainen
- Tiedonhaku
- Tiedon vastaanottaminen
- Muu

Yllä oleva lista kertoo, että viranomaisyhteistyön on tärkeää sosiaalipäivystyksessä. Tietoa asiakastapauksesta pyydetään ja vaihdetaan ennen kaikkea poliisin ja kuntien omien sosiaalitoimien kanssa. Asiakaskontaktissa on yleensä kyse asiakkaan ohjauksesta ja neuvonnasta. Päivystäjä pyrkii ohjaamaan asiakasta jatkopalveluihin tai selvittämään hänen asioitaan. Ääritapauksissa kyseeseen tulee lapsen kiireellinen huostaanotto, joka tehdään yleensä kotikäyntien yhteydessä.

### 1.1.3 Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen piirteitä

Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen organisoinnin perusta on sosiaalityön, poliisin ja hätäkeskuksen tiiviissä yhteistyössä. Tehtävät painottuvat ensisijaisesti lapsiperheiden ja nuorten sosiaalisiin ongelmiin puuttumiseen ja kiireellisiin selvittelyihin. Sosiaalipäivystys toimii pääasiassa normaalin virka-ajan ulkopuolella (kello 16-20) ja viikonloppuisin myös yöaikaan (20-02). Muina aikoina päivystys on varallaoloon perustuvaa: työntekijä päivystää puhelimitse ja aloittaa työskentelyn, jos tarve edellyttää. Akuutin ensivaiheen jälkeen asiakastapaukset siirretään asiakkaan kotikunnan perussosiaalityön piiriin.

Keski-Uudenmaan ja Hyvinkään sosiaalipäivystys on tällä hetkellä organisoitu Hyvinkään ja Keski-Uudenmaan (eli Järvenpään) poliisilaitoksille. Järvenpäässä sijaitsevassa yksikössä työskentelee kolme ja Hyvinkäällä vastaavasti kaksi sosiaalityöntekijää. Vuoden 2008 toukokuuhun saakka päivystyksen johtamisessa ja kehittämisessä on mukana lisäksi yksi projektityöntekijä. Päivystyksen toimistotöistä vastaa osa-aikainen toimistosihteeri. Vuoden 2008 loppuun toiminta tapahtuu hankkeen aikaisella organisaatiolla.

Eryyisenä haasteena Keski-Uudenmaan ja Hyvinkään sosiaalipäivystyksellä on melko laaja ja väkirikas toiminta-alue. Päivystys kattaa seitsemän kuntaa, joissa on asukkaita yhteensä yli 210 000. Päivystystyössä korostuva yhteistyö muiden viranomaisten kanssa asettaa myös oman haasteensa, sillä Keski-Uusimaa on seutuna osin hallinnollisesti hajanainen:

- Kuuma-alueen yhteistyö (ulkopuolelle jää Hyvinkää)
- kihlakunta-alueita seudulla neljä: Keski-Uudenmaan kihlakunta (Kerava, Järvenpää, Tuusula), Hyvinkään kihlakunta (Hyvinkää ja Nurmijärvi), Orimattilan kihlakunta (Mäntsälä) ja Porvoon kihlakunta (Pornainen)
- Itä- ja Keski-Uudenmaan hätäkeskus kattaa koko seudun
- HUS vastaa sairaanhoidosta: kunnat kuuluvat Hyvinkään sairaanhoitopiiriin lukuun ottamatta Keravaa (Helsingin seudun yliopistollisen keskussairaalan toimialue) ja Pornaista (Porvoon sairaanhoitopiiri)

Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen erityisenä palvelun painopisteenä on lähisuuhdeväkivalta. Väkivallasta kärsivien auttaminen on myös puolen vuoden seurannan valossa perusteltu ja tärkeä päivystystyön kehittämisen kohde. Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys pyrkii ennen kaikkea vastaamaan kaikkein kiireellisintä sosiaalityötä edellyttäviin tilanteisiin virka-ajan ulkopuolella. Tätä tehtävää varten se on perustettu.

## 2 Taustatietoja Keski-Uudenmaan kunnista

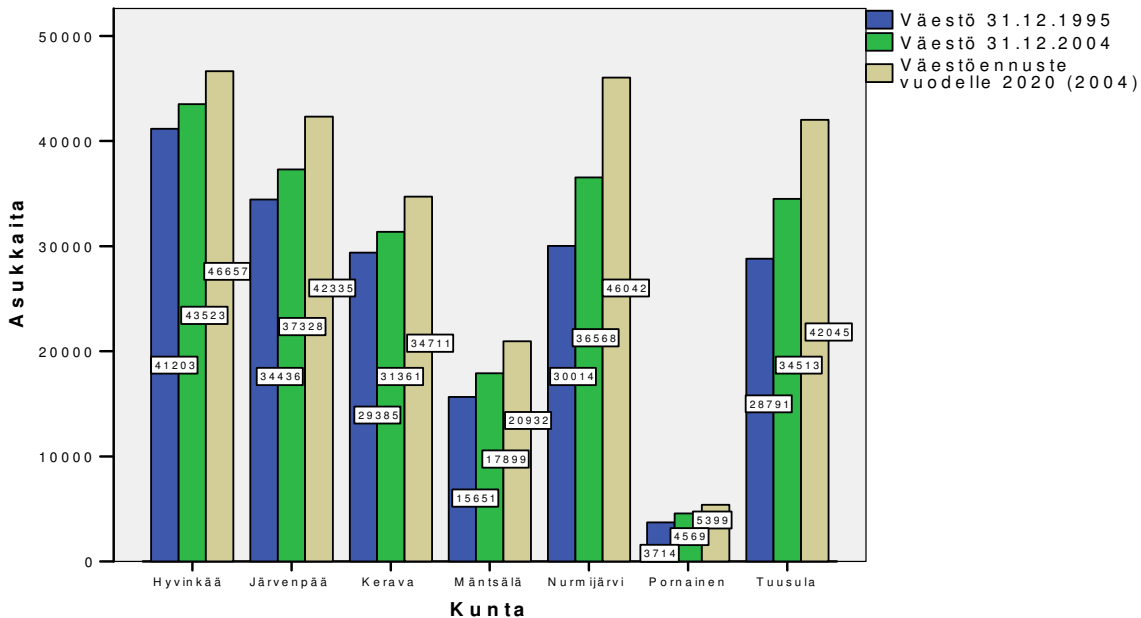
Tähän lukuun on poimittu muutamia Keski-Uudenmaan kuntien väestöä kuvaavia tunnuslukuja. Niiden avulla tietyille seurannassa esille tulleille päivystystapahtumien piirteille voi löytyä melko yksinkertaiset selittäjät. Kappale pohjautuu Sosiaalitaidon vuosina 2006 ja 2007 laadittuun *Länsi- ja Keski-Uusimaa tilastojen valossa* –selvitykseen, jota ei toistaiseksi ole julkaistu.

### 2.1 Väestömäärä

Keski-Uuteenmaahan kuuluu seitsemän kuntaa; Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula. Näistä kaupunkeja ovat Hyvinkää, Järvenpää ja Kerava. Alueen kunnista huomattavasti muita pienempi on 4 760 asukkaan Pornainen, suurin taas 43 848 asukkaan Hyvinkää. Mäntsälässä asukkaita on 18 226 ja muiden kuntien väkiluku on 31 500 ja 37 500 välillä (tiedot vuodelta 2005).

Tiheimmin asuttuja kuntia ovat Järvenpää ja Kerava, joissa asutaan myös tiheimmin kuin koko Uudellamaalla keskimäärin. Hyvinkään asukastiheys on samaa luokkaa kuin Nurmijärven ja Tuusulan kuntien. Harvimminkin asuttuja ovat asukasluvultaan pienimmät kunnat Pornainen ja Mäntsälä.

Kuvio 2. Keski-Uudenmaan väestö 1995, 2004 ja väestöennuste vuodelle 2020



### 2.2 Väestörakenne

Pienten, 0-6-vuotiaiden, lasten osuus väestöstä on Keski-Uudellamaalla tasaisesti laskenut vuosina 1995–2004, kuten koko Uudellamaalla ja koko maassakin. Vanhemman ikäluokan, 7-15-vuotiaiden, osuus sitä vastoin on lisääntynyt, kun koko maassa se taas on aavistuksen laskenut. Molempien ikäryhmien osuus väestöstä on pienin Hyvinkäällä, Keravalla ja Järvenpäässä (katso kuvio 3).

Nuoria aikuisia eli 16–24-vuotiaita on eniten Hyvinkäällä, Järvenpäässä ja Keravalla. Mäntsälässä, Nurmijärvellä, Pornaisissa ja Tuusulassa 16–24-vuotiaiden osuus väestöstä oli vuonna 2004 keskenään lähes täysin samansuuruinen. Työikäisten 25–64-vuotiaiden osuus on pienin Pornaisissa ja melko pieni myös Mäntsälässä. Suurin heidän osuutensa on Keravalla,

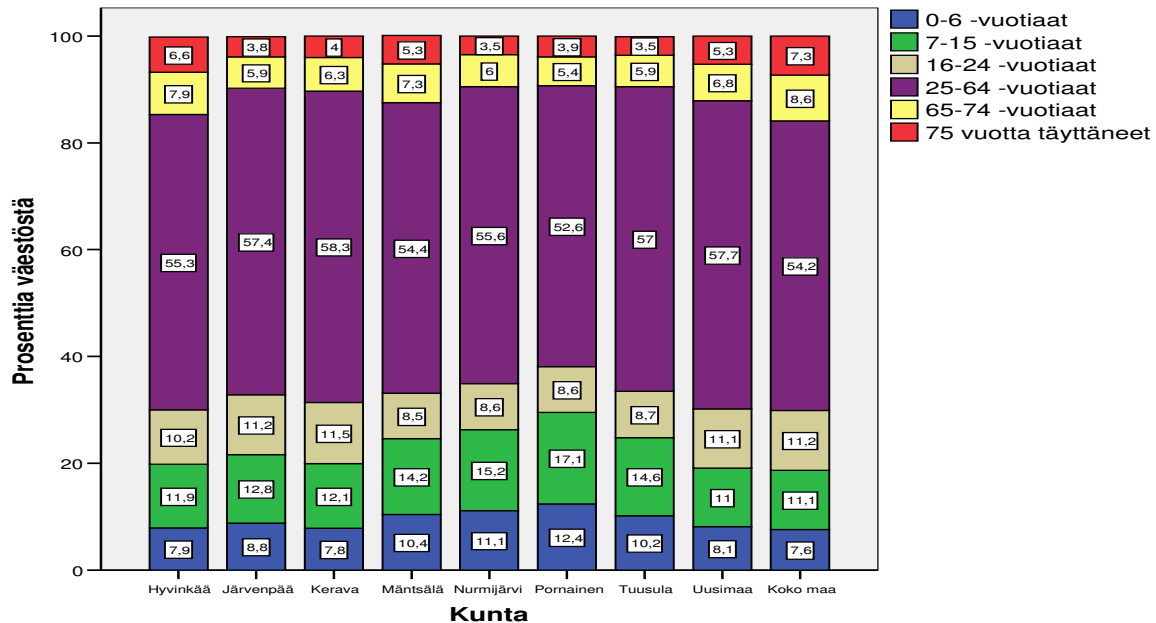


Järvenpäässä ja Tuusulassa. Kerava ylitti ainoana Keski-Uudenmaan kuntana vuonna 2004 koko Uudenmaan arvon 25–64-vuotiaiden prosentuaalisessa määrässä. (ks. kuvio 3.)

Eläkeikäisten, 65–74-vuotiaiden sekä 75 vuotta täyttäneiden, osuus väestöstä on Keski-Uudellamaalla kasvanut noin puolella prosenttiyksiköllä ajalla 1995–2004. Vuonna 2004 65–74-vuotiaiden osuus väestöstä oli Keski-Uudellamaalla yli kaksi prosenttiyksikköä pienempi kuin koko maassa. Mäntsälässä, ja etenkin Hyvinkäällä on sekä 65–74-vuotiaita että 75 vuotta täyttäneitä Keski-Uudenmaan kunnista prosentuaalisesti selkeästi eniten. Vuonna 2004 prosentuaalisesti vähiten 65–74-vuotiaita oli Pornaisissa ja 75 vuotta täyttäneitä Nurmijärvellä ja Tuusulassa.

Pornainen, Nurmijärvi, Tuusula ja Mäntsälä ovat Keski-Uudenmaan kunnista lapsirikkeimpia. Keravalla ja Järvenpäässä taas työikäisten osuus väestöstä on suuri. Melko suuri se on myös Tuusulassa. Hyvinkäällä ja Mäntsälässä taas on suhteellisen suuri vanhusväestö. Sosiaalipäivystyksen toimintaan tulee lähivuosina vaikuttamaan väestörakenteen muutos: nuorten osuuden kasvaminen ja samanaikaisesti tapahtuva väestön ikääntyminen.

**Kuvio 3. Eri ikäryhmien prosentiosuus väestöstä vuonna 2004**

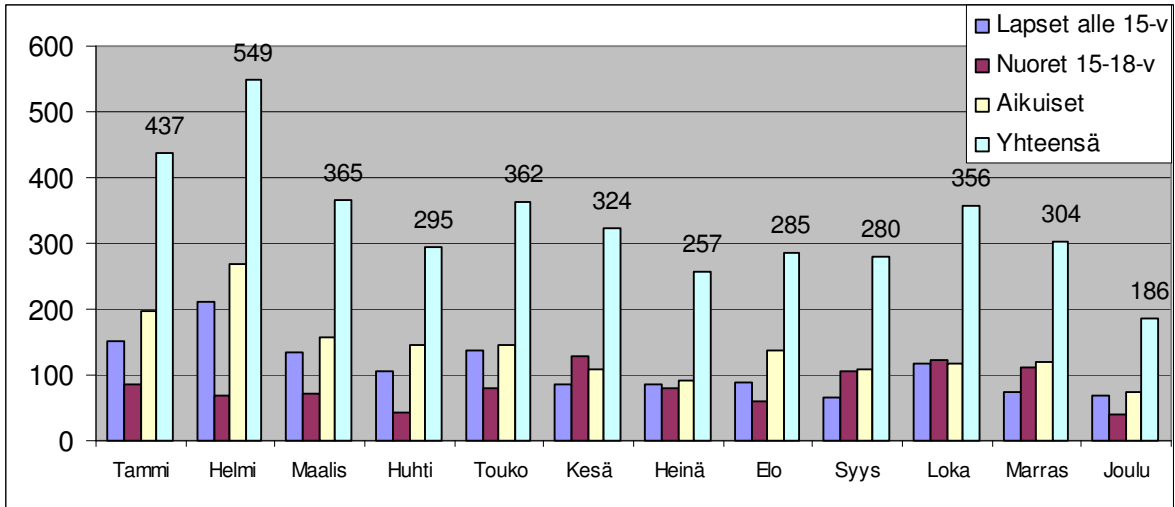


### 3 Raportti Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystystyöstä

#### 3.1 Päivystystapahtumat ja asiakasmäärät

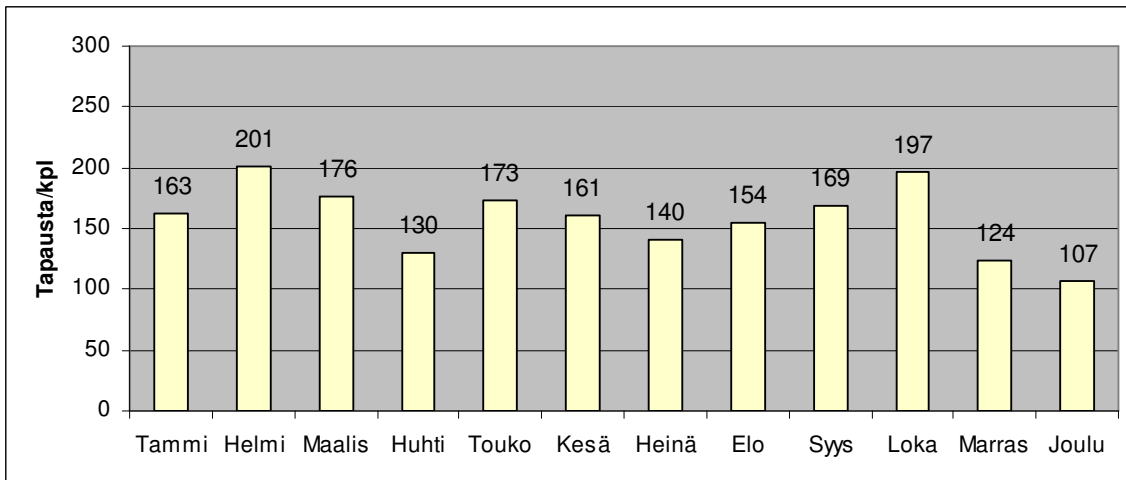
Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys on vuoden 2007 aikana ollut yhteydessä vajaaseen 4000 henkilöön. Jokaiselle päivystystapahtumalle on yleensä kirjattu yksi (joskus myös useampia) niin sanottu pääasiallinen kohdehenkilö, jonka asioita sosiaalipäivystys on ensisijaisesti hoitanut. Pääasiallisia asiakkaita on ollut 1755 seurannan mukaan. Joka toisessa päivystystapauksessa on ollut mukana myös muita henkilöitä. Yhteensä tällaisia muita asiakkaita on ollut noin 2250.

**Kuvio 4. Päivystystapahtumaan liittyneet kaikki henkilöt ikäryhmittäin, yhteensä (pl. perheet)**



Asiakaskontaktit ovat syntyneet yhteensä noin 1900 erilliseksi kirjatussa päivystystapahtumassa. Vuoden seurannan perusteella sosiaalipäivystys hoitaa kuukausittain keskimäärin noin 150-170 tapausta kuukaudessa. Viikkoa kohti tapahtumia on seurantajakson aikana ollut noin 40 kappaletta (kuvio 5).

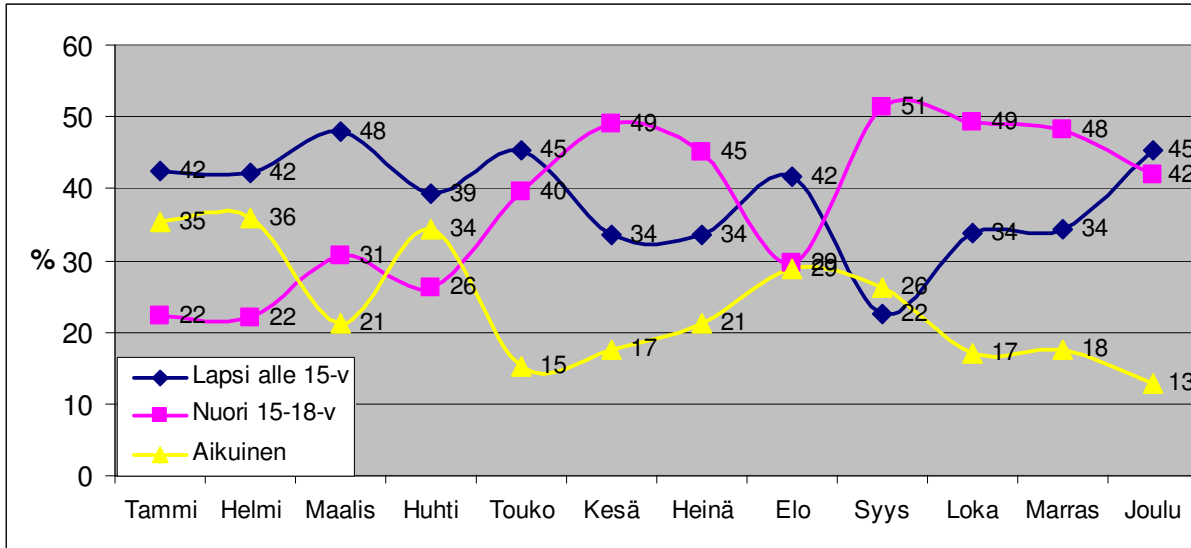
**Kuvio 5. Päivystystapahtumat, kappaletta kuukaudessa**



Päivystyksen asiakaskunta on tilastoinnissa jaoteltu kolmeen eri ikäluokkaan: alle 15-vuotiaisiin lapsiin, 15-18-vuotiaisiin nuoriin sekä aikuisiin. Jaottelu perustuu ikäluokkien erilaisiin palvelutarpeisiin. Voimassaolevat lait asettavat myös erilaisia veloitteita eri ikäisille kansalaisille. Kuvio 6 kertoo pääasiallisten kohdehenkilöiden suhteellisen jakautumisen kolmeen eri ikäryhmään. Tammi-helmikuussa sosiaalipäivystys työskenteli yli kolmanneksessa tapauksista aikuisten

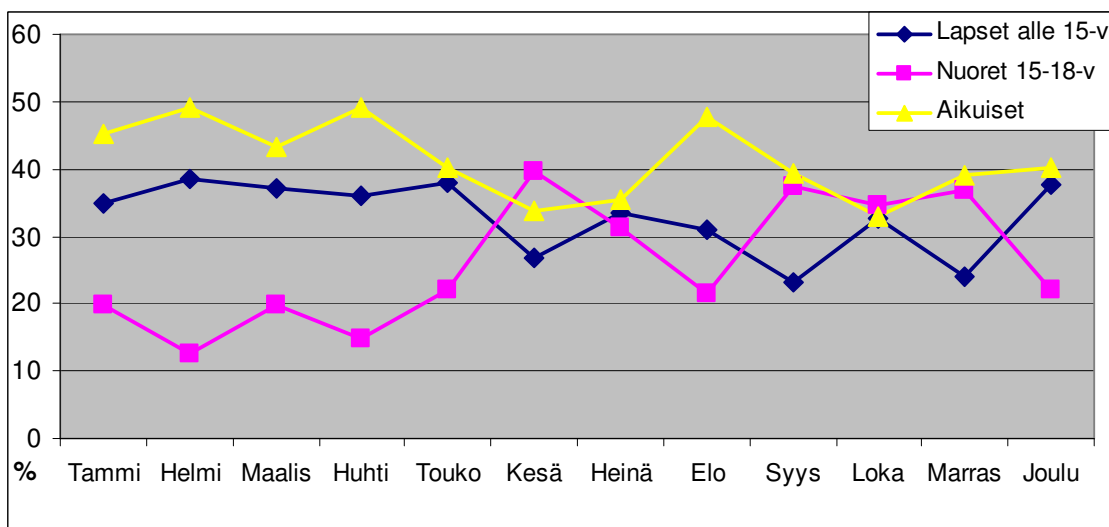
kanssa, mutta touko-kesäkuussa enää noin 15 prosenttia pääasiallisista kohdehenkilöistä oli aikuisia. Alkukesään mennessä työskentely on alkanut painottua nuoriin, joita asiakaskunnasta on noin 50 prosenttia. Loppuvuonna 2007 asiakkaista (pääasialliset kohdehenkilöt) yhä suurempi osa on ollut lapsia tai nuoria, aikuisten osuus on pudonnut alle 15 prosenttiin.

**Kuvio 6. Pääasiallisen kohdehenkilön ikäluokka, % osuus kohdehenkilöistä**



Kaikkia päivystystapahtumissa mukana olleita henkilöitä (noin 4000 henkilöä) tarkasteltaessa (katso kuvio 7) ikäluokkien osuudet asiakaskunnasta ovat hieman toisenlaisia kuin pääasiallisten asiakkaiden kohdalla. Nuorten osuus näyttää nousseen talvikuukausien noin 20 prosentista alkukesään mennessä noin 40 prosenttiin. Päivystystyöntekijöiden mukaan yksi selvä syy nuorten osuuden kasvuun kevät-kesällä on lämmenneen sään ja lisääntyneen vapaa-ajan (kesäloma) yhdistelmä, joka näkyy sitten ilkevaltana tai päihtymyksinä. Loppuvuonna näyttää aikuisten osuus ns. muista henkilöistä vakiintuneen noin 40 prosenttiin.

**Kuvio 7. Päivystystapahtumissa mukana olleet henkilöt: pääasialliset kohdehenkilöt ja muut (pl. perheet), ikäluokan % osuus asiakaskunnasta**



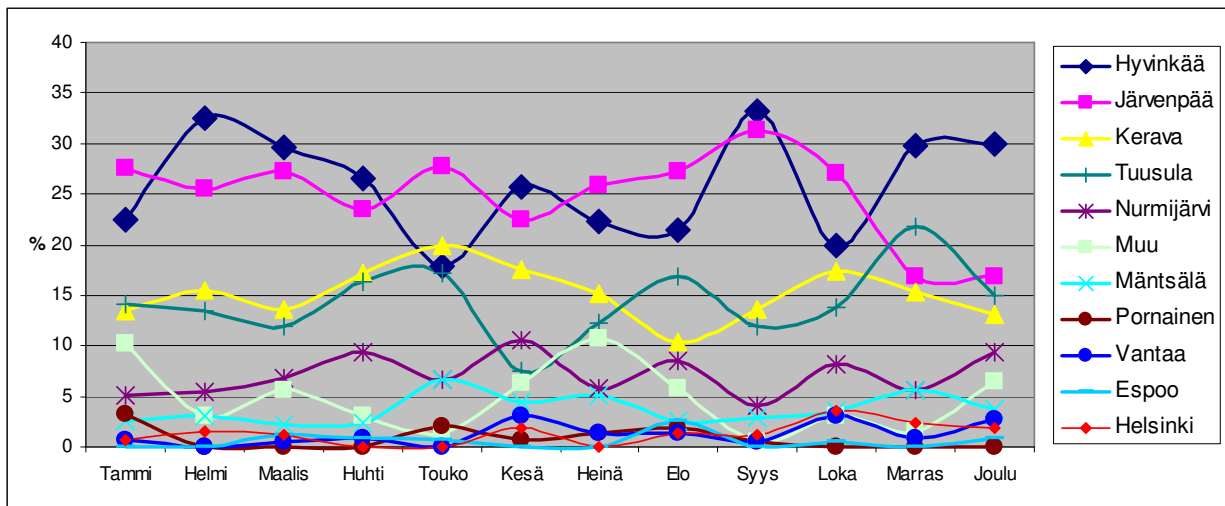
Päivystyksestä kerätyt tilastotiedot eivät kuvaa täysin totuudenmukaisesti asiakasmääriä, sillä kaikista asiakkaista ei ole tehty kirjauksia sähköiseen seurantalomakkeeseen. Osalla päivystyksen

uusista työntekijöistä ei ole ollut käytössään internet-yhteyttä, tai kirjaus on jäänyt tekemättä työtilanteen tai muun syyn vuoksi. Yksittäisten asiakkaiden määrän tarkkuuteen vaikuttaa vähäisesti myös se, että seurannassa ei ole yksilöity asiakkaan henkilöllisyyttä (jokainen henkilö on tilastoitu uutena asiakkaana) ja toisaalta osa asiakkuuksista on kirjattu kokonaista perhettä koskeviksi.

### 3.1.1 Asiakkaan kotikunta

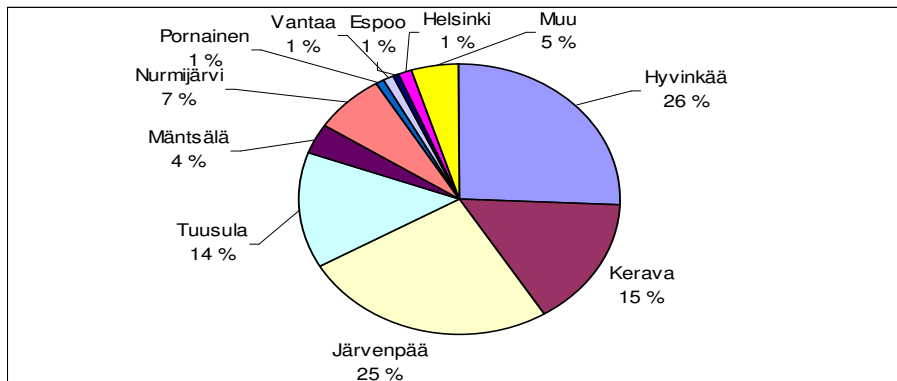
Sosiaalipäivystyksen asiakkaat ovat kotoisin yleensä jostain toiminta-alueen kunnasta, kuten kuviosta 8 voidaan nähdä. Kevään ja alkukesän aikana kahden suurimman, Hyvinkään ja Järvenpään kuntien osuudet asiakaskunnasta ovat olleet lähes yhtä suuret, molemmilla noin 25 prosenttia. Saman koko luokan kunnista, Nurmijärveltä asiakkaista tulee noin 8-10 prosenttia. Tuusulan osuus on kesää kohden pudonnut noin 15 prosentista alle 10 prosenttiin. Väestöltään hieman pienemmältä Keravalta päivystyksen asiakkaita on tullut tasaisesti noin 15-20 prosenttia. Mäntsälä on kotikunta noin viidelle prosentille asiakkaista. Vuoden toisella puoliskolla Järvenpään osuus on pienentynyt ainakin muutamaksi kuukaudeksi noin 16 prosenttiin, samalla kun Hyvinkäältä on tullut asiakkaista jo lähes joka kolmas.

Kuvio 8. Päivystystapahtuman pääasiallisen henkilön kotikunta, osuus kaikista kohdehenkilöistä %



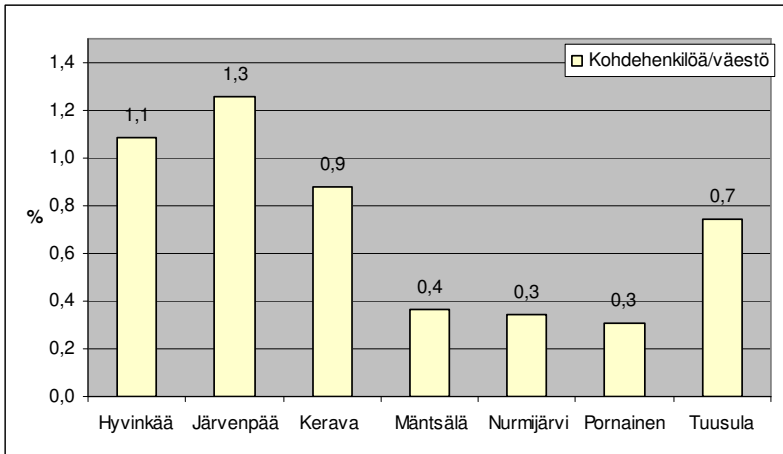
Kun tarkastellaan koko vuoden jaksoa, pääasiallisista kohdehenkilöistä on tullut Hyvinkäältä 26 ja Järvenpäästä 25 prosenttia asiakaskunnasta. Nurmijärven osuus on ollut vain 7 prosenttia. Kuukaudesta riippuen muualta tulleita asiakkaita on ollut muutamasta aina yli 10 prosenttiin saakka. Seudun ulkopuolelta Vantaalta tulee eniten asiakkaita, kesäkuussa noin 3 prosenttia.

Kuvio 9. Asiakkaan kotikunta, % osuus kaikista päivystystapahtumista



Asiakaskunnan kotikuntien jakaumaan vaikuttaa kuntien väestömäärä. Väkirikkaalta Hyvinkäältä tulee asiakkaita enemmän kuin pienestä Pornaisesta. Kun tarkastellaan kunnasta tulleiden päivystysasiakkaiden määrää suhteessa kunnan väestömäärään, samat kunnat ovat suurimpia päivystyksen asiakkaita. Kuvion 10 mukaan Järvenpäästä tulevat asiakkaat työllistävät eniten Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystystä.

**Kuvio 10. Päivystyksen pääasiallisen kohdehenkilön kotikunta suhteessa väestömäärään, %**



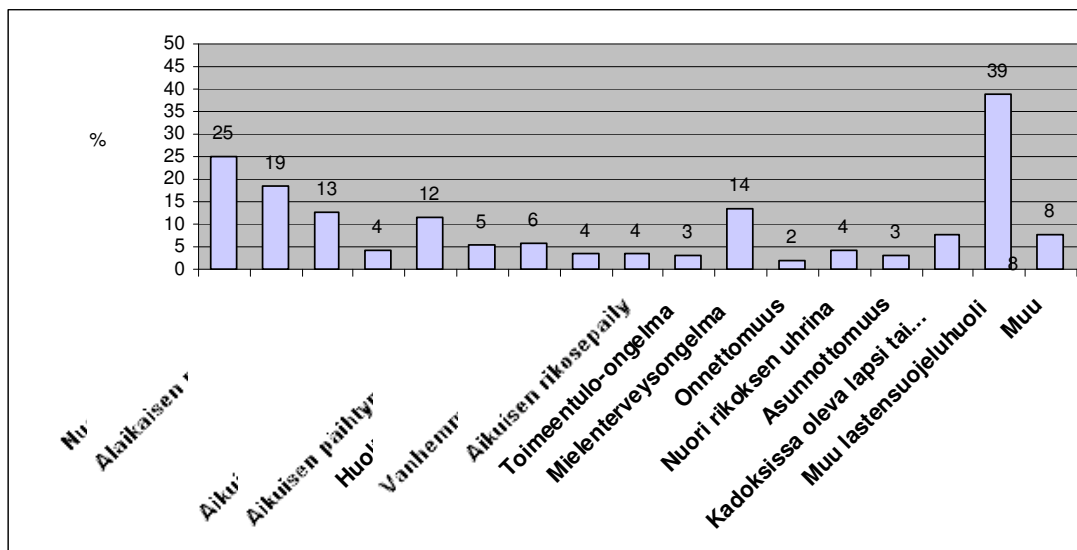
Asiakkaiden kotikuntien jakaumat voivat johtua Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen toiminnan organisoinnista (toimipisteiden sijainti ja erilaiset yhteistyösuhteet kuntien eri viranomaisiin). Mäntsälä ja Pornainen kuuluvat eri kihlakuntaan kuin muu Keski-Uusimaa, joka vaikuttaa väistämättä poliisin kanssa tehtävään yhteistyöhön. Pelkästään tämän seurannan perusteella ei voida päätellä, että erot sosiaalipäivystyksen asiakkaiden kotikuntien osuuksissa johtuisivat sosiaalisen hyvinvoinnin eroista. Joka tapauksessa kaupunkimaiset kunnat ovat useimmin asiakkaan kotikuntia sosiaalipäivystyksessä.

### 3.2 Päivystystapahtumien taustasyyt

Jokaiselle sosiaalipäivystyksessä kirjatulle tapahtumalle ja siihen liittyvälle asiakkuudelle on pyritty merkitsemään tapaukseen johtanut taustasyyn tai -syyt. Käytännössä lähes kaikissa tapauksissa tapahtumaa on luokiteltu useammalla eri syyllä. Seurantalomakkeessa on ollut mahdollista valita 16 eri taustasyystä ja lisäksi mukana on *muu syy* -kohta. Kuviossa 11 on esitetty eri taustasyiden osuudet suhteessa kaikkiin päivystystapahtumiin. Lukuja tulkittaessa on huomattava, että valittuja taustasyitä on huomattavasti enemmän kuin päivystystapahtumia, joiden määrään taustasyiden yleisyyttä alla olevassa kuviossa vertaillaan (ts. osuudet ovat yhteenlaskettuna enemmän kuin 100%).

Yleisin taustasyynä sosiaalipäivystykseen tulleelle tapahtumalle on *muu lastensuojeluhuoli*, joka on kirjattu lähes 40 prosentissa päivystystapahtumista. Muu lastensuojeluhuoli kuvaa huolta lapsen tai nuoren tai hänen perheen elämäntilanteesta (esimerkiksi epävakaa kotiolot, koulunkäyntiongelmia, vanhemmuuden puutteet ja huoltajien väsymys, lapsen käytös jne.). *Nuoren rikosepäily* on 25 prosentissa ja *alaikäisen päihtymys* 19 prosentissa tapauksista yhteydenoton eräs taustasyynä. Seurannassa *perheväkivaltaan* on luokiteltu vain lapsiperheet ja *lähisuhdeväkivaltaan* lapsettomat parit. *Perheväkivallan* osuus on kaiken kaikkiaan noin 17 prosenttia, josta siis lapsiperheitä koskevaa on noin 13 prosenttia ja lapsettomien parien välistä noin 4 prosenttia.

Kuvio 11. Päivystystapahtuman taustasyyt, % kaikista päivystystapahtumista



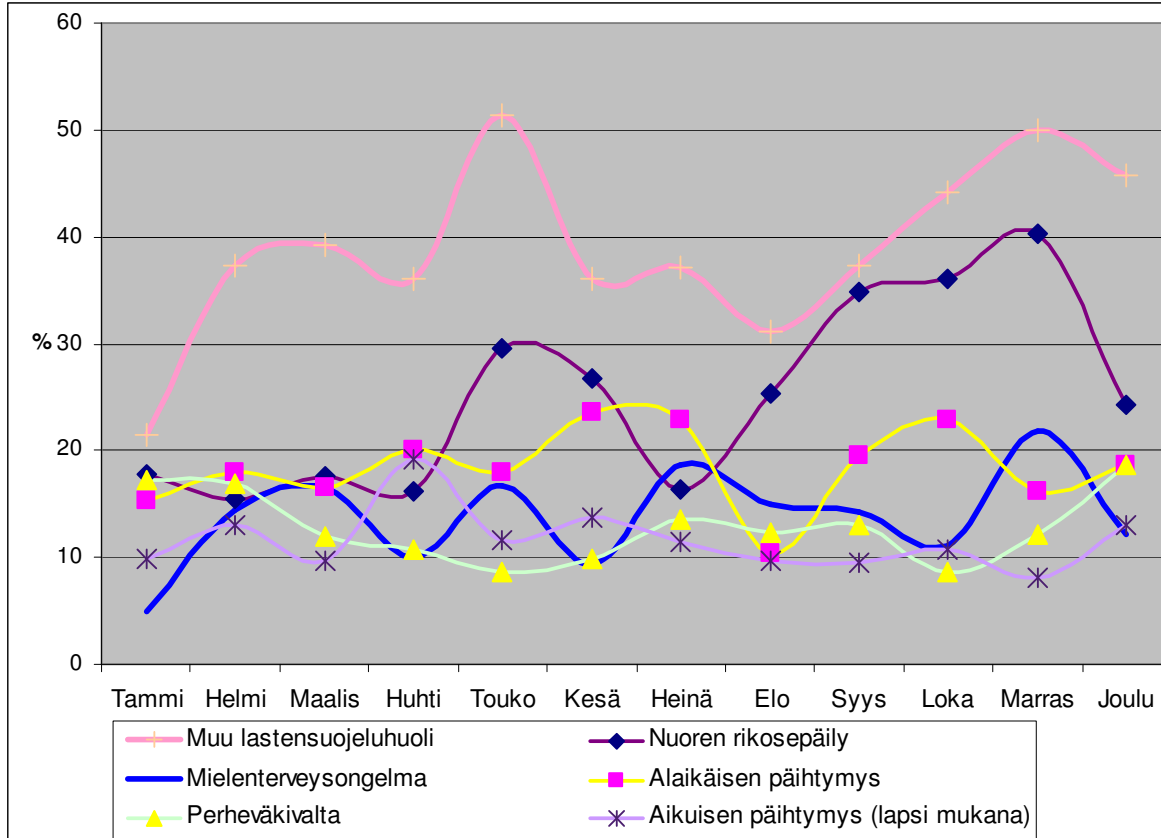
*Mielenterveysongelma* on yhtenä syynä päivystyksen väliintulolle noin 14 prosentissa päivystystapahtumista. *Aikuisen päihtymystä*, johon liittyy lapsen mukana olo (usein kyse on siitä, että päihtyneen aikuisen seurassa olevan lapsen hoidosta on huoli), on kuudenneksi yleisin tapahtuman luokittelu sosiaalipäivystyksessä. Yhtenä taustasyynä on seurannassa ollut *toimeentulo-ongelma*, jonka pieneen osuuteen vaikuttaa varmasti se, että päivystys ei myönnä toimeentulotukea. Taulukkoon 1 on merkitty taustasyiden määrät kuukaudessa ja yhteensä.

Taulukko 1. Tapahtuman taustasyyt, kappaletta

	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu	YHT
Nuoren rikosepäily	29	31	31	21	51	43	23	39	59	71	50	26	474
Alaikäisen päihtymys	25	36	29	26	31	38	32	16	33	45	20	20	351
Perheväkivalta	28	34	21	14	15	16	19	19	22	17	15	20	240
Parisuhdeväkivalta	6	13	5	5	6	2	5	14	7	7	4	5	79
Aikuisen päihtymys (lapsi mukana)	16	26	17	25	20	22	16	15	16	21	10	14	218
Aikuisen päihtymys (ei lasta)	5	9	6	7	9	9	13	9	12	9	6	7	101
Huoltajusriita tai kiista	5	9	14	4	6	15	6	12	16	11	2	6	106
Vanhemman rikosepäily	3	3	6	7	5	5	7	4	7	7	8	6	68
Aikuisen rikosepäily	9	12	7	4	4	3	6	6	3	8	5	2	69
Toimeentulo-ongelma	9	4	3	4	4	5	7	6	10	2	5	2	61
Mielenterveysongelma	8	29	29	13	29	15	26	23	24	22	27	13	258
Onnettomuus	0	2	0	2	3	6	2	1	7	6	5	2	36
Nuori rikoksen uhrina	10	10	7	1	4	8	9	9	2	8	7	3	78
Asunnottomuus	0	12	2	7	1	9	7	5	6	3	6	1	59
Kadoksissa oleva lapsi tai nuori	0	21	14	13	24	10	15	5	13	15	8	10	148
Muu lastensuojeluhuoli	35	75	69	47	89	58	52	48	63	87	62	49	734
Muu	36	15	9	10	9	15	9	6	14	16	3	6	148

Vuoden seurantajakson aikana päivystystapauksiin johtaneitten taustasyitten suhteelliset osuudet ovat tehneet pientä aaltoliikettä. Toiminnan vakiintuessa tulevat esiin yhteydet asiakastapausten ja esimerkiksi vuodenaikoihin liittyvien tekijöiden välillä. Loma- ja juhlakaudet työllistänevät sosiaalipäivystystä hieman eri tavalla kuin normaali arki ja talvikuukaudet. *Alaikäisen päihtymys* on alkukesällä melko yleinen syy päivystyksen väliintulolle (kuvio 12). Loppuvuodesta *nuoren rikosepäily* on taas kasvattanut osuuttaan. Nämä kaksi taustasyitä liittyvät yhteen, sillä alaikäisen päihtymys on myös rikos.

Kuvio 12. Päivystystapahtuman yleisimmät taustasyyt, % kaikista päivystystapahtumista



Sosiaalipäivystystapahtuman taustalla on lähes aina useita eri syitä. Seuraavalla sivulla olevasta taulukosta 2 (perustuu alkuvuoden tilastoihin, ei koko vuoteen) näkyy, että yhdeksän taustasyyn kohdalla tilanne on poikkeuksetta aina näin (taustasyyn kohdalle on merkitty sulkuihin ei-tunnus): kyseinen taustasyyn ei koskaan ole kirjajaan mukaan yksinään riittänyt kuvaamaan tapauksen luonnetta. Rinnakkaisten taustasyitten tarkastelu avaa asiakastapausten moniulotteista luonnetta (jossain määrin kyse on myös siitä, että seurantalomakkeeseen valitut tapahtumaluokat ovat epätarkkoja, jolloin taustasyitä on ollut pakko valita useampia).

Taulukon 2 mukaan *perheväkivalta*-tapauksiin liittyy usein *huoli lapsista* (64%) ja *aikuisen päihtymys (lapsi mukana)*. *Aikuisen rikosepäilyt*, joihin liittyvää tapahtumaa päivystys on hoitanut, on ollut yhteydessä *perheväkivaltaan* ja *muuhun lastensuojeluhuoleen* kolmanneksessa tapauksista. Lähes yhtä usein *parisuhdeväkivalta* liittyy *mielenterveysongelmaan* ja *aikuisen päihtymykseen*.

**Taulukko 2. Tapahtuman taustasy, rinnakkain esiintyvät syyt % tapauksista**

Taustasy; kpl-määrä (esiintyykö koskaan ainoana taustasyynä)	Yleisin rinnakkainen taustasy	2. yleisin rinnakkainen taustasy
<b>Nuoren rikosepäily</b> ; 140	Muu lastensuojeluhoito (29%)	Alaikäisen päihtymys (24%)
<b>Alaikäisen päihtymys</b> ; 123	Muu lastensuojeluhoito (36%)	Nuoren rikosepäily (28%)
<b>Perheväkivalta</b> ; 69 (ei)	Muu lastensuojeluhoito (64%)	Aikuisen päihtymys (lapsi mukana) (29%)
<b>Parisuhdeväkivalta*</b> ; 19	Mielenterveysongelma (26%)	Aikuisen päihtymys (lapsi mukana) (26%)
<b>Aikuisen päihtymys (lapsi mukana)</b> ; 72 (ei)	Muu lastensuojeluhoito (63%)	Perheväkivalta (28%)
<b>Aikuisen päihtymys (ei lasta)</b> ; 22 (ei)	Muu lastensuojeluhoito (41%)	Perheväkivalta (23%)
<b>Huoltajuusriita tai kiista</b> ; 33	Muu lastensuojeluhoito (27%)	Mielenterveysongelma (15%)
<b>Vanhemman rikosepäily</b> (ei); 23	Muu lastensuojeluhoito (48%)	Perheväkivalta (22%)
<b>Aikuisen rikosepäily</b> ; 20	Perheväkivalta (30%)	Muu lastensuojeluhoito (30%)
<b>Toimeentulo-ongelma*</b> ; 20	Aikuisen päihtymys (ei lasta) (33%)	Asunnottomuus (33%)
<b>Mielenterveysongelma</b> ; 93 (ei)	Muu lastensuojeluhoito (61%)	Aikuisen päihtymys (lapsi mukana) (16%)
<b>Onnettomuus*</b> ; 10	Muu lastensuojeluhoito (33%)	-
<b>Nuori rikoksen uhrina</b> ; 20 (ei)	Muu lastensuojeluhoito (50%)	Perheväkivalta (35%)
<b>Asunnottomuus*</b> ; 15	Aikuisen päihtymys (ei lasta) (27%)	Toimeentulo-ongelma (20%)
<b>Kadoksissa oleva lapsi tai nuori</b> ; 58	Muu lastensuojeluhoito (36%)	Alaikäisen päihtymys (22%)
<b>Muu lastensuojeluhoito</b> ; 267 (ei)	Mielenterveysongelma (21%)	Aikuisen päihtymys (lapsi mukana) (17%)
<b>Muu</b> ; 35 (ei)	Muu lastensuojeluhoito (43%)	Mielenterveysongelma (14%)

\* Taustasy esiintyy harvoin (yht. alle 20 tapausta), joten pitkälle meneviä yleistyksiä ei voi tehdä

Huom! Ensimmäiseen sarakkeeseen on merkitty taustasy, jolle rinnakkaisia syitä on etsitty, taustasyyn kappalemäärä yhteensä sekä sulkuihin, esiintyykö taustasy koskaan yksin päivystystapahtuman syynä. Esimerkiksi perheväkivalta (valittu syyksi yhteensä 69 kertaa, ei esiinny kertaakaan yksin taustasyynä) ja muu lastensuojeluhoito esiintyvät yhdessä taustasyinä 64% tapauksista, joissa perheväkivalta on valittu yhdeksi taustasyiksi. Prosenttiosuus ei kerro taustasyiden keskinäisestä yleisyydestä. Tapauksissa, joissa on valittu perheväkivalta ja muu lastensuojeluhoito rinnakkain, voi mukana olla vielä muita taustasyitä.

Kun tarkastellaan useimmin yksinään esiintyviä taustasyitä (raportissa ei ole mukana taulukkoa tästä), paljastuu *nuoren rikosepäily* taustasyynä melko merkittäväksi yksittäiseksi päivystyksen työllistäjäksi. Suuri osa, yli kolmannes, *nuoren rikosepäilyistä* esiintyy tapahtumien selittäjinä yksinään. Määränä tämä tarkoittaa, että noin 600 tapahtumasta karkeasti noin 50 liittyy pelkkään *nuoren rikosepäilyyn* (ilkkivalta, rike, näpistys yms.). Vastaavasti *alaikäisen päihtymys* aiheuttaa lähes aina (yksinään taustasyynä noin 7 prosentissa eli vain noin 10 tapauksessa) muutakin huolta nuoren tilasta.

Seurantalomakkeen rakenteen vuoksi (yhdeksi tapaukselle voidaan valita useita tapahtuman luokkia eli taustasyitä) ei voida sanoa yksiselitteisesti, mikä on yksittäisen syyn todellinen osuus päivystystapahtumien taustasyistä. Yleisimmin valitut taustasyt ja rinnakkaisten taustasyitten tarkastelu osoittavat kuitenkin, että *nuorten rikosepäilyt* ja *alaikäisen päihtymys* sekä *perheväkivalta* ja *päihtymykset* aiheuttavat yleistä huolta lasten ja nuorten elämäntilanteesta. Myös *mielenterveysongelma* tuottaa päivystykselle paljon työtä, johon näyttää kirjauksien mukaan liittyvän 60 prosentissa tapauksissa muuta lastensuojeluhoitoa. *Mielenterveysongelma* on tunnistettu päivystyksessä usein myös parisuhdeväkivallan sekä huoltajuusriitojen yhteydessä. Selkeimmin omina päivystystapahtumiin johtavina syinä ovat edellä mainitut nuorten rikosepäilyt ja huoltajuusriidat (molemmat yksinään yli kolmanneksessa tapauksista, joissa ne on valittu taustasyiksi), vähäisemmässä määrin kadoksissa olevat lapset sekä alaikäisten päihtymykset.

### 3.2.1 Kotikunta ja tapahtuman taustasy

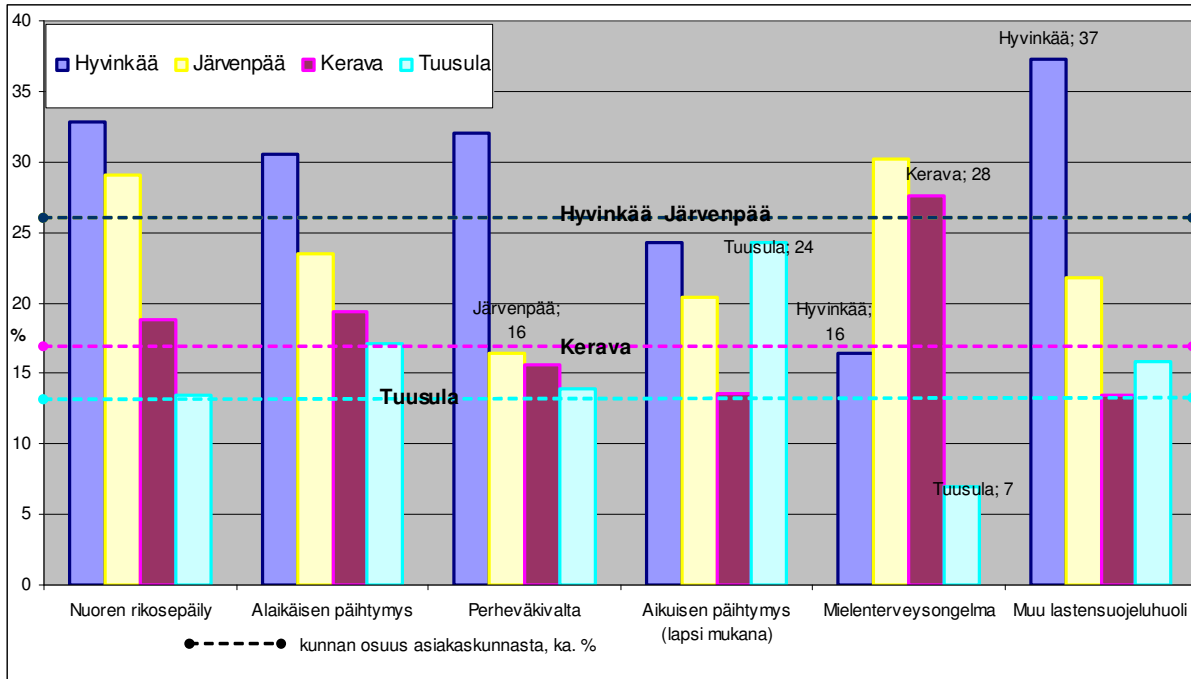
Alla olevissa kuvioissa 13 ja 14 on tarkasteltu päivystysasiakkaiden kotikuntia ja kuntien suhteellisia osuuksia kaikista kirjatuista tapahtuman yleisimmistä taustasyistä (tarkastelu perustuu tammi-kesäkuun seurantaan, ei koko vuoteen). Kuviossa on lisäksi katkoviivalla kunnan suhteellinen osuus asiakaskunnasta koko puolen vuoden aikana. Nurmijärvi on laitettu pienten kuntien joukkoon, sillä vuoden aikana sen osuus asiakaskunnasta on ollut 7 prosenttia, selvästi vähemmän siis kuin muilla suurilla kunnilla.

Tuusulasta on tullut ensimmäisen puolen vuoden aikana 13 prosenttia päivystystapahtumien pääasiallisista kohdehenkilöistä. Kuviossa 17 nähdään, että tuusulalaiset ovat vastanneet joka

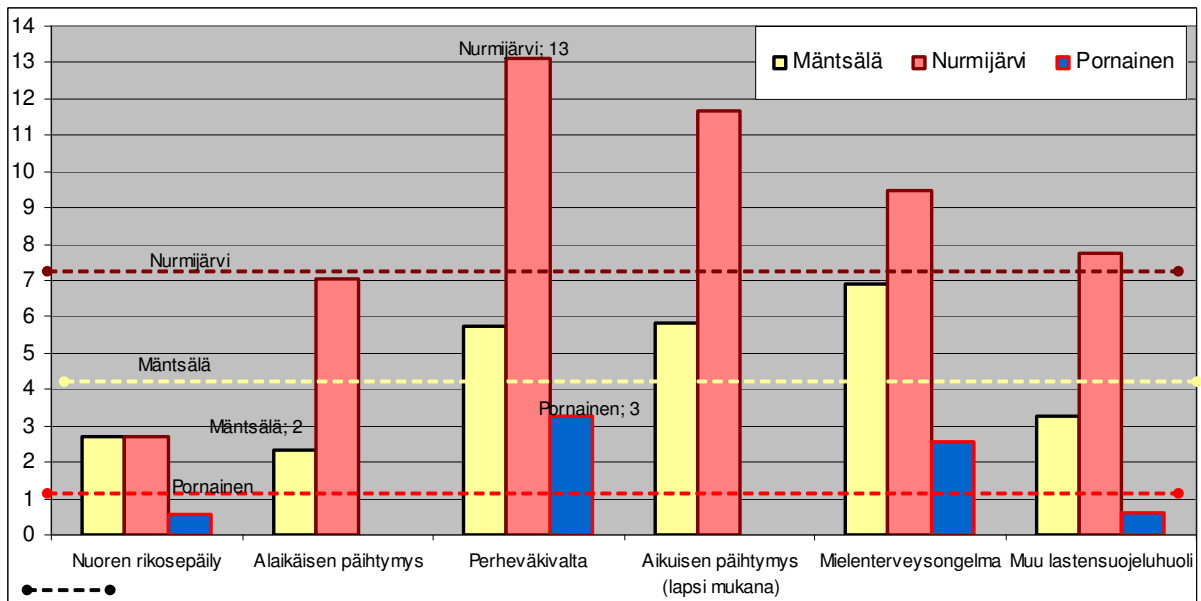


neljännestä (24 %) tapahtumasta, jonka yhtenä taustasyynä on ollut *aikuisen päihtymys (ei lasta)*. Järvenpään osuus asiakaista on 26 %, mutta osuus perheväkivallasta vain 16 prosenttia. Kerava on vastannut keskimäärin 16 prosentista päivistysasiakaista, mutta keravalaisille on merkitty taustasyiksi useimmin *mielenterveys-ongelmia*, 28 prosenttia kaikista tapauksista. Hyvinkäältä on tullut keskimäärin 26 prosenttia asiakaista, mutta *muu lastensuojeluhoito*-taustasyitä on hyvinkääläisten kohdalle merkitty 37 prosenttia kaikista kyseisistä taustasyistä. Kuviossa 18, jossa on tarkasteltu päivistyksen ns. pienempiä kuntia, on yksi selvä poikkeama havaittavissa: Nurmijärven suuri osuus (13 %) perheväkivaltaa koskevista taustasyistä.

**Kuvio 13. Kunnan suhteellinen % osuus päivistystapahtuman yleisimmistä taustasyistä**



**Kuvio 14. Kunnan suhteellinen % osuus päivistystapahtuman yleisimmistä taustasyistä**



Taustasyiden osuuksien vaihteluille ja kuntien erikoispiirteille on olemassa aineistoon liittyvät selityksensä, joilla heilahtelut ovat pitkälti selitettävissä. Kun kunnasta on tullut vähän päivystystapahtumien asiakkaita, on muutamallakin tapauksella ja niihin liitetyillä taustasyillä suuri painoarvo. Muistettava on myös, että lähes kaikille tapahtumille on merkitty useita taustasyitä, jolloin yhden taustasyyn vertailu antaa pelkistetyn kuvan asiakastapahtumasta.

### 3.3 Sosiaalipäivystyksessä tehty työ ja toimenpiteet

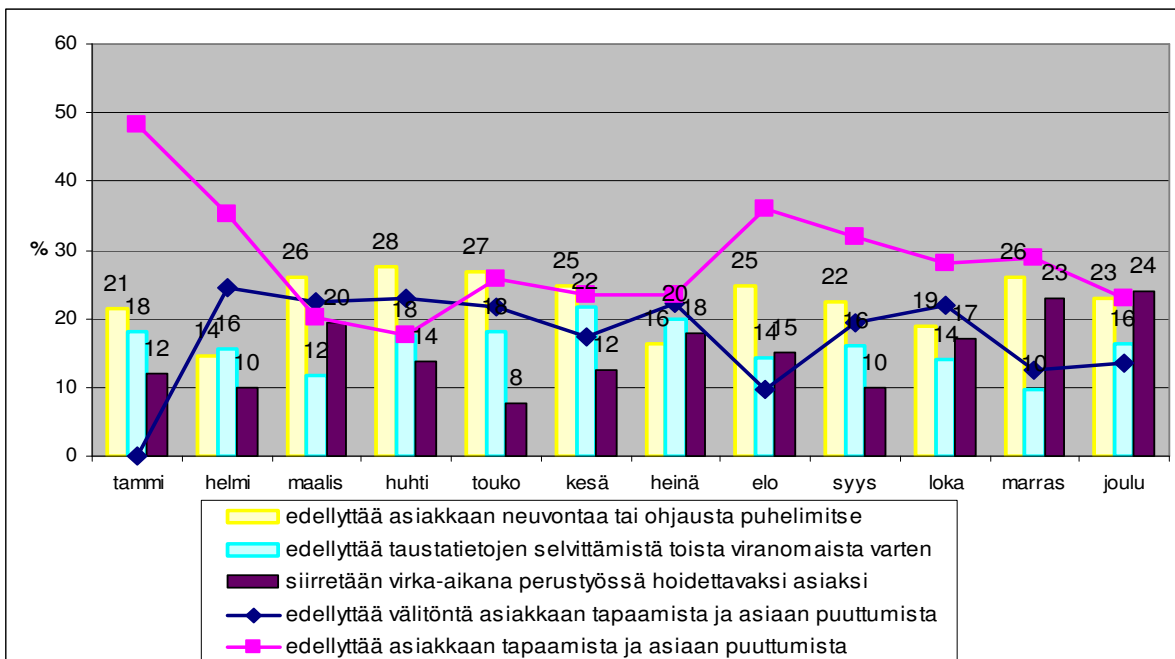
Sosiaalipäivystystapahtumat ovat yleensä monien eri tekijöiden summia, kuten aiemmin on todettu. *Nuorten rikosepäilyt, alaikäisen päihtymys, perheväkivalta, aikuisten päihtymykset ja mielenterveysongelma* limittyvät erilaisina taustasyiden yhdistelminä ja aiheuttavat ongelmia ja yleistä huolta lasten ja nuorten elämäntilanteesta. Sosiaalipäivystystyö kohtaa tapahtumissa mukana olevat henkilöt ja pyrkii ratkaisemaan joko suoraan tai epäsuoraan asiakkaan tilanteeseen liittyvän haasteen.

#### 3.3.1 Kiireellistä sosiaalityötä vai ei?

Ensimmäisenä tehtävänä päivystäjällä (yhteydenotoista vastaanotetaan puhelimitse noin 66 %, suullisesti 19 %, kirjallisina tutkintailmoituksina 7 % sekä kirjallisina lastensuojeluilmoituksina 7 %) ottaessaan vastaan tai hoitaessaan oma-aloitteisesti asiakastapausta on ottaa kantaa tapahtuman kiireellisyyteen. Onko kyseessä vuorokauden ajasta riippumatta nopeaa reagointia edellyttävä tapahtuma - päivystävälle sosiaalityölle kuuluva asia? Seurannassa on arvioitu kiireellisyyttä valitsemalla yksi viidestä *ensisijaista toimenpidettä* kuvaavasta vaihtoehdosta.

Alla olevassa kuviossa 15 on päivystystapahtumien edellyttämien erilaisten ensisijaisten toimenpiteiden osuudet. Kiireellisiksi, päivystysluonteisiksi on katsottava ainakin tapaukset, jotka *edellyttävät välitöntä asiakkaan tapaamista sekä edellyttävät asiakkaan tapaamista*. Päivystäjät ovat arvioineet keskimäärin noin 40-50 prosenttia päivystystapahtumista tällaisiksi, joskin osuus on vuoden lopussa pudonnut noin 36 prosenttiin. *Asiakkaan neuvontaa puhelimitse* on edellyttänyt noin neljännes kaikista tapauksista. *Taustatietojen selvittäminen toista viranomaista varten* on katsottu ensisijaiseksi tehtäväksi noin 16 prosentissa tapauksista, mutta osuus on noussut kesäkuussa yli 20 prosenttiin.

**Kuvio 15. Päivystystapahtuman vaatima ensisijainen toimenpide, % tapahtumista**



*Siirrettään virka-aikana perustyössä hoidettavaksi* –toimenpide on valittu keskimäärin kuukauden tapahtumista noin 15 prosentille. Vaihteluväli on ollut vajaasta 10 noin 20 prosenttiin ja tällaisten tapausten osuus on kasvanut selvästi loppuvuotta kohti. Virka-ajalle siirrettävät päivystykseen tulleet tapaukset ovat kiinnostavia asiakasohjauksen kannalta. Onko jokin taho tai tietty taustasy selittäjinä tapahtumissa, joita päivystäjä ei ole pitänyt kiireellistä sosiaalityötä vaativina? Sosiaalipäivystäjien mukaan virka-ajalle siirtäminen ei merkitse suoraan, että tapahtuma ei olisi kuulunut päivystykselle. Lähes kaikki yhteydenotot edellyttävät joka tapauksessa arviointia, vaikka ne lopulta voitaisiinkin siirtää alueelle tai muulle taholle. Erityisesti tapahtuman tullessa juuri työvuoron päättyessä, siirretään se usein aamuvuoroon tulevalle päivystäjälle, joka ainoana tehtävänä on vain välittää asia virka-ajalla alueelle. Päivystäjien arvioiden mukaan täysin sosiaalipäivystykselle kuulumattomia tapahtumia on noin 5 prosenttia kaikista tapahtumista.

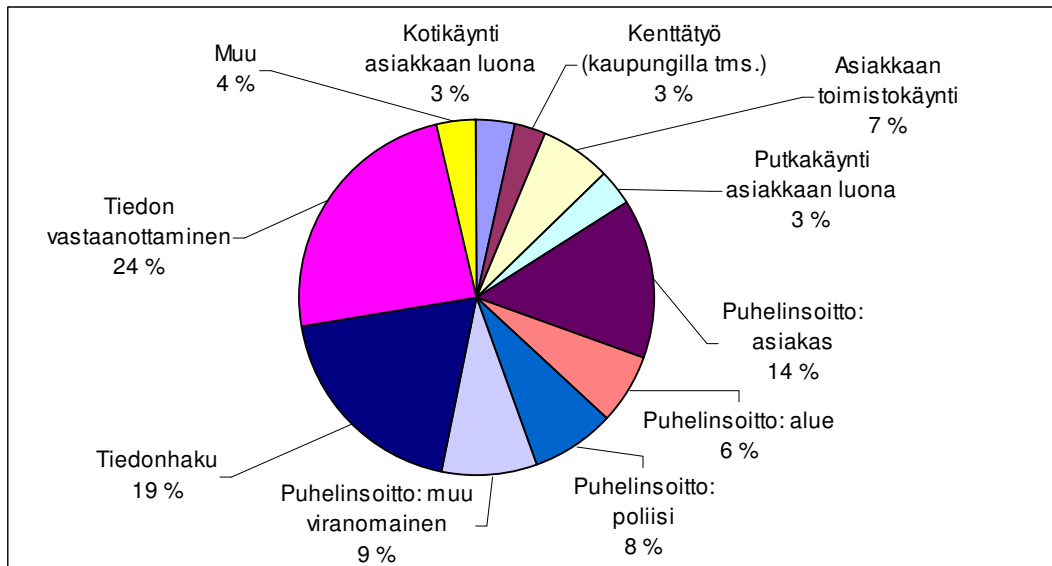
Seurannan tilastojen (ei taulukkoa mukana raportissa) perusteella *poliisilta* tulleet ilmoitukset johtavat useimmin toimenpiteeseen, jossa tapaus siirretään virka-ajalle ja alueen hoidettavaksi. Muilta ilmoittajatahoilta tulleet tapaukset osoittautuvat harvemmin alueen sosiaalityön tehtäviksi. Erityisesti hätäkeskuksesta tulleet ilmoitukset ovat olleet vain harvoin alueelle siirrettäviä.

Päivystykselle kuulumattomat tapaukset ovat hieman muita useimmin olleet taustasyiltään *toimeentulo-ongelma, asunnottomuus ja vanhemman rikosepäily* – yksinkertaisten siis aikuissosiaalityöhön liittyviä asioita. Toisaalta sosiaalipäivystäjät siirtävät vain harvoin alueelle tapauksia, joiden taustalla on *perhe- tai parisuhdeväkivalta, aikuisen päihtymys (lapsi mukana), huoltajuusriita tai kadoksissa oleva lapsi* (raportissa ei ole tilastoa tästä tarkastelusta).

### 3.3.2 Asiakastyö ja sen sisältö

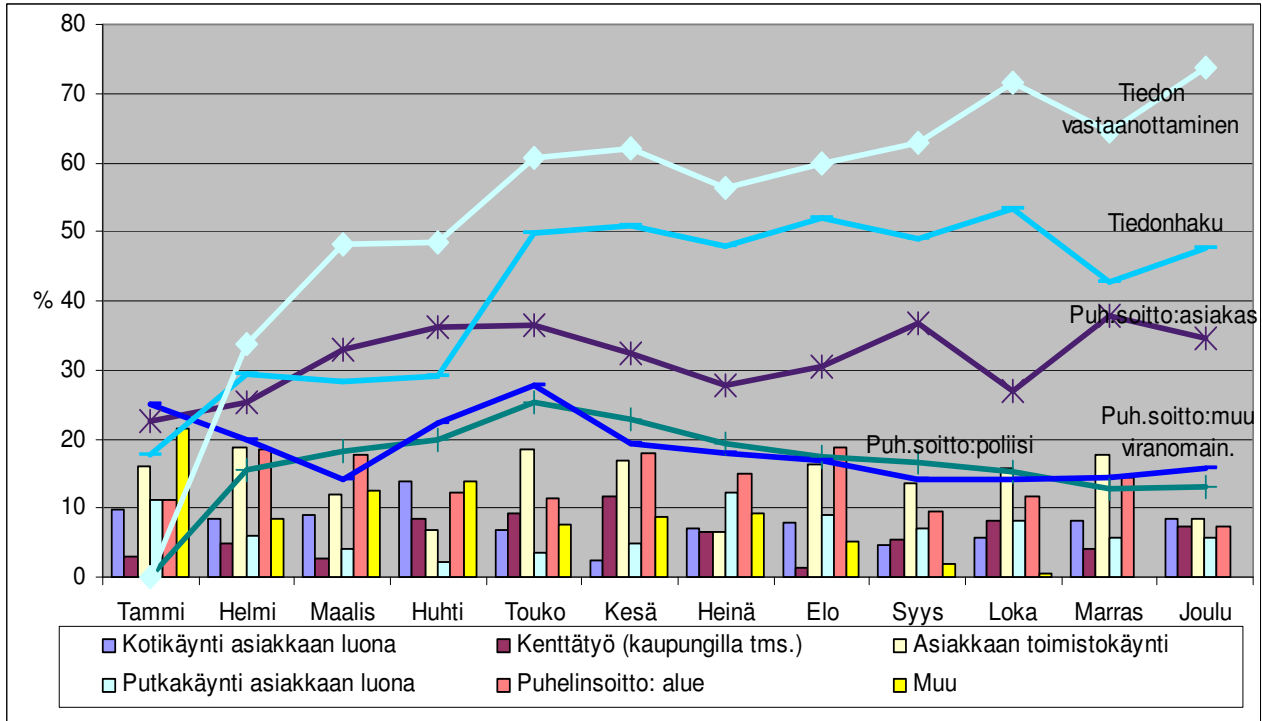
Päivystystyön seurantalomakkeessa on erikseen kysytty jokaiseen tapaukseen liittyntä tehtyä työtä. Lomakkeessa on ollut kymmenen valmiiksi luokiteltua ja yksi vapaa, muu -kohta, joista päivystäjä on voinut valita yhden tai useampia arvioidessaan tekemäänsä työtä. Alla olevassa piirakassa (kuvio 16) on vertailtu kaikkia valittuja työtehtäviä keskenään (kirjattuja työ-luokitteluja on yhteensä 4104, jotka on tehty 1895 erillisinä kirjattun päivystystapahtuman yhteydessä). Vuoden aikana päivystyksen tehtävät ovat määrinä (ei siis kerro työläydestä tai ajankäytöstä!) tarkasteltuina koostuneet suurelta osin tiedonhakuun ja sen vastaanottamiseen liittyvistä töistä. Tämän lisäksi päivystystyötä on tehty paljon olemalla puhelimitse yhteydessä muihin viranomaisiin, asiakkaaseen, poliisiin ja alueen sosiaalityöhön. Asiakkaaseen suorassa kontaktissa ollaan yleisimmin asiakkaan toimistokäynnillä, harvemmin kentällä, kaupungilla tai kotikäynnillä.

**Kuvio 16. Päivystystapahtumaan liittynyt luokiteltu työ, % osuus kaikista tehdyistä töistä**



Sosiaalipäivystyksen tammikuussa 2007 aloittama toiminta on hieman muuttunut työtehtävien osalta, mutta näyttää myös vakiintuneen loppuvuotta kohti. Eri työtehtävien osuuksia on kuviossa 17 verrattu suhteessa *kaikkiin päivystystapahtumiin* kuukausitasolla (aiemmassa piirakassa töiden osuuksia verrattiin suhteessa *kaikkiin kirjattuihin töihin*).

**Kuvio 17. Päivystystapahtumaan liittynyt luokiteltu työ, % osuus kaikista päivystystapahtumista**



Muutosta on tapahtunut jonkin verran *kenttätyön* osuudessa, alkuvuonna se oli muutama prosentti, mutta kesäkuussa ainakin hetkellisesti kaupungilla yli 10 prosentissa kirjatuista päivystystapahtumista. Tiedonhaku ja vastaanottaminen ovat osa vuorovaikutusta lähes työssä kuin työssä. Tiedon vastaanottamisen osuus päivystysluonteisessa työssä lieneekin lähellä 100 prosenttia. Tiedonhaku taas kertoo enemmän päivystäjän omasta aktiivisesta työskentelystä: hän hakee tehtävänsä ja muiden viranomaisten työtä varten tietoa asiakkaasta ja esimerkiksi palveluista. Päivystäjien mukaan asiakkuuden siirto alueelle vie myös työaika hyvin paljon, vaikka sitä ei ole seurattu yksittäisenä toimena.

Edellä esitetty tarkastelu ei merkitse samaa kuin, että sosiaalipäivystyksen työ muodostuisi lähes yksinomaan tiedon vastaanottamisesta ja hausta sekä niihin liittyvistä puhelinsoitoista. Seurannassa on merkitty ylös myös päivystystapahtumaan hoitamiseen käytettyä aika. Tarkastelemalla työaika ja tehtyä työtä saadaan tietoa siitä, mitkä työt todella työllistävät päivystystä. Jatkossa työaika kuvaavassa osuudessa on avattu työtehtävien ja tapahtumien taustasyiden yhteyttä käytettyyn työaika.

Tehty työ riippuu päivystystapahtuman luonteesta. Taulukossa 3 on ristiintaulukoitu (aineisto ajalta 1.3. – noin 13.8., ei sisällä tammi-helmikuuta) työtehtävä ja siihen liittyvä taustasy. Tapahtuman taustasyystä riippumatta *tiedon vastaanottaminen* ja *tiedonhaku* ovat olleet yleisimpiä tehtyjä töitä päivystystapahtumaan liittyen, ne liittyvät noin 40-70 prosenttisesti tapahtumien hoitamiseen. *Puhelinsoitto alueelle* on selvimmin yhteydessä *mielenterveysongelmaan*, joskin se on muutenkin yleinen tehty työ. Yhteyttä on *kenttätyön* ja *alikäisen päihtymykseen* liittyvillä tapahtumilla. Päivystäjä on nimittäin ollut noin 30 prosentissa näistä tapauksista kenttätyössä. *Kotikäynti* on tehty noin 30 prosentissa tapauksista, joissa tapahtuman yhtenä taustasyynä on ollut *aikuisen päihtymys*.

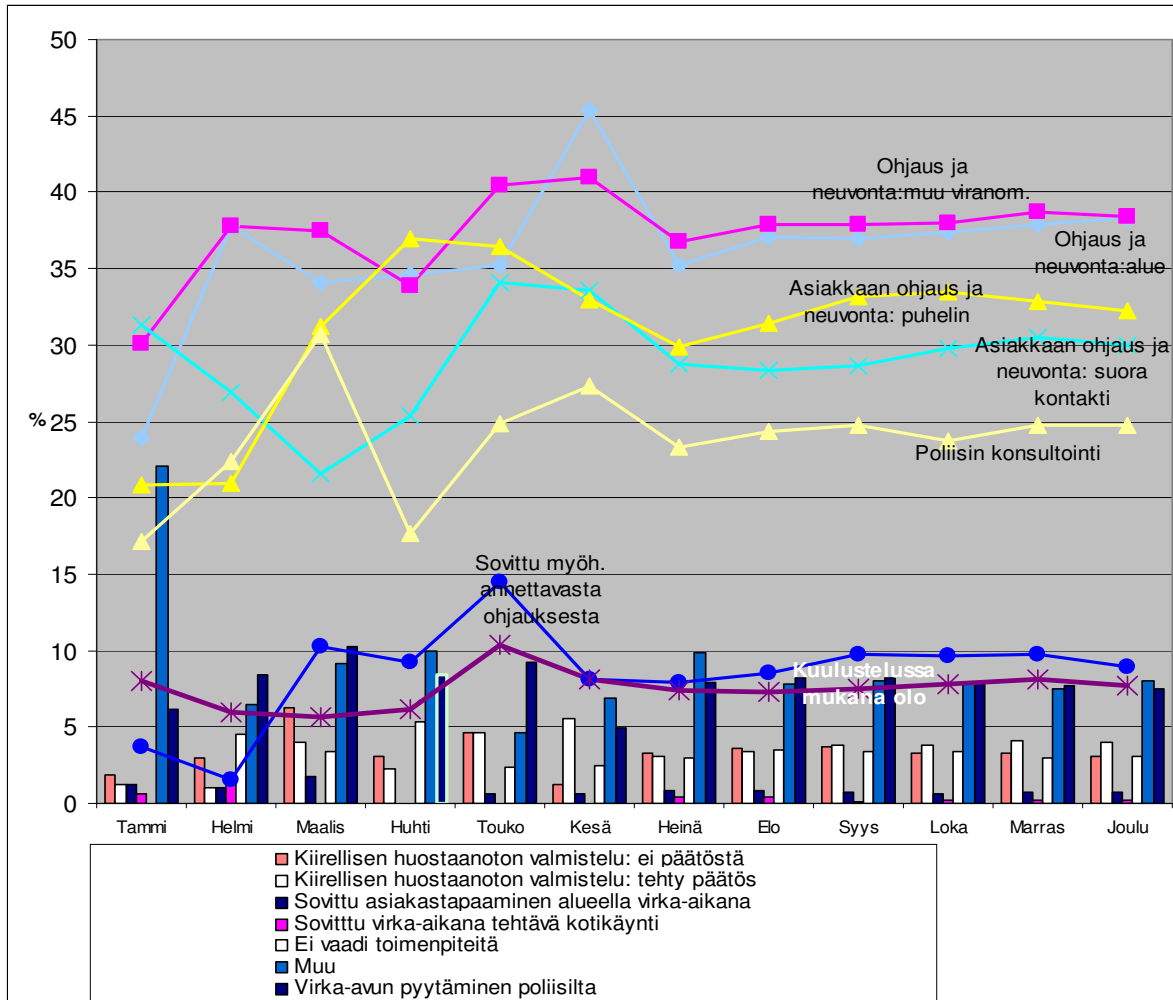
**Taulukko 3. Tehty työ suhteessa tapahtuman taustasyyn, % osuus tietyn taustasyyn tapahtumaan liittyvästä työskentelystä**

	Nuoren rikosepäily	Alaikäisen päihdytys	Perheväivalta	Aikuisen päihdytys (lapsi mukana)	Mielenterveysongelma	Kadoksissa oleva lapsi tai nuori	Muu lasten-suojeluhuoli	Muu
Kotikäynti asiakkaan luona	1,2	6,5	18,5	28,6	9,0	6,6	12,2	5,4
Kenttätyö (kaupungilla tms.)	8,0	30,2	1,2	1,3	3,0	8,2	3,8	5,4
Asiakkaan toimistokäynti	32,7	16,5	8,6	3,9	7,0	3,3	14,7	24,3
Putkakäynti asiakkaan luona	1,9	7,9	3,7	3,9	10,0	0,0	4,5	2,7
Puhelinsoitto: asiakas	25,9	40,3	43,2	44,2	53,0	29,5	41,6	10,8
Puhelinsoitto: alue	9,3	6,5	19,8	16,9	26,0	16,4	19,2	10,8
Puhelinsoitto: poliisi	19,8	16,5	23,5	41,6	23,0	41,0	27,6	2,7
Puhelinsoitto: muu viranomainen	16,0	12,9	24,7	24,7	27,0	36,1	23,1	21,6
Tiedonhaku	48,1	45,3	46,9	46,8	53,0	52,5	56,6	29,7
Tiedon vastaanottaminen	59,9	58,3	61,7	62,3	68,0	73,8	71,3	70,3
Muu	12,3	12,2	8,6	7,8	9,0	6,6	9,8	8,1

**Huom!** Taulukkoa tulee lukea riveittäin: mitä työtä on tehty ja millä osuudella tiettyyn taustasyyn liittyvästä työskentelystä. Esimerkiksi ensimmäisen rivin mukaan kotikäynti asiakkaan luona –toimenpide on suoritettu aikuisen päihdytys (lapsi mukana) –tapahtumien kohdalla 28,6 prosentissa tämän kyseisen taustasyyn tapahtumista. Toimenpidettä on siis verrattu taustasyyn.

Päivystyksen asiakastyön seurannassa on jokaiselle päivystystapahtumalle kirjattu edellä mainittu luokiteltu tehty työ, lähes aina useampia. Tehdyn työn sisältöä on tarkennettu kirjaamalla vielä *työhön liittynyt toimenpide*, joita on kirjattu tapahtumalle yleensä useampia kuin yksi. Seuraavassa kuviossa 18 on verrattu tehdyn toimenpiteen yleisyyttä suhteessa kaikki päivystystapahtumiin. Yleisimmät toimenpiteet ovat kuviossa viivoilla ja harvemmin tehdyt pylväinä.

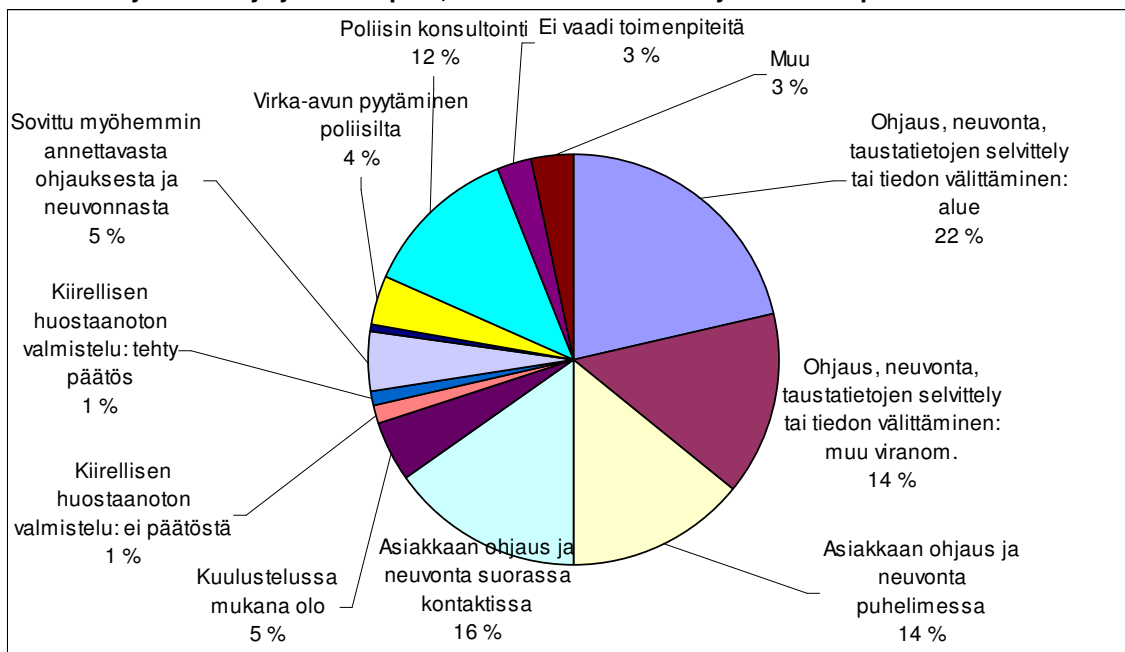
**Kuvio 18. Tehdyt toimenpiteet, % osuus päivystystapahtumista**



Kuviosta 18 erottuu omaksi ryhmäkseen viisi toimenpidettä. Yleisimmin päivystystyön sisältönä on ollut *muitten viranomaisten ohjaus ja neuvonta* ja *alueen sosiaalityön* kanssa tehty molemminpuolinen *ohjaus, neuvonta, taustatietojen selvittely tai tiedon välittäminen*. Päivystäjien mukaan asiakkuuden siirtoon liittyvä työ on melko työllistävää ja se lienee myös tämän toimenpiteen taustalla. Päivystystyön toimenpiteenä on noin 25-35 prosentissa tapahtumista ollut *asiakkaan ohjausta ja neuvontaa suorassa kontaktissa* (ka. noin 29 %) tai *puhelimitse* (ka. 30 %). *Poliisin konsultointia* on tehty hieman harvemmin noin 25 prosentissa tapauksista.

Vähemmän yleisistä toimenpiteistä (*sovittu virka-aikana tehtävä kotikäynti* tai *asiakstapaaminen, huostaanoton valmistelu ilman päätöstä* sekä *ei vaadi toimenpiteitä*) osa on liittynyt vain muutamiin prosentteihin kaikista päivystystapahtumista. Noin 10 prosentissa tapahtumista on *sovittu myöhemmin annettavasta ohjauksesta ja neuvonnasta* tai *oltu mukana kuulustelussa*. Kun tarkastellaan työhön liittyviä toimenpiteitä *suhteessa kaikki toimenpiteisiin* koko vuoden aikana (kuvio 19), vahvistuu kuva päivystystyön yleisimmistä sisällöistä.

**Kuvio 19. Työhön liittynyt toimenpide, % osuus kaikista tehdyistä toimenpiteistä**



Kiireellisten huostaanottojen osuus on ollut 1-6 prosenttia tapahtumista (0-9 kappaletta kuukaudessa). Kaikkiaan kiireellisiä huostaanottoja tehdään keskimäärin kahdessa prosentissa päivystystapauksista. Vuoden aikana niitä on tehty yhteensä 34 kappaletta. Huostaanottoja on valmisteltu 54 kertaa eli noin kolmessa prosentissa tapauksista. Taulukossa 4 on samat tiedot esitetty kohdehenkilön kotikunnan mukaan. Taulukko perustuu seurantalomakkeisiin, ei tehtyjen päätösaikakirjojen tilastointiin. Sosiaalipäivystäjien mukaan taulukosta puuttuu ainakin Pornaisten kohdalta yksi kiireellinen huostaanotto. Muutamissa päätösten valmistelussa on taas saattanut olla mukana kaksi työntekijää, jotka molemmat ovat täyttäneet seurantalomakkeen.

**Taulukko 4. Kiireelliset huostaanotot sosiaalipäivystyksessä pääasiallisen kohdehenkilön kotikunnan mukaan, tehdyt ja harkitut**

	Tehty päätös	Harkittu
Hyvinkää	11	13
Järvenpää	4	14
Kerava	3	9
Mäntsälä	6	1
Nurmijärvi	6	5
Pornaisten	0	0
Tuusula	4	12

Taulukossa 5 on ristiintaulukoitu toimenpiteet ja tehdyt työt (tilasto perustuu alkuvuoteen). Taulukko kertoo, kuinka usein tietty toimenpide on liittynyt tiettyyn tehtyyn työhön. Ristiintaulukoinnin painoarvoa (korrelaatioiden vahvuuksia) heikentää se, että sekä toimenpiteitä että tehtyjä töitä on voinut valita useita jokaiselle tapahtumalle. Ristiintaulukointi tuo esiin silti muutamia selviä yhteyksiä – joskin osa *tehdyn työn*-luokittelusta on kuvaukseltaan samanlaisia kuin työn sisältöä tarkentavat luokittelut (esim. *kotikäynti* -> *asiakkaan ohjaus suorassa kontaktissa*). Seurantalomakkeessa on mukana muutamia tällaisia päällekkäisyyksiä.

Ristiintaulukoinnin avulla voi epäsuorasti luonnehtia etenkin kotikäyntiin liittyviä toimia. Ennen lähtöä kotikäynnille pyydetään vajaan 65 prosentissa tapauksista *virka-apua poliisilta*. Lähes puolessa tapauksessa *konsultoidaan poliisia*, selvitetään siis käytäntöjä ja menettelyjä puolin ja toisin. Itse kotikäynnillä annetaan lähes 80 prosentissa tapauksissa *asiakkaalle ohjausta ja neuvontaa* kasvokkain. Luonteensa vuoksi kotikäynti merkitsee usein myös *kiireellisen huostaanoton valmistelua* ja myös *tekemistä* (molemmat liittyvät yli 20 prosenttiin tehdyistä kotikäynneistä).

**Taulukko 5. Työhön liittyneen toimenpiteet % osuus työtehtävästä**

	Kotikäynti asiakkaan luona	Kenttätyö	Asiakkaan tms tokäynti	Putkakäynti	Puhelin: asiakas	Puhelin: alue	Puhelin: poliisi	Puhelin: muu viranomaine	Tiedonhaku	Tiedon vastaanottaminen	Muu
<b>Ohjaus, neuvonta, taustatietojen selvittely tai tiedon välittäminen: alue</b>	50,9	33,3	37,4	45,5	34,2	32,8	34,2	26,0	38,5	35,9	67,9
<b>Ohjaus, neuvonta, taustatietojen selvittely tai tiedon välittäminen: muu viranom.</b>	45,6	37,3	29,3	48,5	34,6	24,9	66,5	72,7	48,4	45,1	30,4
<b>Asiakkaan ohjaus ja neuvonta puhelimessa</b>	35,1	43,1	23,2	24,2	81,1	11,4	36,1	36,7	33,4	34,3	19,6
<b>Asiakkaan ohjaus ja neuvonta suorassa kontaktissa</b>	77,2	88,2	89,9	90,9	27,6	9,0	33,5	27,3	36,4	31,1	32,1
<b>Kuulustelussa mukana olo</b>	0,0	0,0	33,3	9,1	1,6	3,0	9,5	4,0	9,0	7,3	7,1
<b>Kiireellisen huostaanoton valmistelu: ei päätöstä</b>	22,8	5,9	0,0	3,0	5,8	2,5	8,9	6,0	5,1	3,4	0,0
<b>Kiireellisen huostaanoton valmistelu: tehty päätös</b>	21,1	0,0	4,0	6,1	5,3	2,0	8,9	5,3	5,7	4,8	5,4
<b>Sovittu myöhemmin annettavasta ohjauksesta ja neuvonnasta</b>	29,8	9,8	9,1	15,2	17,7	4,5	22,8	24,0	15,2	14,0	3,6
<b>Sovittu asiakastapaaminen alueella virka-aikana</b>	5,3	0,0	2,0	0,0	0,4	0,5	0,6	0,7	0,3	0,5	1,8
<b>Sovittu irka-aikana tehtävä kotikäynti</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	0,0
<b>Virka-avun pyytäminen poliisilta</b>	64,9	13,7	3,0	6,1	9,9	7,0	27,2	15,3	15,2	11,9	8,9
<b>Poliisin konsultointi</b>	47,4	29,4	21,2	21,2	27,6	13,4	62,0	39,3	37,3	32,0	26,8
<b>Ei vaadi toimenpiteitä</b>	0,0	5,9	0,0	0,0	1,6	1,0	0,0	1,3	4,5	5,3	1,8
<b>Muu</b>	5,3	11,8	7,1	6,1	3,7	5,0	5,1	7,3	5,4	6,6	23,2

○ = ko. rivillä olevan "toimenpiteen" suurin osuus tietyn työn sisällöstä

Huom! Taulukkoa luetaan riveittäin: kuinka usein rivillä oleva tietty toimenpide on suoritettu tietyn sarakkeen *tehdyn työn* yhteydessä. Esimerkki: kun päivystäjä on kirjannut toimenpiteenä *poliisin konsultoinnin*, on tämä toimenpide ollut yhteydessä *puhelinoitto: poliisi-* tehtyyn työhön 62 prosentissa kaikista näistä *poliisille tehdyistä soitoista*. Rivillä olevaa toimenpidettä on siis verrattu sarakkeessa olevaan tehtyyn työhön. Taulukko perustuu vuoden alkupuoliskon tapahtumiin.

### 3.4 Päivystystyön organisointi ja resurssit

Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys on vuonna 2007 organisoitu seudun kahdelle poliisilaitokselle (Hyvinkää ja Keski-Uusimaa), joilla aiemmin on toiminut poliisilaitoksen sosiaalityöntekijät. Sosiaalipäivystyksessä on kehittämistä vetävän ja päivystyksen esimiehenä toimivan projektipäällikön ohella ollut viisi päivystystyötä tekevää sosiaalityöntekijää. Sosiaalipäivystys toimii ympäri vuorokauden. Sosiaalityöntekijät tekevät aktiiviyötä arkisin normaaliin virka-aikaan sekä viikonloppuisin iltaisin aina kello kahteen saakka yöllä. Aktiiviyön ulkopuolella päivystys hoidetaan varallaolona: päivystäjällä on puhelin hälytystapahtumia varten mukana kotona.

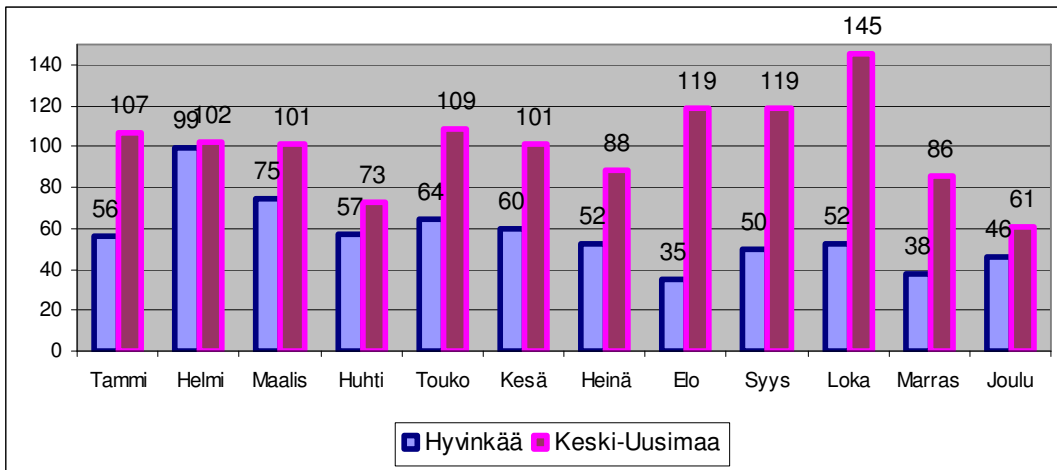
Sosiaalipäivystäjistä kolme on sijoitettu Keski-Uudenmaan poliisilaitokselle ja kaksi on sijoitettu Hyvinkään poliisilaitokselle. Työaika koostuu, päivävuorosta, iltavuorosta, sekä iltayövuorosta perjantaina ja lauantaina. Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijöihin on sovellettu toimistotyöaikaan touko-kesäkuusta alkaen. Työvuorot on jaettu sosiaalipäivystäjien kesken siten, että viikolla päiväsaikaan on sekä aamuvuorolainen että iltavuorolainen (joko Hyvinkäällä tai Järvenpäässä). Päivystäjän työnkuvaan sisältyy noin 50 prosenttia perustyon tuntimäärästä niin sanottua kotivarallaoloa.

### 3.4.1 Päivystyksen toimipisteet ja tapahtumat

Vuonna 2007 Keski-Uudenmaan ja Hyvinkään sosiaalipäivystys on toiminut kahdessa toimipisteessä. Vuorollaan kumpikin toimipiste on ollut päivystysvastuussa, osan viikosta päivystys toimii molemmissa pisteissä. Toimipisteitä ei liene syytä kovin laajasti vertailla, sillä ne toimivat samoilla työntekijäresursseilla ja asiakaspalvelumalleilla. Molemmat sosiaalipäivystystoimipisteet on perustettu aiemmin toimineitten *poliisin sosiaalityön*-yksiköitten jatkoksi. Tämä vaikuttaa ja näkyy edelleen jollain tasolla päivystyksen työssä.

Alla olevassa kuviossa 20 on pylväillä kuvattu kahden eri toimipisteen päivystystapahtumien määrää kuukausitasolla. Toimipisteitten muutamien kuukausien suurille eroille on melko selviä syitä. Sosiaalipäivystys on kevään 2007 aikana vaihteittain saanut rekrytoitua viisi päätoimista työntekijäänsä. Uusien työntekijöitten perehdyttäminen on luonnollisesti vaikuttanut toimintaan. Seurannan kirjaamista on vaikeuttanut erityisesti Hyvinkäällä myös puutteelliset tietoliikenneyhteydet.

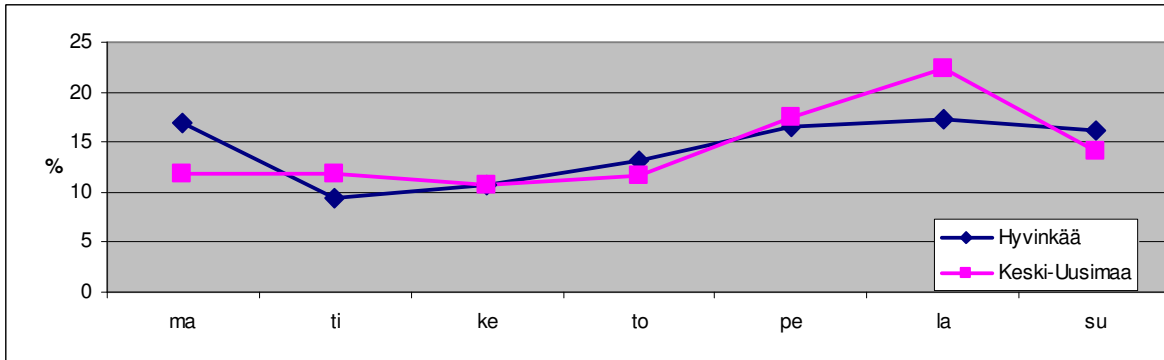
Kuvio 20. Päivystyksen asiakastapahtumat yksiköittäin, kappaletta



Kuviossa 21 saattaa näkyä yksi aiemmista poliisin sosiaalityön työtavoista periytynyt piirre. Hyvinkään poliisin tapana on ollut välittää tieto viikonlopun lastensuojelutoimia vaativista tapahtumista sosiaalityöntekijöille maanantai-aamuisin. Tämä käytäntö näyttää säilyneen, sillä Hyvinkään sosiaalipäivystysyksikön tapahtumista noin 17 prosenttia tulee juuri maanantaina, kun taas Keski-Uudenmaan (Järvenpää) yksiköllä vilkkainta on lauantai-iltana.



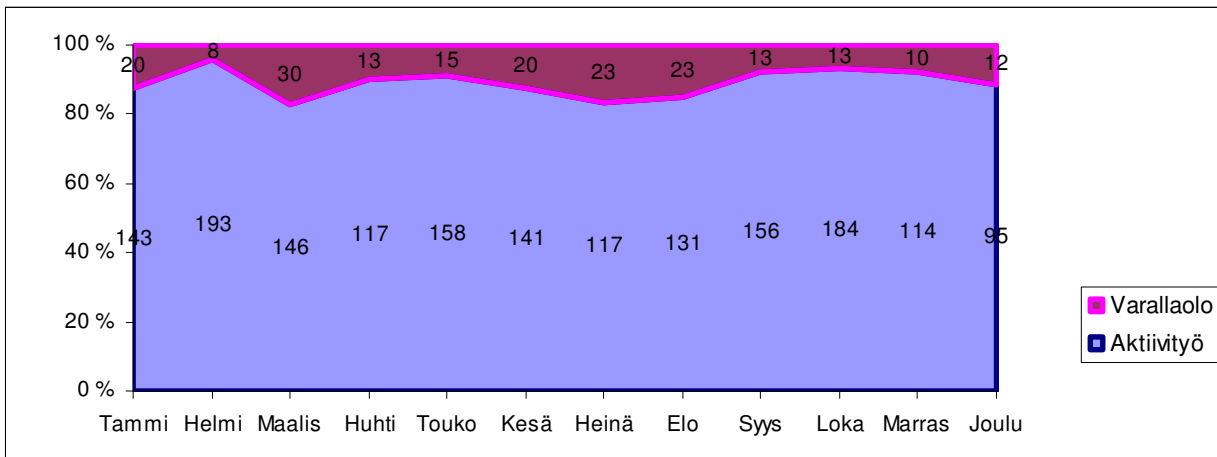
**Kuvio 21. Päivystystapahtumat yksiköittäin ja viikonpäivittäin, % osuus yksikön päivystystapahtumista**



### 3.4.2 Päivystystapahtumat työvuoron ja viikonpäivän mukaan

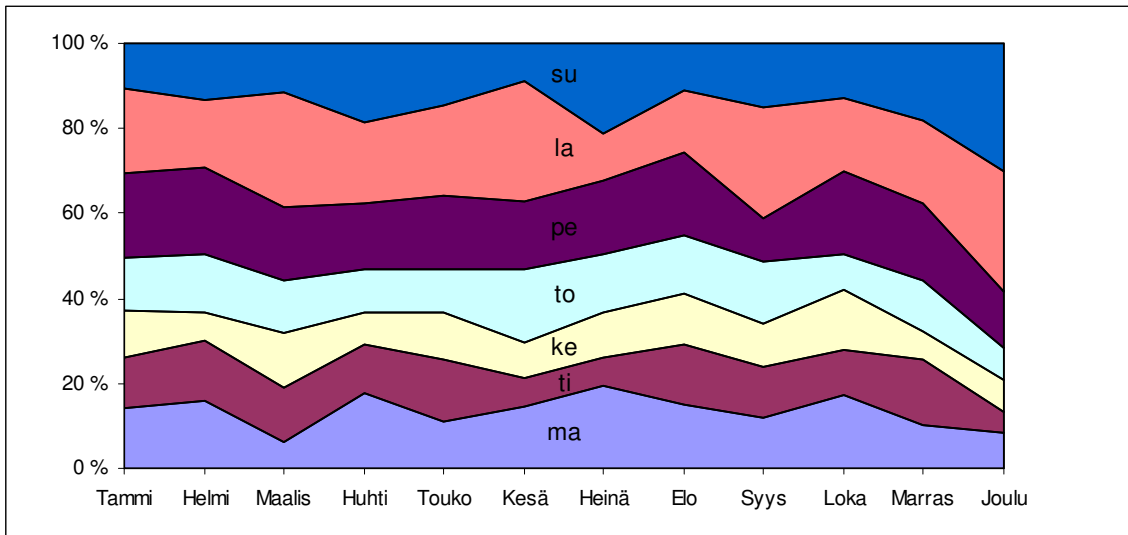
Aktiivisuuden aikana tulevat päivystystapahtumat ovat olleet keskimäärin noin 85 prosenttia kaikista päivystykseen tulleista päivystystapahtumista. Noin 10-15 prosenttia tapahtumista on tullut, kun päivystys on toiminut varallaolona. Tapahtumamäärinä kyse on kuukaudesta riippuen ollut 10-30 tapahtumasta (kuvio 22).

**Kuvio 22. Päivystysten asiakastapahtumat, työvuoron mukaan**



Päivystystapahtumat jakaantuvat eri viikonpäiville melko tasaisesti. Alla olevasta kuvioista 24 selviää, että viikonloppu on vilkkainta sosiaalipäivystyksessä. Perjantain ja sunnuntain välisenä aikana päivystykseen tulee noin 50 prosenttia koko viikon tapahtumista, loppuvuodesta jopa noin 60-70 prosenttia. Tiistai ja keskiviikko ovat päivystyksessä rauhallisimpia.

**Kuvio 23. Päivystystapahtumat viikonpäivittäin, % osuudet kaikista tapahtumista**

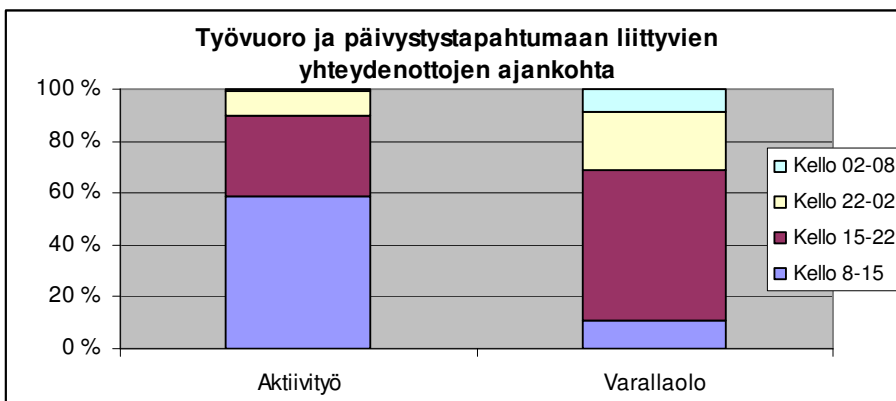


### 3.5 Päivystystyö edellyttää kontakteja asiakkaaseen ja yhteistyötahoihin

Sosiaalipäivystystapahtuman hoito edellyttää yleensä useita yhteydenottoja eri tahoihin. Yhteydenotot tehdään tai ne tulevat puhelimitse, suullisesti (esim. toinen päivystäjä tai poliisi), kirjallisina poliisin tutkintailmoituksina tai lastensuojeluilmoituksina. Käytännössä puhelimitse tehdyt yhteydenotot muodostavat suurimman osan. Puhelimella soitetaan alueelle, asiakkaalle tai poliisille – ja päinvastoin.

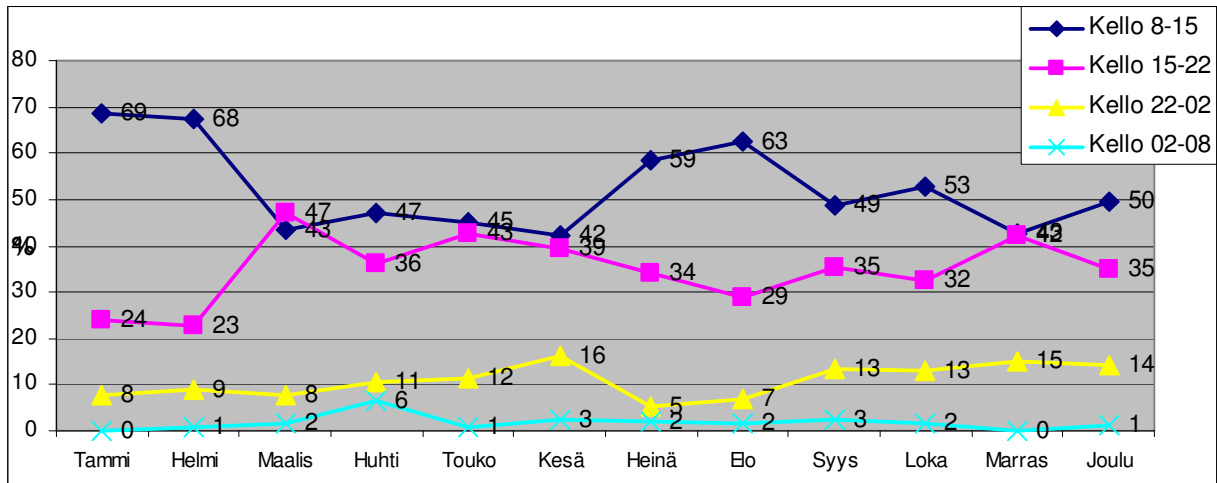
Päivystystapahtumiin liittyneet yhteydenotot (tulleet ilmoitukset ja päivystäjän tekemät) jakaantuvat työvuoron mukaan eri vuorokauden ajoille (kuvio 24). Varallaolo-vuorot tehdään lähes aina muina kuin ns. virka-aikana (pl. muutamat viikonloppuna päiväsaikaan tehtävät varallaolovuorot –tai tunnit). Tehdyt ja tulleet yhteydenotot ovat varallaolon aikana keskittyneet 31 prosenttisesti yöaikaan (klo 22-08 väliselle ajalle) ja iltaan noin 50 prosenttisesti (klo 15-22 väliselle ajalle). Vastaavasti aktiivisuuden aikana tehdyt tai tulleet yhteydenotot ajoittuvat kello 8-15 välille noin 59 prosenttisesti. Yöajan yhteydenotot ovat noin 10 prosenttia kaikista aktiivisuuden yhteydenotoista. Aktiivisuudessa on tilastoitu kaikkiaan 2800 yhteydenottoa ja varallaolossa 400 yhteydenottoa.

**Kuvio 24. Työvuoro, päivystystapahtumaan liittyvät yhteydenotot ja vuorokauden aika, % osuus**



Kuviossa 25 on tarkasteltu kaikkia päivystykseen tulleiden ja tehtyjen yhteydenottojen jakautumista eri vuorokauden ajoille kuukausitasolla. Virka-ajan yhteydenottojen osuus on vakiintunut noin 50 prosenttiin kaikista yhteydenotoista. Ilta-ajan (klo 15-22) yhteydenottojen osuus on vastaavasti ollut melko tasaisesti 35 prosenttia. Alkuyön yhteydenottojen osuus on kesäkuusta alkaen noussut noin 15 prosenttiin.

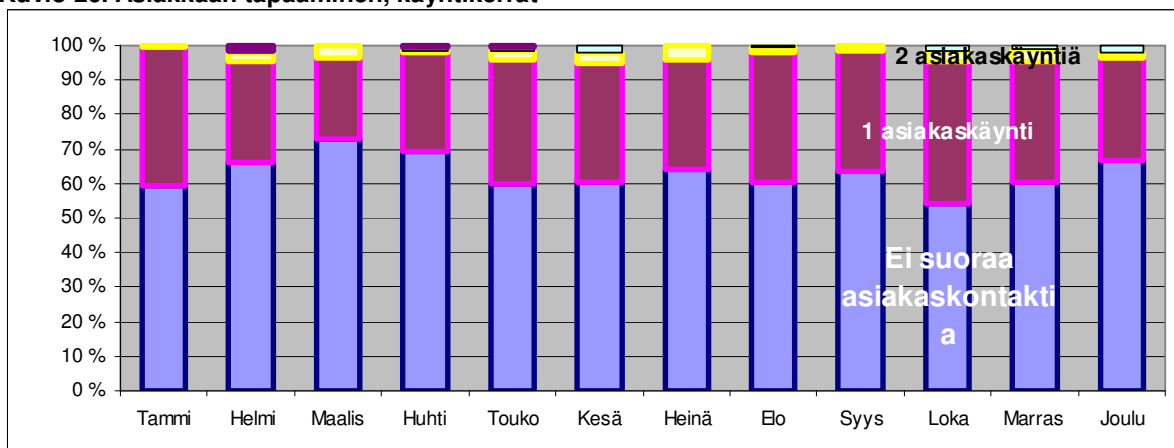
**Kuvio 25. Päivystystapahtumaan liittyvät kaikki yhteydenotot, vuorokauden ajoittain, % osuudet**



Maaliskuun alussa seurantalomakkeen yhteydenoton ajankohdan tilastointiin tehtiin muutos. Tammikuussa ja helmikuussa luokittelu oli noudatellut päivän osalta normaalia virka-aikaa 9-16, mutta maaliskuun alusta tämä luokittelu muutettiin tuntia lyhyemmäksi, kello 8-15, vastaamaan päivystystyön omia työvuoroja. Ennen seurantalomakkeen muutosta lähes 70 prosenttia yhteydenotoista ajoittui siis kello 9-16 väliselle virka-ajalle ja illalle, kello 8-16, vain noin 23 prosenttia. Lomakkeen muuttamisen (8-16->8-15 ja 16-22-> 15-22) jälkeen virka-ajan (nyt siis kello 8-15) yhteydenotot putosivat nopeasti noin 40 prosenttiin ja vastaavasti illan (kello 15-22) yhteydenotot nousivat noin 40 prosenttiin. Tilaston perusteella voi siten päätellä, että kello 15-16 välillä tehdään erityisen paljon yhteydenottoja. Ajankohta osuus alueen työajan eli virka-ajan päättymiseen, jolloin kyse voi olla asiakastapausten siirtämisestä päivystyksen hoidettavaksi.

Päivystäjä tapaa asiakkaan suorassa kontaktissa noin 40 prosentissa tapahtumista. Kun työ edellyttää asiakkaan tapaamista kasvokkain, työ saatetaan loppuun yleensä yhdellä kerralla. Useampaa tapaamista vaativat päivystystapahtumat ovat vakiinnuttaneet osuutensa vuoden aikana noin 5 prosenttiin (kuvio 26).

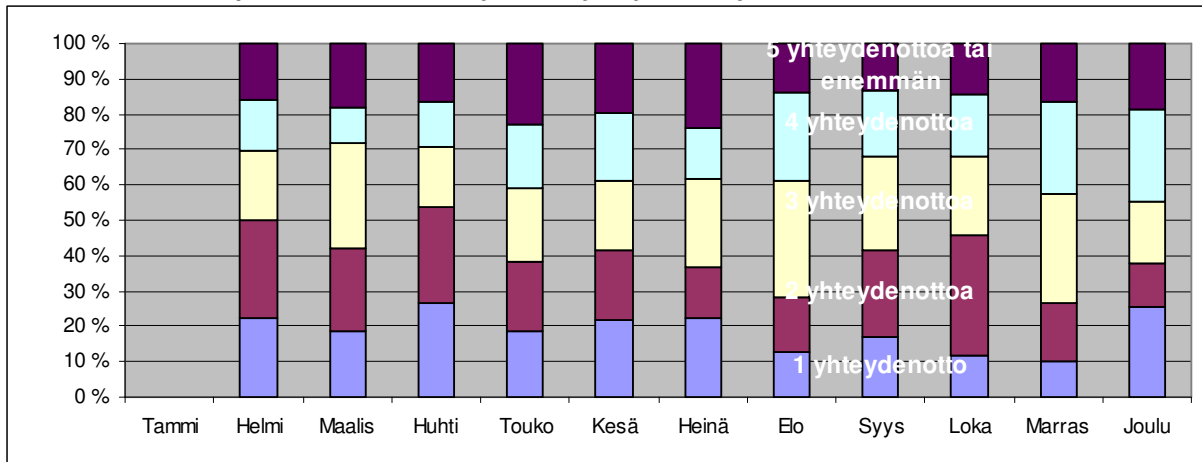
**Kuvio 26. Asiakkaan tapaaminen, käyntikerrat**



Päivystystyö koostuu suurelta osin selvittelyistä ja tiedon hakemisesta muille viranomaisille tai asiakkaalle, joita ei tehdä kasvokkain asiakkaan kanssa. Toisaalta päivystystyöstä suuri osa (noin 35 %, ks. raportin aiempi tehtyjä toimenpiteitä kuvaava kuvio) muodostuu asiakkaan neuvonnasta ja ohjauksesta puhelimitse. Varallaolopäivystys merkitsee lähtökohtaisesti sitä, että päivystäjän on järkevintä selvittää asioita puhelimitse mahdollisimman pitkälle. Laajalla aluetta yksin päivystävän työntekijän on aktiiviyötään tehdessäänkin parasta soitella ensin puhelimitse ennen kuin lähtee toimipisteestään.

Jokaisesta seurantaan kirjatusta päivystystapahtumasta on seurantalomakkeen lopussa vielä kirjattu tiedot tapahtuman hoitamiseen liittyneistä yhteydenotoista. Melko harva, noin 10-20 prosenttia, päivystystapahtumista on ollut sellaisia, että ne hoituvat pelkällä yhdellä yhteydenotolla, kuten kuvio 27 osoittaa. Yli puolet tapahtumista on vaatinut kolme yhteydenottoa tai useampia.

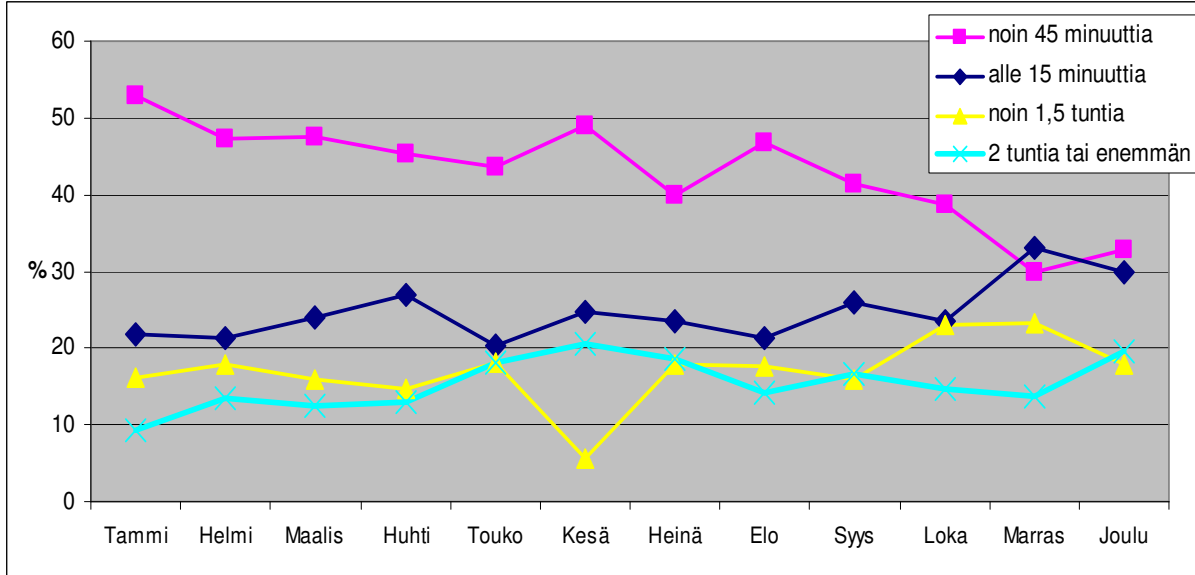
**Kuvio 27. Asiakastapauksen hoitoon liittyneiden yhteydenottojen määrä**



### 3.5.1 Päivystystapahtuman hoitamiseen käytetty aika ja yhteydenotot

Seuraavalla sivulla oleva taulukko 6 ja kuvio 28 kertovat kuinka päivystystapahtumien hoitaminen vie keskimäärin työaikaa. Kuviossa on kuvattu kuukausittain, kuinka paljon eri työaika-luokat kattavat kaikista päivystystapahtumista. Alkuvuonna vajaa puolet tapauksista vaatii noin 45 minuuttia työskentelyä yhteydenotosta asiakkuuden siirtoon tai muuhun tehtävän loppuun saattamiseen, mutta tällaisten tapausten osuus on vähentynyt vuoden toisella puoliskolla noin 35 prosenttiin. Samalla enemmän kuin kolme varttia työaikaa vievien tapausten osuus on vakiintunut noin 40 prosenttiin. Lyhyiden, alle 15 minuuttia kestävien tapausten osuus on samoin noussut noin 20 prosenttiin. Näyttää siis siltä, että päivystystyö jakaantuu helpohkoon ja nopeaan neuvontatyöhön ja yhä aikaa vievempiin päivystystapahtumiin.

Kuvio 28. Päivystystapahtuman hoitamiseen käytetty aika, osuus % kaikista tapahtumista



Minkälaiset taustasyöt tuottavat tapahtumia, jotka ovat työläimpiä sosiaalipäivystäjälle työajan keston perusteella? Alla olevassa taulukossa 6 on kunkin tapahtuman taustasyyn osuus tietyistä työaika-luokasta. Taulukkoon on ympyröity poikkeuksellisen suuret arvot eli työläimmät ja toisaalta nopeimmin hoidettavat tapahtumat (perustuu tammi-kesäkuun tilastoihin).

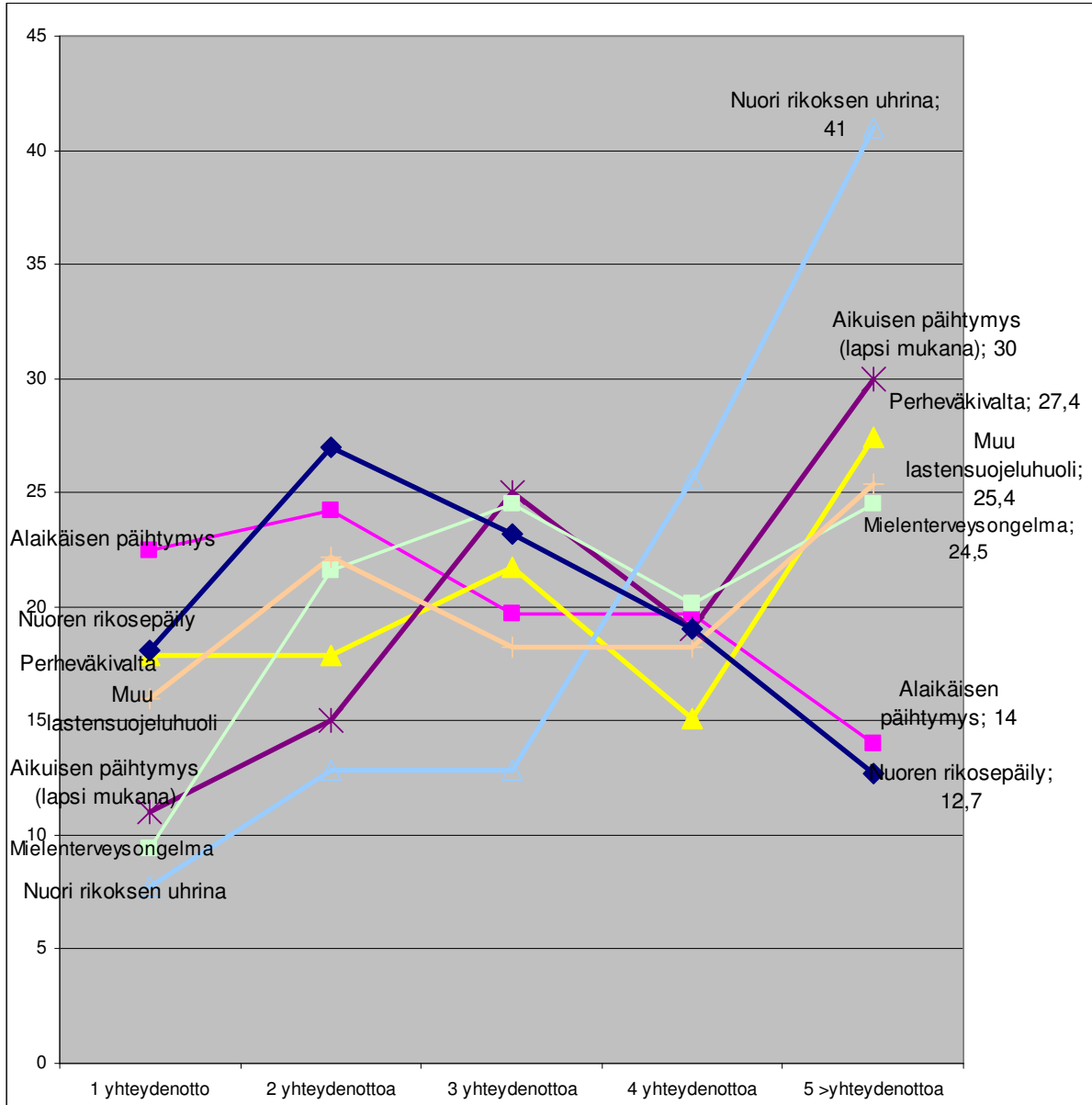
Taulukko 6. Käytetty työaika ja tapahtuman taustasyyn, eri työaikojen % osuus tapahtumasta

	alle 15 minuuttia	noin 45 minuuttia	noin 1,5 tuntia	2 tuntia tai enemmän
Nuoren rikosepäily	22 %	44 %	17 %	17 %
Alaikäisen päihtymys	21 %	52 %	15 %	12 %
Perheväkivalta	18 %	36 %	17 %	30 %
Parisuhdeväkivalta	22 %	48 %	19 %	11 %
Aikuisen päihtymys (lapsi)	10 %	38 %	16 %	36 %
Aikuisen päihtymys (ei lasta)	14 %	46 %	7 %	32 %
Huoltajuusriita tai kiista	9 %	49 %	14 %	28 %
Vanhemman rikosepäily	15 %	58 %	15 %	12 %
Aikuisen rikosepäily	27 %	36 %	18 %	18 %
Toimeentulo-ongelma	29 %	41 %	12 %	18 %
Mielenterveysongelma	14 %	45 %	17 %	25 %
Onnettomuus	20 %	40 %	30 %	10 %
Nuori rikoksen uhrina	9 %	35 %	35 %	22 %
Asunnottomuus	17 %	39 %	17 %	26 %
Kadoksissa oleva lapsi tai nuori	20 %	57 %	10 %	13 %
Muu lastensuojeluhuoli	15 %	46 %	18 %	21 %
Muu	40 %	47 %	8 %	5 %
<b>Keskiarvo</b>	<b>19 %</b>	<b>45 %</b>	<b>17 %</b>	<b>20 %</b>

Työajan käytössä kolmeen yleisimpään taustasyyn (*muu lastensuojeluhuoli, nuoren rikosepäily, alaikäisen päihtymys*) liittyvät tapahtumat eivät näyttäydä keskiarvo työläimpinä. *Nuorten päihtymykset ja rikosepäilyt* ovat itse asiassa keskimääräistä hieman nopeammin hoidettavia. Sen sijaan *aikuisen päihtymykseen (lapsi mukana), perheväkivaltaan ja mielenterveysongelmaan* liittyvät tapahtumat työllistävät päivystystä selvästi keskimääräistä enemmän. Taustasyinä nämä liittyvätkin usein samoihin tapahtumiin, joiden yhteinen nimittäjä on usein juuri *aikuisen päihtymys* (näkyvä syy, joka aiheuttaa päivystyksen väliintulon ja muiden tapahtuman taustasyiden paljastumisen).

Lisävalaistusta sosiaalipäivystystä työllistäviin tapahtumiin antaa alla oleva kuvio 29. Kuviosta voi lukea, kuinka usein kuuden yleisimmän taustasyyn hoitaminen edellyttää yhden yhteydenoton, kaksi, kolme tai useampia. Omaksi ryhmäkseen erottautuvat tapahtumat, joiden taustasyynä on *aikuisen päihtymys (lapsi mukana)*, *perheväkivalta*, *muu lastensuojeluhuoli* tai *mielenterveysongelma*. Näihin taustasyihin liittyvien päivystystapahtumien hoitaminen vaatii paljon yhteydenottoja – siis paljon työtä. Selkeästi eniten useita yhteydenottoja edellyttää *nuori rikoksen uhrina* –taustasyyn liittyvät päivystystapahtumat. *Alaikäisen päihtymys* ja *nuoren rikosepäily* eivät taas kovin monia yhteydenottoja edellytä. Syy lienee siinä, että päivystystyössä on selvät rutiinit näiden tapausten hoitamiseksi ja työnjako eri viranomaisien kesken.

**Kuvio 29. Päivystystapahtuman yleisimmät taustasyyn ja tehdyt yhteydenotot, % osuus**

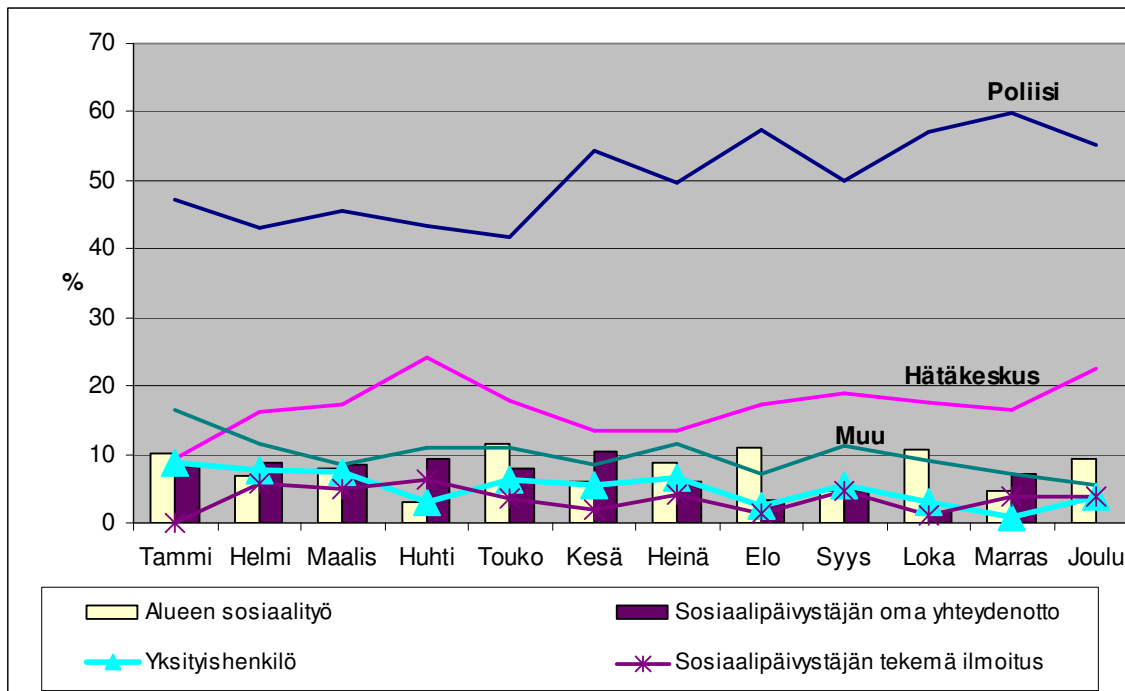


### 3.5.2 Yhteistyöverkostot sosiaalipäivystyksessä

Sosiaalipäivystystyössä on suurelta osin kyse eräänlaisesta palveluohjauksesta. Aiemmin on kerrottu, kuinka noin 60 prosenttiin päivystystapahtumista ei liity suoraa asiakaskontaktia. Tai että työhön liittyvistä toimenpiteistä, sisällöistä suurin osa suuntautuu alueen sosiaalityön, poliisin tai muun viranomaisen ohjaukseen, neuvontaan ja taustatietojen selvittelyyn. Sosiaalipäivystystyön onnistumisen edellytyksenä ovat juuri toimivat yhteistyö – ja palveluverkostot. Päivystäjä yksin voi vain rajallisesti auttaa asiakasta – etenkin kun asiakastapaukset siirtyvät joka tapauksessa seuraavana virka-aikana alueen sosiaalityön hoidettaviksi.

Alla olevassa kuviossa 30 on kuvattu päivystystapahtuman alku, yhteydenottaja. Keskimäärin noin 50 prosentissa tapauksista yhteydenottaja on ollut poliisi. Hätäkeskuksen osuus on vaihdellut 15-20 prosentin välillä, mutta on kasvanut vuoden 2007 loppua kohti. Sosiaalipäivystäjän omat yhteydenotot ovat laittaneet alulle päivystystapahtumaksi katsottavan toiminnan keskimäärin yhteensä noin 13 prosentissa tapauksista.

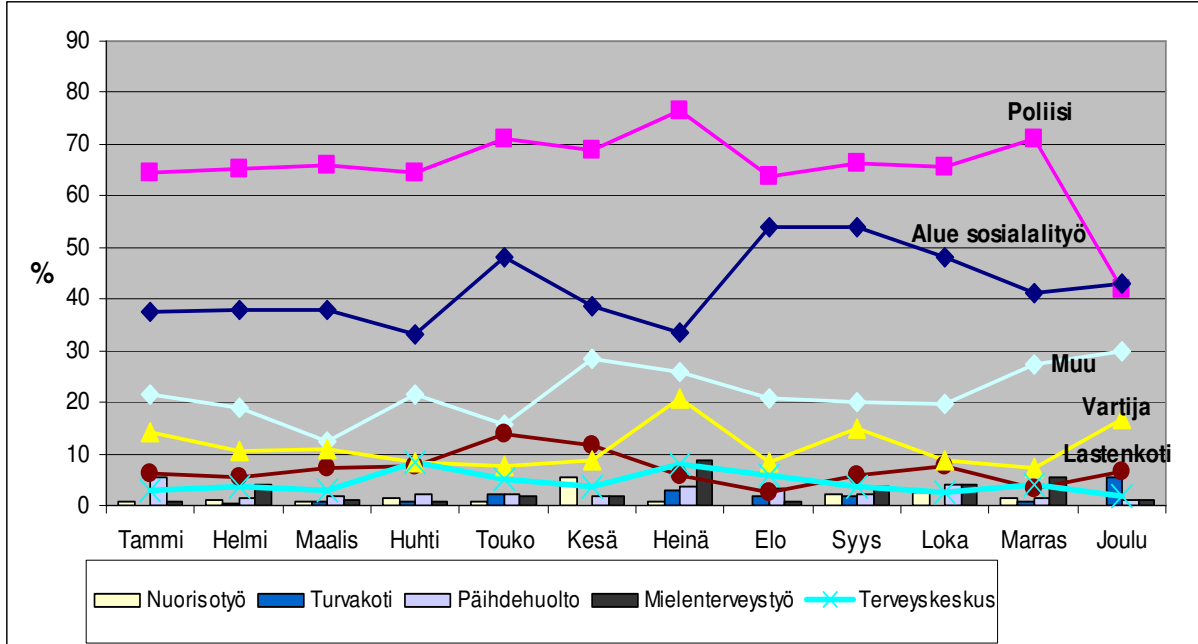
Kuvio 30. Päivystystapahtuman ilmoittaja tai yhteydenottaja, % osuus päivystystapahtumista



Päivystyksen yhteistyö alkaa yhteydenotosta, mutta seurannassa on erikseen pyydetty päivystäjää kirjaamaan tapahtumaan liittynyt yhteistyö eri tahojen kanssa. Kuviossa 31 on kuukausitasolla kuvattu yhteistyöosuudet eri tahojen kanssa suhteessa kaikkiin tapahtumiin. Jos poliisi on tärkeä ilmoituksen tekijä, on se vielä tärkeämpi aktiivinen yhteistyökumppani sosiaalipäivystykselle. Noin 70 prosentissa tapahtumista päivystäjä tekee yhteistyötä poliisin edustajan kanssa (joskin joulukuussa osuus on pudonnut ainakin hetkellisesti). Yhteistyö liittyy vähäisimmillään edellä kuvattuun ilmoituksen tekoon, mutta seurannassa tulee esiin ainakin *poliisin konsultointi, virka-avun pyytäminen poliisilta* sekä *kuulustelussa mukana olo*.

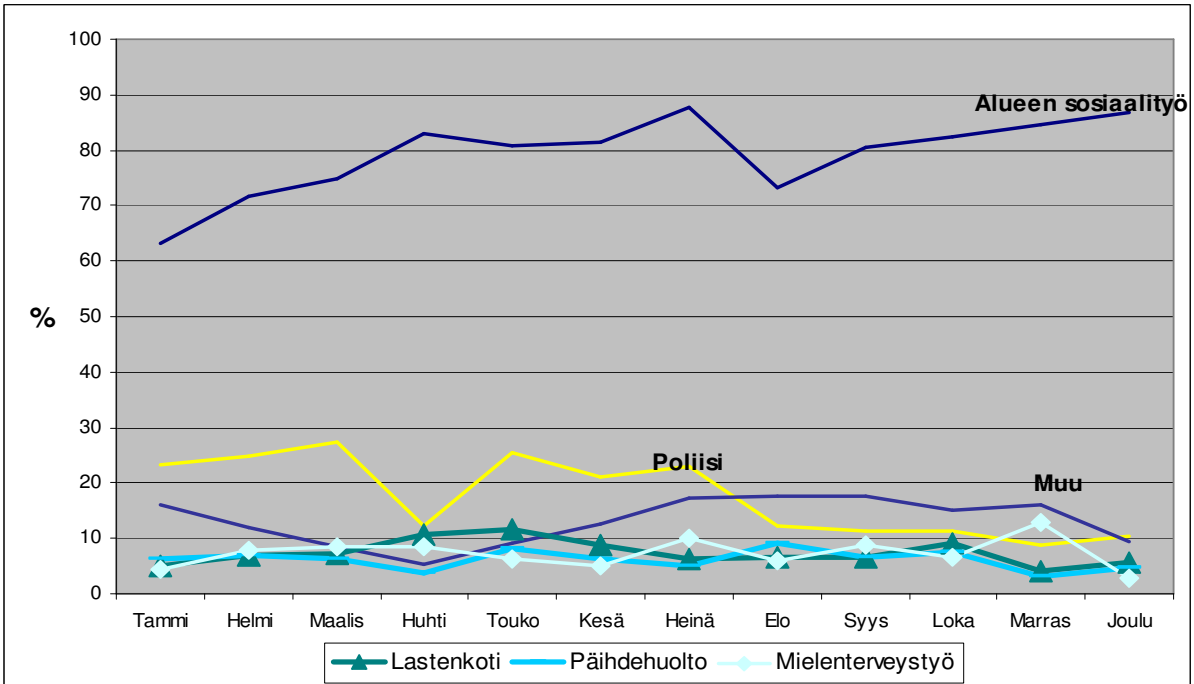
Alueen sosiaalityö on toinen tärkeä yhteistyökumppani päivystykselle. Vaikka ilmoituksista tai yhteydenotoista ei tule kuin noin 8 prosenttia alueelta, tehdään sen kanssa yhteistyötä noin 40 prosentissa tapahtumista. Yhteistyötä alueen kanssa on tehtävä aina asiakkuutta siirrettäessä, mutta myös itse asiakastyötä tehtäessä ja tietoja siihen haettaessa. Muut tahot ovat nostaneet keväästä lähtien osuuttaan. Tärkeimpiä muita tahoja ovat olleet muut sosiaalipäivystykset (yli 40% muut -luokasta), huoltajat (yli 20%), koulu (noin 10%) sekä sairaala (noin 8%).

**Kuvio 31. Tapahtumaan liittynyt yhteistyö eri tahojen kanssa, osuus % päivystystapahtumista**



Päivystystapahtuman yhtenä jatkotyöstä vastaavana tahona on yli 80 prosentissa tapahtumista alueen sosiaalalityö (kuvio 32). Lähes kaikki asiakastapaukset kiertävät asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimeen ja edellyttävät jatkotyöskentelyä. Kotikunnan viranomaistahon, sosiaalitoimen, merkitys on selvä, kun henkilön asiat edellyttävät pitkäjänteisempää työskentelyä kuin pelkkää päivystyksen väliintuloa. Muut jatkotyöskentelystä vastaavat tahot ovat poliisia lukuun ottamatta melko marginaalisia. Lastenkodin vastuu on selvä, kun lapsi sijoitetaan tai karannut lapsi palautetaan sijoituspaikkaansa. *Muu* -luokka on merkitty noin 10 prosentissa päivystystapahtumista jatkotyöskentelystä vastaavaksi tahoksi. Tähän sisältyy tapahtumat, jotka eivät jatkotyöskentelyä edellytä. Tällaisia on noin muutama prosentti (+-3%) kaikista tapahtumista

**Kuvio 32. Päivystystapahtuman jatkutyöstä vastaavat tahot, % osuus kaikista päivystystapahtumista**





## 4 Lopuksi

Sosiaalialalla on yleisesti havahduttu viime vuosina tiedontuotannon ja sitä tukevin teknisten järjestelmien puutteisiin. Tietoa palvelutarpeesta ja sen syistä, palvelujen vaikuttavuudesta ja työn tuloksista ei ole helposti ollut saatavilla. Osasy s tähän on ollut kehittymättömissä sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmissä. Ongelma on ollut myös sosiaalialan työn ja sisällön jäsentymättömyys. Yhteneväisten sosiaalityön sisältömäärityksien – ja luokitusten puutteessa sosiaalialan tiedontuotannon kehittäminen on ollut vaikeaa. Näihin haasteisiin on alettu vastaamaan koko valtakunnan tasolla pitkäjänteisellä sosiaalialan tietoteknologian kehittämistyöllä.

Vaikka lähivuodet tuovat parempia työkaluja sosiaalityön tiedonhallintaan, säilyy paikallisella ja seudullisella tasolla edelleen haasteita: kuinka kehittää oman työyhteisön työtä ja raportoida siitä kuvaava tietoa päätöksentekijöille, kuntalaisten parhaaksi? Kokeneille sosiaalityöntekijöille oman työn sisältöä ei välttämättä tarvitse kuvailla. Heillä on tieto ja käsitys sosiaalipäivystyksen asiakaskunnasta ja sen ongelmista. Haasteena on vain, että tätä näkemystä ja tietoa vaikkapa työn vaativuudesta ja tarpeellisuudesta on vaikea jakaa muille. Sosiaalityössä tätä ammattilaisten kokemukseen perustuvaa tietoa on kutsuttu usein *hiljaiseksi tiedoksi*. Tietoa ei kyetä jakamaan, koska se ei ole määrällisessä muodossa, ja siksi vain harva on valmis kuulemaan sitä. Tästä syystä päivystystyöstä oli tärkeää kerätä ja raportoida sitä kuvaavaa seurantatietoa.

Vuoden asiakastyön melko monipuolisen seurannan tuloksiin on voinut tutustua tässä raportissa. Sosiaalipäivystystä tarkasteltiin tässä raportissa pääasiassa päivystystyön toteuttamisen näkökulmasta. Jo muutamat seurannan tilastoihin perustuvat päätelmät kuvaavat sinällään sosiaalipäivystystyön tehtäväkenttää.

**”Päivystäjät olivat vuoden aikana yhteydessä noin 4000 henkilöön** noin 1900 yksittäiseen päivystystapahtumaan liittyen. Näistä henkilöistä noin 80 prosenttia oli lapsia tai alle 18-vuotiaita nuoria. Seurantajakson perusteella *nuorten rikosepäilyt* ja *alaikäisen päihtymys* sekä *perheväkivalta* ja *päihtymykset* aiheuttavat yleistä huolta lasten ja nuorten elämäntilanteesta. Myös *mielenterveysongelma* tuottaa päivystykselle paljon työtä, johon näyttää kirjauksien mukaan liittyvän 60 prosentissa tapauksissa *muuta lastensuojeluhuolta*. *Mielenterveysongelma* on tunnistettu päivystyksessä usein myös perheväkivallan sekä huoltajuusriitojen yhteydessä.”

Seurantatietoja ja raporttia hyödynnetään seudullisen sosiaalipäivystyksen työn ja toiminnan kehittämisessä. Sosiaalipäivystäjät ovat seurantatietoa hyväksi käyttäen selvittäneet esimerkiksi, minkälaisia päivystyksen perheväkivaltaan liittyneet tapaukset ovat olleet, mitä toimia niiden yhteydessä on toteutettu ja minkä tahojen kanssa on tehty yhteistyötä. Kerätty tieto toimii siis apuna, kun päivystystyöntekijät kehittävät parempia työmenetelmiä *perheväkivalta* -tapausten hoitamiseen.

Raportissa vähemmälle tarkastelulle jäi itse asiakas ja hänen tilanteensa, sillä toteutetussa seurannassa asiakkaan tilannetta kuvattiin vain muutamalla määreellä. Jokaisen päivystystapahtuman päähenkilö on kuitenkin asiakas ja kuntalainen. Yksittäiset ihmiset ovat tässä raportissa nimettömiä tilaston osia. Raporttia on siksi syytä lukea selvityksenä ja kuvailuna Keski-Uudenmaan seudun sosiaalisista haasteista ja kipukohdista.

## Liitteet

### Raportti Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystyksestä 2007

Hannu Hytinen

#### TIIVISTELMÄ

”Päivystäjät olivat vuoden aikana yhteydessä noin 4000 henkilöön noin 1900 yksittäiseen päivystystapahtumaan liittyen. Näistä henkilöistä noin 80 prosenttia oli lapsia tai alle 18-vuotiaita nuoria. Seurantajakson perusteella *nuorten rikosepäilyt ja alaikäisen päihtymys* sekä *perheväkivalta ja päihtymykset* aiheuttavat yleistä huolta lasten ja nuorten elämäntilanteesta. Myös *mielenterveysongelma* tuottaa päivystykselle paljon työtä, johon näyttää kirjauksien mukaan liittyvän 60 prosentissa tapauksissa *muuta lastensuojeluhuolta*. *Mielenterveysongelma* on tunnistettu päivystyksessä usein myös perheväkivallan sekä huoltajuusriitojen yhteydessä.”

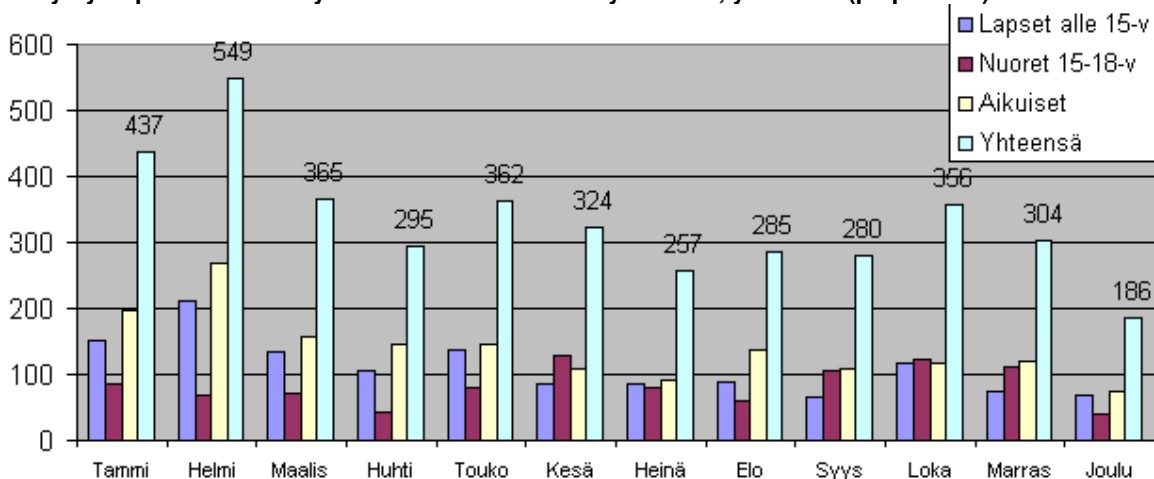
Keski-Uudenmaan ja Hyvinkään yhteinen seudullinen sosiaalipäivystys aloitti toimintansa tammikuun alussa 2007. Päivystystyön kehittämistä varten asiakastyöstä kerättiin seurantietoa vuodelta 2007 yhteistyössä Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan tiedonhallinnan kehittämisprojektin, Arkitieto biteiksi -hankkeen kanssa. Laadittua raporttia tullaan hyödyntämään päivystystyössä. Samalla se on kuvaus seudun sosiaalisista haasteista ja ongelmista.

Sosiaalipäivystys on vuonna 2007 organisoitu seudun kahdelle poliisilaitokselle (Hyvinkää ja Keski-Uusimaa). Sosiaalipäivystyksessä on päivystyksen esimiehenä toimivan projektipäällikön ohella viisi päivystystyötä tekevää sosiaalityöntekijää. Sosiaalipäivystys toimii ympäri vuorokauden. Sosiaalityöntekijät tekevät aktiiviyötä arkisin normaaliin virka-aikaan sekä viikonloppuisin iltaisin aina kello kahteen saakka yöllä. Aktiiviyön ulkopuolella päivystys hoidetaan varallaolona: päivystäjällä on puhelin hälytystapahtumia varten mukana kotona.

#### Päivystystapahtumat ja asiakkaat vuonna 2007

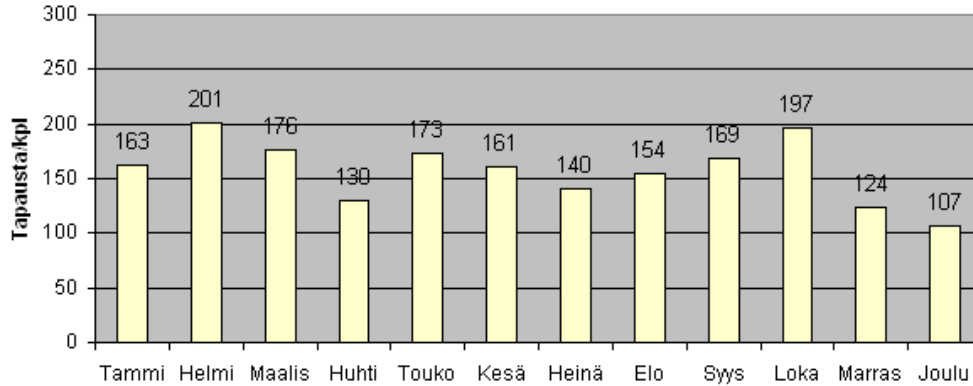
Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys on vuonna 2007 ollut yhteydessä kaikkiaan noin 4000 henkilöön. Jokaiselle päivystystapahtumalle on kirjattu yksi niin sanottu pääasiallinen kohdehenkilö, jonka asioita sosiaalipäivystys on ensisijaisesti hoitanut. Pääasiallisia asiakkaita on ollut noin 1800. Alle 15-vuotiaitten lasten ja 15-18-vuotiaitten nuorten osuus asiakaskunnasta (eli pääasiallisista asiakkaista) on ollut noin 75 prosenttia. Aikuisia päivystystyön asiakkaista on ollut noin 25 prosenttia.

#### Päivystystapahtumaan liittyneet kaikki henkilöt ikäryhmittäin, yhteensä (pl. perheet)



Asiakaskontaktit ovat syntyneet yhteensä noin 1900 erilliseksi kirjatussa päivystystapahtumassa. Vuoden seurannan perusteella sosiaalipäivystys hoitaa kuukausittain keskimäärin noin 150-160 tapausta. Viikkoa kohti tapahtumia on seurantajakson aikana ollut noin 30-40 kappaletta.

### Päivystystapahtumat, kappaletta kuukaudessa



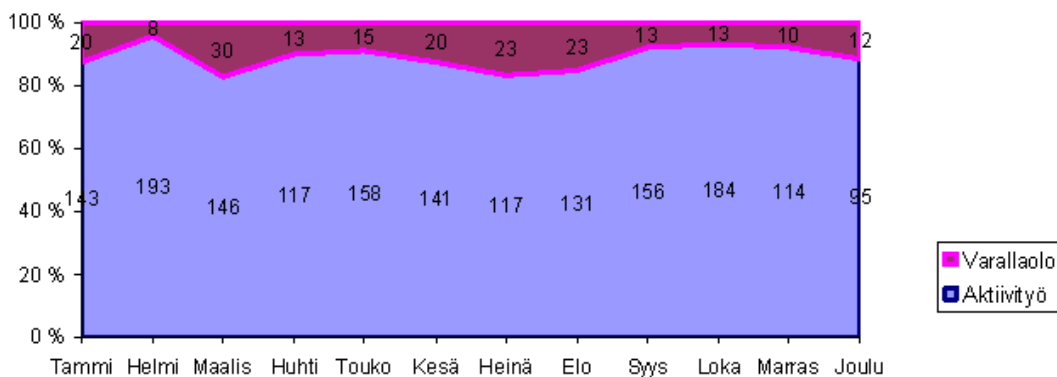
Asiakkaista suurin osa tulee kaupunkimaisista Keski-Uudenmaan kunnista. Hyvinkäältä, Järvenpäästä ja Keravalta on tullut pääasiallisista kohdehenkilöistä yhteensä vajaat 70 prosenttia.

### Päivystystapahtuman pääasiallisen asiakkaan kotikunta, % osuus kaikista päivystystapahtumista

Hyvinkää	25,4
Järvenpää	25
Kerava	14,9
Tuusula	13,8
Nurmijärvi	6,9
Mäntsälä	3,6
Pornainen	0,8
Muut	7,7

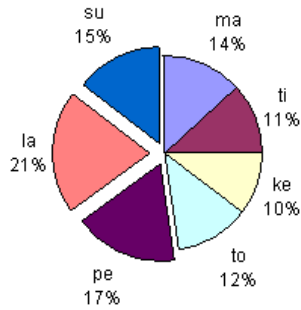
Aktiiviyön aikana tulevat päivystystapahtumat ovat olleet keskimäärin noin 85 prosenttia kaikista päivystysten tapahtumista. Noin 10-15 prosenttia tapauksista on tullut, kun päivystys on toiminut varallaolona.

### Päivystysten asiakastapahtumat, työvuoron mukaan



Viikonloppu on vilkkainta sosiaalipäivystyksessä: perjantain ja sunnuntain välisenä aikana päivystykseen on vuoden aikaan tullut noin 50 prosenttia koko viikon tapahtumista.

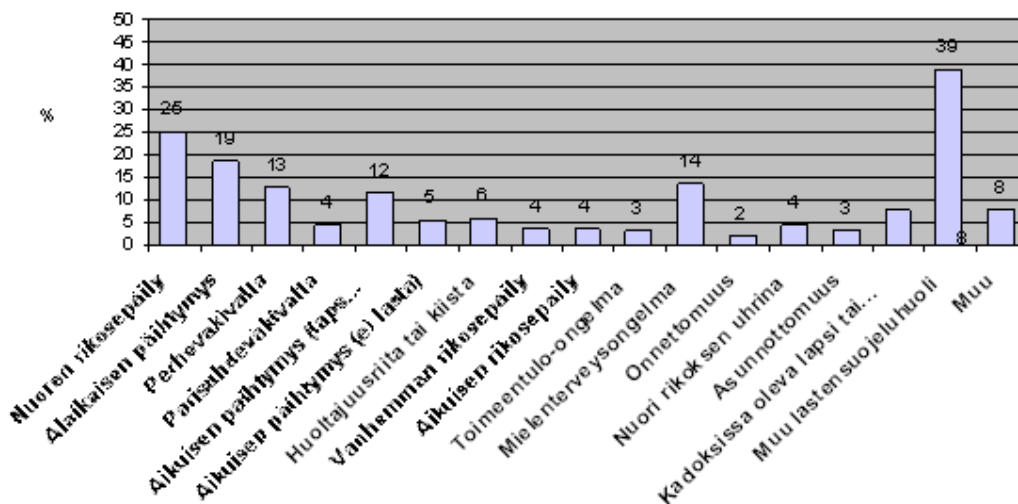
### Päivystystapahtumat viikonpäivittäin, % osuudet kaikista tapahtumista



### Tapahtumien taustasyyt

Nuorten rikosepäilyt ja alaikäisen päihtymys sekä perheväkivalta ja aikuisen päihtymykset aiheuttavat sosiaalipäivystyksessä yleistä huolta lasten ja nuorten elämäntilanteesta. Myös mielenterveysongelma tuottaa päivystykselle paljon työtä, johon näyttää kirjauksien mukaan liittyvän 60 prosentissa tapauksissa muuta lastensuojeluhoitoa. Mielenterveysongelma on tunnistettu päivystyksessä usein myös parisuhdeväkivallan sekä huoltajuusriitojen yhteydessä.

### Päivystystapahtuman taustasyyt, % kaikista päivystystapahtumista



### Päivystystyö on yhteistyötä muitten viranomaisten ja asiakkaiden kanssa

Päivystystyö koostuu suurelta osin selvittelyistä ja tiedon hakemisesta muille viranomaisille tai asiakkaalle, joita ei tehdä kasvokkain asiakkaan kanssa. Toisaalta päivystystyöstä suuri osa muodostuu asiakkaan neuvonnasta ja ohjauksesta puhelimesta. Varallaolopäivystys merkitsee lähtökohtaisesti, että päivystäjän on järkevintä selvittää asioita puhelimitse mahdollisimman pitkälle ennen lähtöään itse tapahtumapaikalle.

- Ohjaus, neuvonta, taustatietojen selvittely tai tiedon välittäminen: alueen sosiaalityö (45 %)
- Ohjaus, neuvonta, taustatietojen selvittely tai tiedon välittäminen: muut viranomaiset (31 % päivystystapahtumista suoritettu toimenpide)
- Asiakkaan ohjaus ja neuvonta suorassa kontaktissa (32 %)
- Asiakkaan ohjaus ja neuvonta puhelimesta (30 %).
- Poliisin konsultointi (26 %)
- Kiireellisiä huostaanottoja (noin 3 % päivystystapahtumista)

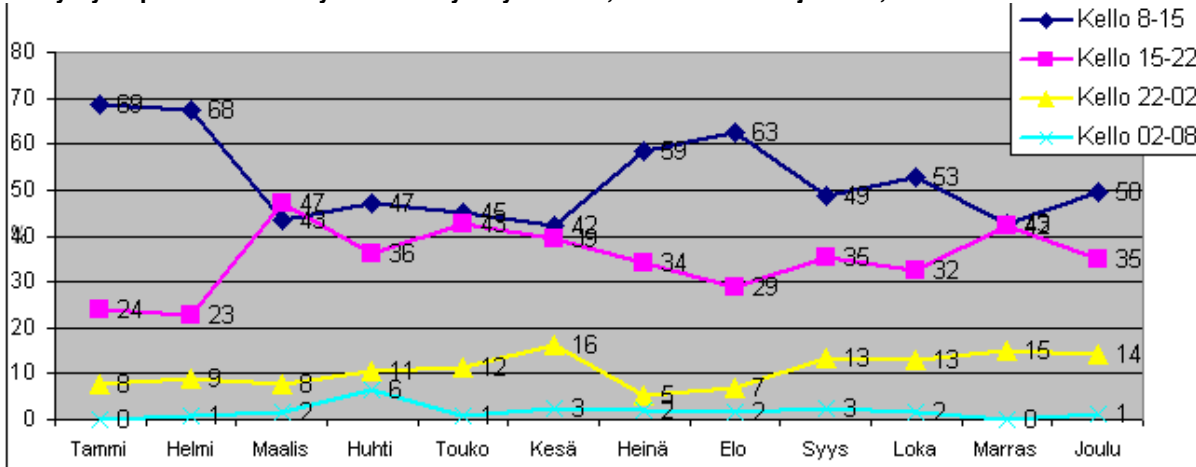
**Kiireelliset huostaanotot sosiaalipäivystyksessä pääasiallisen kohdehenkilön kotikunnan mukaan, tehdyt ja harkittu**

	Tehty päätös	Harkittu
Hyvinkää	11	13
Järvenpää	4	14
Kerava	3	9
Mäntsälä	6	1
Ilumijärvi	6	5
Pornainen	0	0
Tuusula	4	12

Huom! Taulukko perustuu seurannan tietoihin, ei tehtyjen päätösesiakiirjojen tilastointiin.

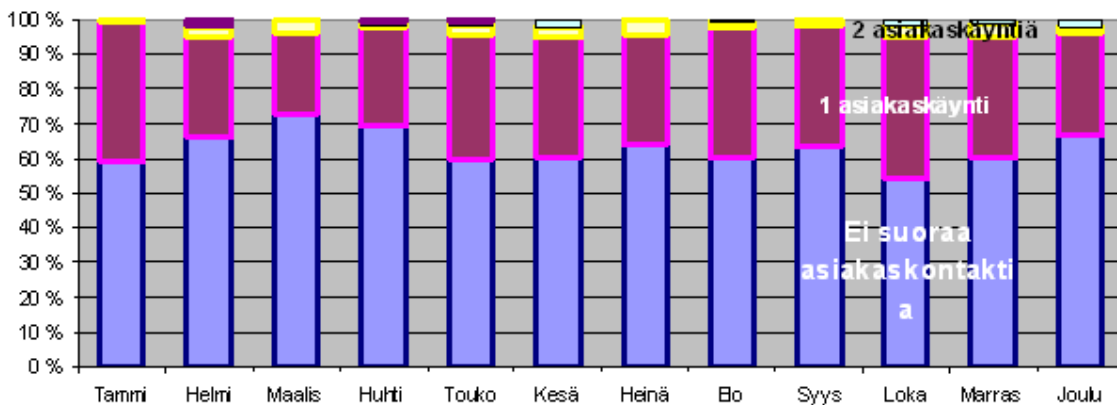
Sosiaalipäivystystapahtuman hoito edellyttää yleensä useita yhteydenottoja eri tahoihin. Yhteydenotot tehdään tai ne tulevat puhelimitse, suullisesti (esim. toinen päivystäjä tai poliisi), kirjallisina poliisin tutkintailmoituksina tai lastensuojeluilmoituksina. Kello 8-15 tehtyjen yhteydenottojen osuus on noin 50 prosenttia kaikista yhteydenotoista. Ilta-ajan (klo 15-22) osuus on noin 35 prosenttia ja alkuyön yhteydenottojen osuus on noin 11 prosenttia.

**Päivystystapahtumaan liittyvät kaikki yhteydenotot, vuorokauden ajoittain, % osuudet**



Päivystäjä tapaa asiakkaan suorassa kontaktissa noin 40 prosentissa tapahtumista. Kun työ edellyttää asiakkaan tapaamista kasvokkain, työ saatetaan loppuun yleensä yhdellä kerralla.

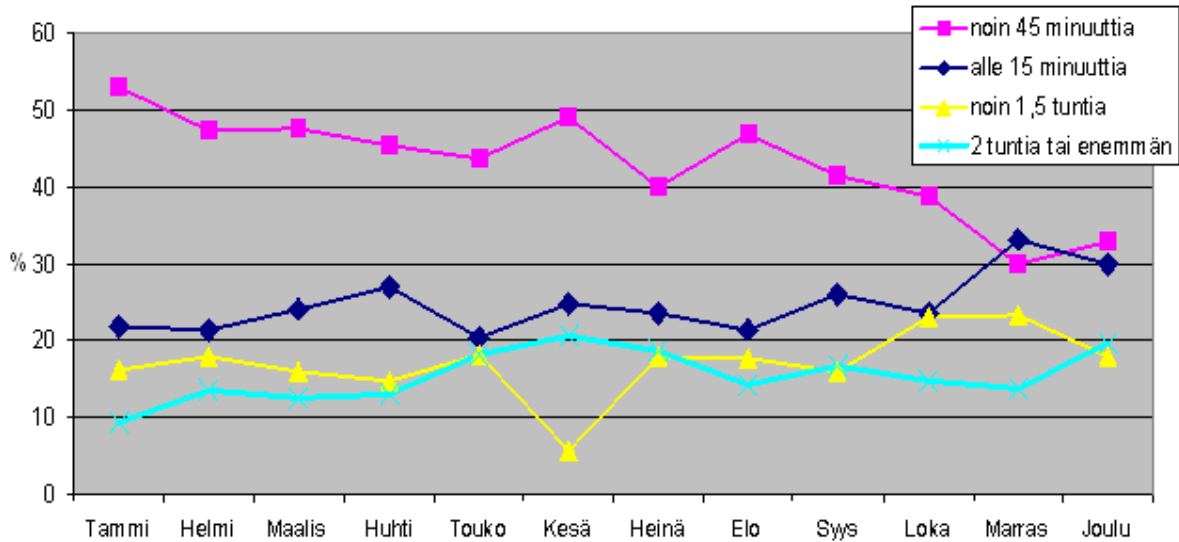
**Asiakkaan tapaaminen, käyntikerrat**



Noin 30-40 prosenttia tapauksista vaatii noin 45 minuuttia työskentelyä yhteydenotosta asiakkuuden siirtoon tai muuhun tehtävän loppuun saattamiseen. Enemmän kuin kolme varttia työaikaa on vienyt loppuvuodesta jo lähes 40 prosenttia työajasta. Lyhyiden, alle 15 minuuttia

kestävien tapausten osuus on ollut noin viidennes kaikista tapahtumista.

**Päivystystapahtuman hoitamiseen käytetty aika, osuus % kaikista tapahtumista**



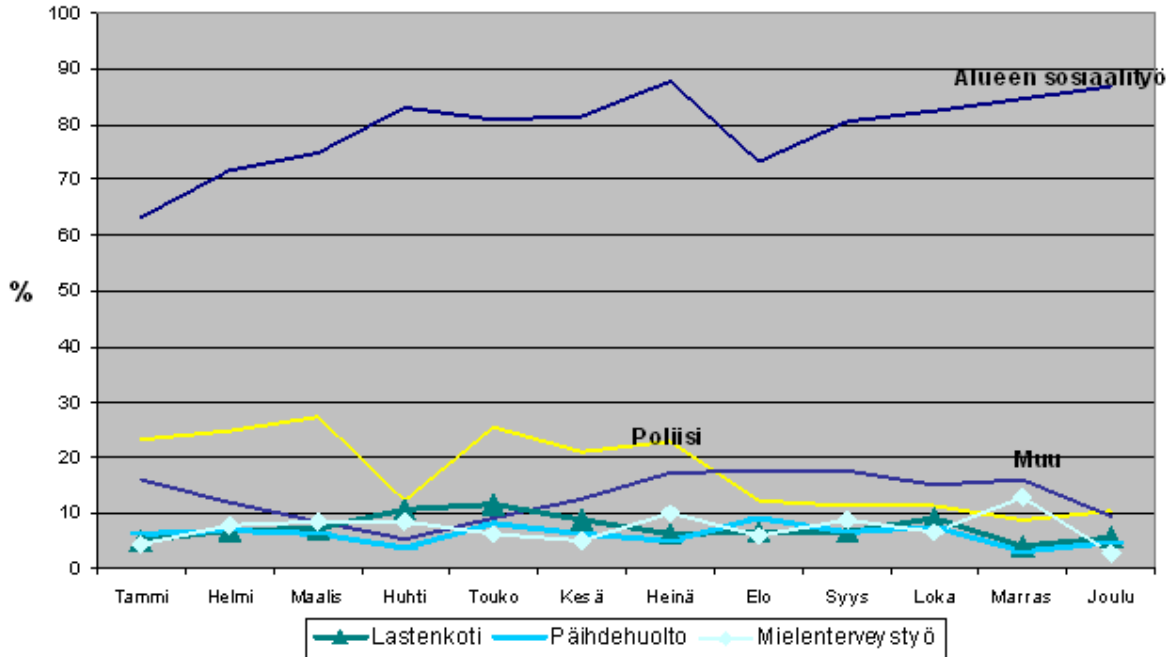
Sosiaalipäivystystyössä on suurelta osin kyse eräänlaisesta palveluohjauksesta. Sosiaalipäivystystyön onnistumisen edellytyksenä ovat toimivat yhteistyö – ja palveluverkostot. Päivystyksen yhteistyö alkaa yhteydenotosta, mutta seurannassa on erikseen pyydetty päivystäjää kirjaamaan tapahtumaan liittynyt yhteistyö eri tahojen kanssa. Noin 70 prosentissa tapahtumista päivystäjä tekee yhteistyötä poliisin edustajan kanssa. Yhteistyö liittyy vähäisimmillään ilmoituksen tekoon, mutta se sisältää myös tiiviimpää yhteistyötä, kuten *poliisin konsultointia, virka-avun pyytämistä poliisilta sekä kuulustelussa mukana oloa.*

**Tärkeimmät yhteistyökumppanit**

- Poliisi (67 % päivystystapahtumista)
- Alueen sosiaalityö (42 %)
- Muu (22 %)
- Vartija (11 %)
- Lastenkoti (7 %)
- Terveyskeskus (4 %)
- Päihdehuolto (3 %)
- Mielenterveyspalvelut (3%)

Päivystystapahtuman yhtenä jatkotyöstä vastaavana tahona on yli 80 prosentissa tapahtumista alueen sosiaalityö. Lähes kaikki asiakastapaukset kiertävät asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimeen ja edellyttävät jatkotyöskentelyä. Muitten jatkotyöskentelystä vastaavien tahojen merkitys on poliisia lukuun ottamatta melko vähäinen.

**Päivystystapahtuman jatkotyöstä vastaavat tahot, % osuus kaikista päivystystapahtumista**



**Huomioita seurannan toteuttamisesta**

Seuranta toteutettiin sähköisellä, internetissä täytettävällä, tapahtumalomakkeella, jossa oli mukana yhteensä 27 kysymystä, joilla luokiteltiin tai kuvattiin avoimesti yksittäiseksi katsottua päivystystapahtumaa. Osasta päivystyksen tapahtumista ei tehty kirjauksia sähköiseen seurantalomakkeeseen. Syynä olivat puutteelliset tietoliikenneyhteydet tai työkiireet. Seurannassa ei ole yksilöity asiakkaan henkilöllisyyttä (jokainen henkilö on tilastoitu uutena asiakkaana) ja toisaalta osa asiakkuuksista on kirjattu kokonaista perhettä koskeviksi. Seurantalomakkeen rakenteen vuoksi (yhdele tapaukselle voidaan valita useita tapahtuman luokkia eli taustasyitä, tehtyjä töitä, toimenpiteitä tai yhteistyötahoja) ei voida sanoa yksiselitteisesti, mikä on yksittäisen tekijän, esimerkiksi tietyn taustasyyn, todellinen merkitys päivystystapahtumassa. Raportissa ja tiivistelmässä esitetyjä tunnuslukuja voi muutamista seurannan puutteista huolimatta pitää luotettavina, sillä aineisto koostuu noin 1900 seurantalomakkeesta, joita ovat täyttäneet kuusi eri päivystystyöntekijää.

## Sosiaalipäivystyksen tapahtumalomake

1) Päivystysyksikkö \*

- Hyvinkää  Keski-Uusimaa

2) Työvuoro \*

- Aktiiviyö  Varallaolo

Ilmoituksen/ yhteydenotot perustiedot

3) Yhteydenoton viikonpäivä

- ma  ti  ke  to  pe  
 la  su

4) Tapahtuman kuukausi \*

- tammi  helmi  maaliskuu  huhti  touko  
 kesä  heinä  elokuu  syys  loka  
 marras  joulukuu

5) Yhteydenoton(ottojen) kellonaika ja lukumäärä ko. tapahtumaan liittyen

	1	2	3	4	5 >
kello 8-15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kello 15-22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kello 22-02	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kello 02-08	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Ilmoituksen tekijä (tai yhteyttä ottanut taho)

- Poliisi  
 Häätokeskus  
 Alueen sosiaalityö  
 Yksityshenkilö  
 Sosiaalipäivystäjän tekemä ilmoitus  
 Sosiaalipäivystäjän oma yhteydenotto  
 Muu, mikä



7) Ilmoitus/yhteydenotto tuli päivystykseen

- Puhelimella
- Suullinen ilmoitus
- Kirjallinen tutkintailmoitus
- Muistikappi
- Kirjallinen ts-ilmoitus
- Sähköposti
- Muu, mikä?

8) Tapahtumaa hoitaneet tahot ennen päivystystä

- Poliisi
- Ensihoitaja
- Alueen sosiaalityö
- Lastenkoti
- Koulu
- Ei tietoa
- Muu, mikä?

9) Pääasiallisen kohdehenkilön/henkilöiden ikäluokka

- Lapsi alle 15-vuotias
- Nuori 15-18-vuotias
- Aikuinen
- Perhe (kun koskee koko perhettä)
- Ei tietoa

10) Koskeeko tapahtuma muita henkilöitä kuin pääasiallista kohdehenkilöä

- Kyllä  Ei  Ei tiedossa

11) Muut henkilöt, joita tapahtuma koskee

	0	1	2	3	4	5 tai enemmän
Lapsi alle 15-vuotias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuori 15-18-vuotias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aikuinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12) Kohdehenkilön kotikunta

- Hyvinkää  Järvenpää  Kerava  Mäntsälä  Nurmijärvi
- Pornainen  Tuusula  Vantaa  Espoo  Helsinki
- Muu

Tapahtuman kuvaus

**13) Tapahtuman luodittelu (yksi tai useampia)**

- Nuoren rikosepäily
- Aikäläisen päihtymys
- Perheväkivalta
- Parisuhdeväkivalta
- Aikuisen päihtymys (lapsi mukana)
- Aikuisen päihtymys (ei lasta)
- Huoltajuusriita tai kiista
- Vanhemman rikosepäily
- Aikuisen rikosepäily
- Toimeentulo-ongelma
- Mielenveysongelma
- Onnettomuus
- Nuori rikoksen uhrina
- Asunnottomuus
- Kadoksissa oleva lapsi tai nuori
- Muu lastensuojeluhuoli
- Muu, mikä?

**14) Vapaa kuvaus tapahtuneesta/ yhteydenotosta**

**15) Arvio päivitystapahtuman vaatimasta ensisijaisesta toimenpiteestä**

- edellyttää välttöä asiakkaan tapaamista ja asiaan puuttumista
- edellyttää asiakkaan tapaamista ja asiaan puuttumista
- edellyttää asiakkaan neuvontaa tai ohjausta puhelimitse
- edellyttää taustatietojen selvittämistä toista viranomaiselta varten
- siirretään virka-ajana perustyyssä hoidettavaksi asiakksi

**Työskentelyvaihe**

**16) Tehdyn työn luokittelu**

- Kotikäynti asiakkaan luona
- Kenttätyö (kaupungilla tms.)
- Asiakkaan toimistokäynti
- Putkakäynti asiakkaan luona
- Puhelinsolitto: asiakas
- Puhelinsolitto: alueen sosiaalityö
- Puhelinsolitto: poliisi
- Puhelinsolitto: muu viranomainen
- Tiedonhaku
- Tiedon vastaanottaminen
- Muu

**17) Työhön liittynyt toimenpide (yksi tai useampia)**

- Ohjaus, neuvonta, taustatietojen selvittely tai tiedon välittäminen: alueen sosiaalityö
- Ohjaus, neuvonta, taustatietojen selvittely tai tiedon välittäminen: muu viranomainen
- Asiakkaan ohjaus ja neuvonta puhelimesta
- Asiakkaan ohjaus ja neuvonta suorassa kontaktissa
- Kuulustelussa mukana olo
- Kiireellisen huostaanoton valmistelu, ei päätöstä
- Kiireellisen huostaanoton valmistelu, tehty päätös
- Sovittu myöhemmin annettavasta ohjauksesta ja neuvonnasta
- Sovittu asiakastapaaminen alueella virka-aikana
- Sovittu virka-aikana tehtävä kotikäynti
- Virka-avun pyytäminen poliisilta
- Poliisin konsultointi
- Ei vaadi toimenpiteitä
- Muu, mikä?

**Tilanteen seuranta**

**18) Edellyttääkö tapaus seurantaa**

- Ei
- Kyllä

**19) Jos edellyttää, seurannasta vastaa**

- Alueen sosiaalityö
- Sosiaalipäivystys
- Huoltaja
- Sijoituspaikka
- Poliisi
- Terveyskeskus
- Muu, mikä?

**Yhteenveto päivystystapahtumasta**

**20) Käytetty työaika (yhteydenotosta asiakkuuden siirtoon/ tehtävän loppuunsaattamiseen)**

- alle 15 minuuttia
- noin 45 minuuttia
- noin 1,5 tuntia
- 2 tuntia tai enemmän

**21) Asiakkaan tapaamiset**

- ei suoraa asiakaskontaktia
- 1 asiakaskäynti
- 2 asiakaskäyntiä
- 3 asiakaskäyntiä
- 4 asiakaskäyntiä

**22) Vastaa tähän, jos työparia EI ollut mukana: olisiko tehty työ edellyttänyt työparia?**

- Ei
- Kyllä

**23) Tapahtumaan liittynyt yhteistyö eri tahojen kanssa**

- Alueen sosiaalityö
- Poliisi
- Vartija
- Terveyskeskus
- Nuorisotyö
- Lastenkoti
- Turvakoti
- Päihdehuolto
- Mielensterveystyö
- Muu, mikä?

**24) Jatkotyöstä vastaava taho**

- Alueen sosiaalityö
- Sosiaalipäivystys
- Poliisi
- Vartija
- Terveyskeskus
- Nuorisotyö
- Lastenkoti
- Turvakoti
- Päihdehuolto
- Mielensterveystyö
- Muu, mikä?

25) Iminenö tapausta hoidettaessa puutteita palvelujärjestelmässä

Ei

Kyllä, minkälaisia?

26) Kuinka monta eri yhteydenottoa ko. tapahtuman hoitoon liittyi (arvioita)

1  2  3  4  5 >

27) Päivystystapahtuman tilanne ja toimenpiteet lyhyesti kuvattuna