

Sokrin 10–vuotisjuhliin, lapsen päivänä 11.12. 2013, Kouvolan kaupungintalolla

Valpuri Sorri, sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtaja

SOSIAALI- JA KRIISIPÄIVYSTYKSEN PERUSTEHTÄVÄ

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä pyritään nopeaan ja tehokkaaseen toimintaan. Päivystyksen perustehtävänä on auttaa kiireellisissä sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa. Kouvolan yhteispäivystysmallissa pyritään lisäksi vahvistamaan palvelun oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta moniammatillisella yhteistyöllä.

MUUTOS

Vuosi sitten sosiaalipäivystys laajeni sosiaali- ja kriisipäivystykseksi. Poliisilaitoksella toiminut sosiaaliohjaus sulautettiin yksikköön ja poliisilaitokselle jäi yhden sosiaaliohjaajan virka-aikainen työpanos.

Päivystys siirtyi takapäivystämisestä ympäri vuorokautiseksi aktiivipäivystykseksi. Toiminta laajeni sosiaalipäivystämisen lisäksi kriisipäivystämiseen. Muiden kuin lastensuojelun, eri ikäryhmiin kuuluvien asiakkaiden osuus nousi tuntuvasti. Samalla sosiaali- ja kriisipäivystys, Sokri siirtyi sairaalapäivystyksen yhteyteen ja sen kanssa samoihin ahtaisiin tiloihin, arkiston taakse. Tilat ovat työntekijöiden viihtyvyyden, asiakkaiden tietosuojaan ja kriisitilanteissa rauhoittumisen näkökulmasta hyvin puutteelliset. Mutta onneksi valtaosa asiakkaista kohdataan puhelimitse ja kotikäynneillä.

Sairaalapäivystyksen henkilökunta otti uuden yksikön ja sen työntekijät hyvin vastaan. Sairaalapäivystyksestä Sokriin ohjattujen asiakkaiden määrä lähti heti vahvaan nousuun ja moninkertaistui jo ensimmäisten toimintakuukausien jälkeen.

Poliisilta tulleet ilmoitukset avun tarpeesta notkahtivat sen sijaan alkuvuodesta alas päin. Mutta sen jälkeen ne ovat tasaisesti nousseet.

Hätäkeskuksesta tullessiin ilmoituksiin uudistus ei sen sijaan tuntunut vaikuttavan, vaikka hätäkeskusorganisaatio itsekkin uudistui ja hätäkeskuspäivystys siirtyi Kouvolaan Kuopioon. Hätäkeskus on toivonut yhtä numeroa, johon ilmoitukset Kouvolan sosiaali- ja kriisitehtävistä välitetään. Nyt hätäkeskuksen lastensuojeluilmoitukset menevät virka-ajalle edelleen lastensuojelupäivystykseen ja virka-ajan ulkopuolella Sokriin.

Uudistuksen yhteydessä avattiin asiakkaille suora soittolinja Sokriin. Asiakkaat ja omaiset ovat olleet suoraan yhteydessä päivystykseen monena kuukautena useammin kuin eniten yhteyksiä ottavat viranomaiset: hätäkeskus, poliisi ja terveystoimi.

Yhteydenotoissaan asiakkaat voivat itse määritellä avun tarvettaan ja huoltaan läheisistä. Tämä niin sanotusti subjektiivisesti määrittyvän avuntarpeen näkyminen

saattaa olla yksi siihen, miksi Sokri tilastoseurannassa tarkemmin luokittelematon, muut syyt asiakkuuden perusteena, ovat lisääntyneet. Asiakkaan tarinan ei tarvitse istua valmiisiin palveluluokituksiin. Jatkossa perkaamme sitä, mitä tilastoluokka muut syyt oikein pitää sisällään.

Suurin asiakasryhmämme ovat edelleen lastensuojeluperheet ja tästä näkökulmasta lastensuojelu on tärkein yhteistyökumppanimme. Muita määrällisesti merkittäviä asiakasryhmiä ovat kriisiasiakkaat, päihde- ja mielenterveysasiakkaat ja ikäihmiset. Toimintaa käynnistettäessä arvioitiin, että Sokrissa olisi 1500 asiakasta vuodessa. Kokonaisasiakasmäärämme tänä vuonna on ollut jo lähellä 2000:tta.

HENKILÖSTÖ

Asiakas- ja esimiestyön näkökulmasta Sokrin henkilöstövalinnat ovat olleet onnistuneita. Päivystäjäillä on erilaista taustakokemusta monipuolisesti: ikäihmisistä, päihde ja mielenterveystyöstä, lastensuojelusta, vammaistyöstä, aikuissosiaalityöstä, maahanmuuttaja-työstä ja hoitotyöstä.

Henkilöstö on ollut aikaansaavaa, toiminut vastuullisesti ja asiakaslähtöisesti. Ilmapiiri on ollut palveluultista ja hyväntahtoista. Toiminnan käynnistämisvaiheesta johtuva runsauden pula työn alla olevissa asioissa on vaatinut monien keskeneräisyyksien sietoa – vitsejä ja huumoriakin on tarvittu.

Päivystyönsä ohella henkilöstöstä kukin on työstänyt omaa vastuualuettaan.

Eeva Forell – ikäihmisten auttamista

Helena Jantunen – työvuorolistoja

Henna Purtilo – vapaaehtoistyötä, varhaista tukea nuorille (palvelutiedotoja)

Minna Pöllänen – poliisiyhteistyötä (maahanmuuttajatyötä)

Olli Mäkeläinen – aikuissosiaalityötä ja työsuojelua

Pertti Laakkonen – päihde- ja mielenterveystyötä ja takapäivystyskäytäntöjä

Tarja Maaskola - Kinnunen – lastensuojelua

Tiina Karjalainen – asiakastieto- ja muita tietojärjestelmiä, hätäkeskusyhteistyötä ja teknistä tukea

Maisa Mankki – kriisityötä pienemmissä ja suuronnettomuustilanteissa. Maisa on ottanut vastuun myös monista kertaluonteisista tehtävistä kuten Sokrin hankeraportista ja tämän juhlan organisoinnista.

Edellä mainituille työntekijöiden vastuualueille on luotu työpari- ja sijaistusjärjestelmä. Lyhytkestoisia tehtäviä ja laajoja kokonaisuuksia on työstetty myös pienryhmissä. Pienryhmässä suunniteltiin mm. Sokrin uusi esite ja työstetään lähisuhdeväkivaltaa, jota näyttäytyy asiakastilanteissa merkittävästi ja monimuotoisesti. Vuoden aikana on kartoitettu ja kohdattu suurin osa kunkin vastuualueen tärkeimmistä yhteistyökumppaneista ja saatu käynnistettyä yhteisen työn suunnittelu heidän kanssaan.

KOUVOLAN MALLI

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimintaa ohjaava lainsäädäntö on hajanaista. Siksi kunnat ovatkin hoitaneet vastuunsa monin eri tavoin.

Mutta välttämättömään ja kiireelliseen avuntarpeeseen on vastattava. Kunnan asuakasta, eikä kunnassa oleskelevaa toispaikkakuntalaistakaan, ei saa jättää heitteille.

Ympäri vuorokautista päivystystä tarvitaan, koska monet hätätilanteet ovat ennustamattomia.

Kouvolassa valittu sosiaali- ja kriisipäivystämismalli on kehitetty virkamiesten ja hankkeen yhteistyönä. Se istuu hyvin kaupungin hyvinvointipalvelujen nk. Hypan tavoitteisiin.

Päivystys vastaa laaja-alaisesti erilaisiin hätä- ja kriisitilanteisiin. Tällöin henkilökunnan työpanosta voidaan käyttää tehokkaasti, kun asiakasmäärät ovat riittäviä.

Toiminta on asiakaslähtöistä. Ihmisten hätä ja huolet ovat monimuotoisempia kuin palvelujärjestelmämme. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakkaalle jää tilaa määrittellä oma tilanteensa ja avuntarpeensa.

Sokrissa asiakas voi purkaa ja jäsentää tilannettaan ulkopuolisen ammattilaisen kanssa. Monelle tämä on riittävä palvelu, mutta tarvittaessa palvelujärjestelmää tunteva päivystäjä osaa ohjata asiakasta eteenpäin.

Asiakasohjaukseen ja yhteistyöhön tarvitsemme hyvän palvelutiedoston kaupungin palveluista. Toivomme teiltä, joiden palveluihin saatamme asiakasta ohjata, että omaaloitteisesti muistaisitte päivittää meille muutokset yhteystiedoissanne ja palveluissanne.

Tiivis moniammatillinen yhteistyö parantaa toiminnan laatua, kun käytössä on laaja osaamisen kirjo.

Oikea-aikainen arviointi ja tuki ehkäisevät lisähaittoja, kun tukea tarjotaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Sen lisäksi, että kysyisimme vain sitä: ”Mikä on sellaista kiireellistä avuntarvetta, mikä on välttämätöntä hoitaa”?

Kysymme myös: ”Mikä on sellaista tarvetta, joka on hyödyllistä hoitaa nopeasti, varhaisessa vaiheessa?”

Sokri ohjaa asiakkaita myös kansalaisjärjestöjen ja vapaaehtoisten tuen piiriin. Päivystyksestä on välitetty Kouvolan mielenterveysyhdistyksen, SPR:n ja seurakunnan vapaaehtoisten kriisitukea erilaisiin tilanteisiin.

Jos ja kun Kouvolan järjestöjen kriisitukikeskushanke etenee, saamme vapaaehtoisten, vertaisten ja kokemusasiantuntijoiden tukea entistä sujuvammin yhden kanavan kautta.

TULEVAISUUS

Kuluvan vuoden tammikuussa, työryhmämme ensimmäisessä yhteisessä tapaamisessa päätimme alkajaisiksi **kirkastaa ymmärrystämme perustehtävästämme** – Mitkä ovat niitä hätätilanteita, joihin tarjoamme apuamme ja millaista apua tarjoamme?

Vastaus ei voi olla lujasti sementoitu. Sosiaali- ja kriisipäivystykselle on tyypillistä, että se elää ajan hermolla. Tarvitsemme sujuvasti avautuvia kanavia, joiden kautta saamme vietyä asioita eteenpäin ja linjattua.

Päivystystoimintaa koskevia linjauksia tullaan lähivuosina tarkentamaan myös valtakunnallisesti esimerkiksi sosiaalihuoltolain uudistuksen yhteydessä.

Periaatelinjausten lisäksi myös työkäytäntöihin on tulossa valtakunnallisesti ohjattuja muutoksia.

Työn alla olevat uudet asiakastietojärjestelmät ja arkistoinnit muuttavat käytäntöjä samoin kuin jo kohtuullisen pitkällä oleva viranomaisten uusi kenttäohjausjärjestelmä- Kejo.

Poliisiorganisaationkin muutos tuo jo ensi vuoden alussa uusia käytäntöjä.

Mutta mitä tapahtuu juuri Kouvola?

Kouvolan tasapainoilu mahdollisten henkilöstö- ja palvelusupistusten ja toiminnan tehostamispyrkimysten kanssa saattavat vaikuttaa sekä Sokrin asiakkaisiin, että työntekijöihin. Tarvitsemme erilaisia rauhoittamisen keinoja ja luottamusta.

Ratamosuunnittelun yhteydessä pyritään karsimaan palvelujen hajanaisuutta ja päällekkäisyyksiä uusien innovaatioiden ohella tai avulla.

Tämän takia Sokri tarvitsee jo suunnitteluvaiheessa neuvonpitoa esim. lastensuojelun virka-aikaisen päivystyksen ja turvakotitoiminnan kanssa.

Kouvolassa tehdyt Pyll- tutkimukset, ennenaikaista kuolleisuutta kartoittavat tutkimukset, tullee suuntaamaan ainakin jossain määrin hyvinvointipalvelujen ja Sokrin toimintaa. Sosiaalityön olemassaolon etiikkaanhan kuuluu kantaa huolta eniten syrjäytymisvaarassa olevista, varhaisen kuolemanriskin alla elävistä. Sokrissa toivotaan, että saamme olla mukana, kun tehdään uutta päihde- ja mielenterveysohjelmaa Kouvolaan ja kehitetään työskentelyä lähisuhdeväkivallan parissa.

KIITOKSET

Kouvolassa on valmiuksia viedä kehittämistä ja muutoksia käytännön toteutukseksi. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen synnyttämisesäkään kehittäminen ei ole jäänyt vain juhlapuheiden tasolle.

Sokri on esimerkki monen eri tahon onnistuneesta yhteistyöstä uuden käytännön luomisessa. Sokri o esimerkki, joka **kiinnostaa myös valtakunnallisesti**. Siksi olemmekin sitoutuneet järjestämään seuraavat valtakunnalliset **sosiaalipäivystyspäivät Kouvolaan, syyskuun alussa 2015.**

Sokrin työryhmän puolesta minulla on kunnia kiittää teitä kätilömme ja toimintamme alkuun saattajat Sokrin olemassaolosta ja toimintamme perusteista huolehtimisesta.

Olette tehneet työnne hyvin, koska koemme työmme mielekkääksi ja tarpeelliseksi.

Eräs asiakaskin totesi:

”Onneksi Sokri toimi tässä kaaoksessa.”

Asiakkaidemmekin puolesta -lämmiin kiitos teille!