

Valtuustoaloite "Sosiaalista akuuttinumeroa selvitettävä omaksi palvelukseen hätänumeron 112 rinnalle"

Aluevaltuusto 25.11.2025 § 111
734/00.01.03.00/2025

Toimivallan peruste Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hallintosääntö 132 § 1-2 mom.

Selostus Valtuuston kokouksessa 25.11.2025 on jätetty valtuustoaloite "Sosiaalista akuuttinumeroa selvitettävä omaksi palvelukseen hätänumeron 112 rinnalle".

Aloitteen on jättänyt Antti Ahonen ja sen ovat allekirjoittaneet Antti Ahonen, Päivi Kankaanmäki, Kalle Virtanen, Lotta Saarenmaa, Riku Bitter, Helena Lehtonen, Mika Walkamo, Veli-Antti Silpola, Sari Rautio, Jarkko Strähle, Jessica Sonko, Elise Oikari, Erja Hirviniemi, Hanna Aronen, Marko Mustiala, Salla Fagerström, Tuomas Koskinen, Ehab Abouessa ja Juha Isosuo.

Valtuustoaloite:

"Tällä hetkellä hyvinvointialueita velvoitetaan ilmoittamaan nettisivuillaan sosiaalihuoltolain mukaisista kriisipalveluista alueellisen kriisipäivystyksen tiedot. Käytännön kokemus ja merkittävä kysyntä osoittavat, että palvelut eivät ole helposti saavutettavia: nettiin ei ole kaikilla eikä kaikissa oloissa pääsyä – varsinkaan kriisitilanteessa. Digitaidottoman näkökulmasta tiedot ovat monesti vaikeasti saavutettavien polkujen takana, eikä yhteystietoja pysty joka tilanteessa nopeasti etsimään. Etenkin lapset, ikäihmiset ja syrjäytyneet ovat vaarassa jäädä ulos näistä palveluista.

Olisi tarpeellista, että valtakunnallisesti – lainsäädännön päivityksellä – sosiaalihuoltolain mukaisten kriisipalvelujen saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden lisäämiseksi palvelunumerosta 114 tai palvelunumerosta 505 ("SOS") saisi sosiaalipäivystykseen valtakunnallisesti yhteyden, puhelimitse tai tekstiviestillä ympäri vuorokauden. Uuden, sosiaalipäivystyksen palvelunumeron lanseeraamisella valtio tunnistaisi sosiaaliset kriisit sekä akuuttitilanteet yhtä merkittäviksi, kuin yleiseen turvallisuuteen ja fyysiseen terveyteen kohdistuvat hätätilanteet. Pahimmillaan sosiaalinen kriisi tai akuutti tilanne voi eskaloitua myös turvallisuutta ja fyysistä terveyttä uhkaavaksi hädäksi, jos apua ei saa riittävän nopeasti.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella olisi ensi vaiheessa toimenä syytä selvittää mahdollisuus alueelliseen, hyvinvointialueetasolla toteutettavaan – mahdollisesti useamman hyvinvointialueen yhteistyössä – yhteen, helposti muistettavaan ja saavutettavaan puhelinnumeroon sosiaalipäivystyksen osalta.

Kuka tahansa voi joutua yllättäen sosiaaliseen kriisitilanteeseen, jossa valtakunnallinen hätäkeskus (112-numero) ei ole velvollinen tarjoamaan apua, mutta tilanteen ratkaisemiseen tarvitaan akuutisti sosiaalihuollon apua järjestelyineen. Kriisitilanteissa yksilön toimintakapasiteetti voi alentua, vaikuttaen kykyyn järjestää itselle apua. Kaikilla ei ole omia verkostoja, joihin tukeutua. Jokaisella kansalaisella ei ole avun hakemiseen tarvittavia välineitä, kuten verkkoyhteyttä tai selaamiseen

vaadittavaa laitetta, digitaalisia taitoja taikka fyysistä kykyä laitteiden käyttöön, eikä siten resursseja tai mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja. Hätäkeskus tai poliisi eivät aina pysty auttamaan sosiaalisia kriisejä kohdanneita ihmisiä. Siksi työssä tarvitaan sosiaalialan osaajia ja ammattilaisia. Avun tarjoamatta jättämisen ei tule olla vaihtoehto.

Helposti muistettavan sosiaalipäivystyksen numeron lanseeraamiselle ja käyttöönotolle voisi yhdenvertaisuuden ja heikommassa asemassa olevien suojelun lisäämisen nimissä hakea myös hankerahoitusta (esim. ESR tai valtion hankerahoituksen instrumentit). Kanta-Hämeen hyvinvointialue voisi olla asiassa edelläkävijä.

Perusteluja numerovaihtoehtojen osalta:

- sosiaalipalvelulaki velvoittaa sosiaalisten kriisipalvelujen saatavuuteen kansalaisille 24/h.
- hätänumero 114 olisi saatavilla tähän käyttöön; olisi yhtä helppo näppäillä kuin 112 (2 on näppäinvalikossa 1 vieressä, 4 sen alla); olisi helposti muistettava myös lapsille sekä ikäihmisille; ja voitaisiin tehdä näppäinlukosta riippumatta helpoksi soittaa, sekä olisi samaa sarjaa kuin 112 ja 118
- vaihtoehtoisesti 505-numero = SOS, yhdistyy mielikuvana sosiaalityöhön; jos palvelu haluttaisiin eriyttää kokonaan hätänumerosta, tämä olisi yhtä helppokäyttöinen; myös tätä vaihtoehtoa koskisivat samat näppäinlukko-ohitus, tekstiviesti- ja ilmaisuusasetukset, kuin 114-numeroa.

Lanseerattavassa palvelunumerossa päivystäviltä vastaajilta tulisi löytyä yksinkertaiset palvelupolut ja tiedot esimerkiksi turvakodeista, ensi- ja yösuojista, päihdekriisipaikoista, rikosuhripäivystyksestä, seksuaalirikosten jälkihoidosta, sekä vammaisten, lasten ja ikäihmisten kriisipaikoista. Sosiaalihuollon palvelunumeron kautta voitaisiin tarvittaessa järjestää kiireellisesti ja turvallisesti siirtymät kriisipaikoille. Numeroon 114 (tai 505) tulisi liittää mahdollisuus tekstiviesteihin, jotta uhkaavan tilanteen kehittyessä soittamisesta ei tarvitse jäädä kiinni. Numero olisi yhtä lailla yhteydessä poliisin kanssa, kuin hätäkeskus – etenkin, jos kyseessä olisi uhkaavan tai jo alkaneeseen väkivaltaan liittyvä asia, seksuaalirikokseen liittyvä asia tai päihdeperheeseen liittyvä asia. Numeron palveluihin voitaisiin kytkeä ensihoidon palveluita, jalkautuva ja etsivä sosiaalityö, sekä esimerkiksi etsivä nuorisotyö, yhteistyössä kuntasektorin kanssa. Numeron kautta voitaisiin yhdistää puhelu paikalliselle päivystävälle viranomaiselle tai kolmannen sektorin toimijalle, joilla on tiedot paikallisista toimintamalleista.

Sosiaalipalvelujen saatavuuteen kriisitilanteissa liittyy merkittäviä riskejä, koska oikeanlaiset palvelut eivät ole aina helposti löydettävissä. Hyvinvointialueella on erilaisia palvelurakenteita. Oikeanlaisten, tarpeen mukaisten palvelujen etsiminen netistä voi olla haastavaa, etenkin kriisiytyneessä mielentilassa. Palveluihin hakeutuminen nettisivujen kautta tietoa hakemalla sisältää riskejä – kuten tietojen ajantasaisuus tai sivustojen huoltokatkot ja verkon häiriöt. Apua tarvitsevalla asukkaalla ei aina ole selvää käsitystä, millaiselle työntekijälle tai mihin tahoon yhteydenotto on asianmukaista. Syntyy paljon häiriökysyntää, kun asiaan tai asioihin ei saa selvyyttä kerralla.

Suurella joukolla ihmisistä on haasteita digitaalisten palvelujen saavuttamisessa. Syitä voivat olla puutteelliset materiaaliset resurssit (älylaitteet ja puhelin- tai nettiliittymät, liittymän käytösaldot) tai kapasiteetti

(kyky käyttää digitaalisia laitteita johtuen iästä tai sairaudesta). Talvella puhelin voi myös jäättyä, jos apua tarvitseva joutuu olemaan ulkona kauan.

Hätänumeron 112 kautta sosiaalipalveluihin pääseminen tai oikenalaisen avun löytäminen ei ole itsestään selvää ja saavutettavuus voi olla kiinni päivystäjän taidoista, sosiaalialan kentän osaamisesta tai jopa auttamismotivaatiosta. Sosiaaliohjaus ei ole hätänumeron ensisijainen tehtävä. Hätänumeroon 112 syntyy myös tarpeetonta kuormitusta. Sosiaaliin kriisitilanteisiin kohdennettu oma akuuttinumero vähentäisi hätänumeron osalta häiriökysyntää sekä toisi asiakkaalle avun nopeammin ja paremmin tarpeita vastaavasti. Tämä vähentäisi kansallisen hätänumeron kuormitusta ja voisi pelastaa ihmishenkiä. Tämä voisi vähentää kuormitusta myös neuvoloiden, ensiavun, poliisin ja terveysasemien osalta.

Palvelunumero 114 (tai 505) madaltaisi kynnystä hakea apua sosiaaliin ongelmiin, jotka ovat osin myös rikoksia – esimerkiksi asunnottomuuteen, seksuaalirikoksiin sekä näiden ehkäisyyn ja jälkupuintiin, perheväkivaltaan tai uhkaaviin tilanteisiin sosiaalisissa kontakteissa, tai muuhun akuuttiin hätään. Maksuton palvelunumero lisäisi mahdollisuuksia hakea apua. Tekstiviestiyhteys mahdollistaisi avun hakemisen myös tilanteessa, jossa avun hakija ei turvallisuuttaan riskeeraamatta voi puhua puhelimessa, tai selata internetiä löytääkseen oikeanlaista apua. Palvelunumero 114 olisi helppo näppäillä, muistaa ja samaa sarjaa 112-numeron kanssa – vaihtoehtoisesti numerona 505, johon liittyisi muistisääntö ”SOS”.

Palvelunumeron käyttöön ottamisesta mahdollisimman laajalti voisi olla merkittävää kansallista hyötyä. Ensivaiheessa Kanta-Hämeen hyvinvointialue, sekä mahdollisesti muut hyvinvointialueet – esimerkiksi saman YTA-alueen alueet – voisivat pilotin kautta auttaa valtakunnallisten palvelupolkujen selkiytymistä sekä kriisipaikkojen tarpeen hahmottumista. Pilottiin olisi tarpeen liittää yhteydenottojen tilastollista seurantaa sekä sen seurantaa, miten häiriökysyntä vähenisi muista palveluista.

Me allekirjoittaneet esitämme, että:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue selvittää helposti muistettavan, aloitetekstissä kuvatun sosiaalipäivystyksen palvelunumeron käyttöönottoa – esimerkiksi pilottina – sekä mahdollista hankerahoitusta ja hyvinvointialueiden tai muiden toimijoiden yhteistyötä kokonaisuuteen liittyen.”

Puheenjohtajan päätösesitys

Aluevaltuusto päättää merkitä tiedoksi kokouksessa jätetyn valtuustoaloitteen ja lähettää sen aluehallitukselle valmisteltavaksi.

Päätös

Aluevaltuusto hyväksyi päätösesityksen.

Täytäntöönpano

Päätösesitys / aluehallitus

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta