

Vastaus valtuustoaloitteeseen koskien sosiaalisen akuuttinumeron selvittämistä omaksi palvelukseen hätänumeron 112 rinnalle

Aluevaltuusto 25.11.2025 § 111

Toimivallan peruste	Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hallintosääntö 132 § 1-2 mom.
Selostus	<p>Valtuuston kokouksessa 25.11.2025 on jätetty valtuustoaloite ”Sosiaalista akuuttinumeroa selvitettävä omaksi palvelukseen hätänumeron 112 rinnalle”.</p> <p>Aloitteen on jättänyt Antti Ahonen ja sen ovat allekirjoittaneet Antti Ahonen, Päivi Kankaanmäki, Kalle Virtanen, Lotta Saarenmaa, Riku Bitter, Helena Lehkonen, 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.</p> <p>Valtuustoaloite:</p> <p>”Tällä hetkellä hyvinvointialueita veloitetaan 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 kriistilanteessa. 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.</p> <p>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.</p> <p>Kanta-Hämeen hyvinvointialueella olisi ensi vaiheessa toimena syytä selvittää mahdollisuus alueelliseen, hyvinvointialuetasolla toteutettavaan – mahdollisesti useamman hyvinvointialueen yhteistyössä – yhteen, helposti muistettavaan ja saavutettavaan puhelinnumeroon sosiaalipäivystyksen osalta.</p> <p>Kuka tahansa voi joutua yllättäen sosiaaliseen kriisitilanteeseen, jossa valtakunnallinen hätäkeskus (112-numero) ei ole velvollinen tarjoamaan apua, mutta tilanteen ratkaisemiseen tarvitaan akuutisti sosiaalihuollon</p>

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 käyttönotolle 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 selvyttä kerralla.

Suurella joukolla ihmisistä on haasteita digitaalisten palvelujen saavuttamisessa. Syitä voivat olla puutteelliset materiaaliset resurssit (älylaitteet ja puhelin- tai nettiliittymät, liittymän käyttösaldot) tai kapasiteetti (kyky käyttää digitaalisia laitteita johtuen iästä tai sairaudesta). Talvella puhelin voi myös jäätyä, 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

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta

Aluehallitus 15.12.2025 § 467

Valmistelija hallintojohtaja Katja Tommiska, puh. 040 821 2396,
katja.tommiska@omahame.fi

Selostus Valtuuston kokouksessa 25.11.2025 on jätetty valtuustoaloite ”Sosiaalista akuuttinumeroa selvitettävä omaksi palvelukseen hätänumeron 112 rinnalle”.
(JS)

Toimivallan peruste Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hallintosäntö 132 §

Hyvinvointialuejohtajan päätösesitys Aluehallitus päättää merkitä valtuustoaloitteen tiedoksi ja lähettää sen perhe-, sosiaali- ja vammaispalveluiden toimialalle valmisteltavaksi.

Päätös Aluehallitus hyväksyi päätösesityksen.

Tarja Filatov palasi kokoukseen tämän asian käsittelyn aikana ennen päätöksentekoa.

Kylli Kylliäinen poistui kokouksesta tämän asian käsittelyn jälkeen.

Täytäntöönpano

Muutoksenhaku Ei muutoksenhakuoikeutta

Elämäkaarilautakunta 27.05.2026 § 52
734/00.01.03.00/2025

Valmistelija toimialajohtaja Marika Paasikoski-Junninen, puh. 040 774 6626
marika.paasikoski-junninen(at)omahame.fi

Selostus Vastaus aloitteeseen:

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimii sosiaali- ja kriisipäivystyksen yksikkö, josta on saatavilla sosiaalihuoltolain mukaisia kiireellisiä palveluita ympäri vuorokauden ajan. Sosiaali- ja kriisipäivystys on ensivasteyksikkö. Sosiaalisissa hätätilanteissa ja nimenomaan todellisen hädän keskellä ihmiset ovat yhteydessä hätäkeskusnumeroon 112. Hätäkeskuksen työntekijä arvioi tilanteen kiireellisyyttä ja välittää tehtävän sosiaali- ja

kriisipäivystykselle kuten muillekin ensivasteyksiköille hätätilanteen sattuessa.

Sosiaali- ja kriisipäivystystyöskentelyn näkökulmasta hätäkeskuksen osaaminen ohjaa hädässä olevan henkilön tarvetta joko sosiaali- tai terveyspalveluihin. Hätäkeskukseen soittava henkilö ei useinkaan osaa itse kertoa, vaatiiko hänen tilanteensa sosiaali- vai terveydenhuollon palveluita, tai kenties molempia. Toiminnan kannalta on ensisijaisen tärkeää, että tämän arvion tekee ammattilainen. Hätäkeskuksessa kehitetään parhaillaan sosiaalihuollon tehtäväkäsittelyohjetta, joka antaa hätäkeskuspäivystäjälle ajankohtaista tietoa ja koulutusta sosiaalihuollon asioista. Mainittakoon, että sosiaalihuollon päivystys – viitekehyksenä on hankalammin ymmärrettävä kuin terveydenhuollon päivystys.

Kanta-Hämeen sosiaali- ja kriisipäivystykseen on lisäksi olemassa myös suora asiakasnumero, johon asiakas voi tarvittaessa soittaa ja saa tarvitsemaansa ohjausta/apua tilanteessaan. Asiakaslinjan vasteaika tammikuun osalta on ollut 12 sekuntia/puhelu. Asiakaslinjan ruuhkauduttua asiakas ohjautuu soittamaan hätäkeskusnumeroon.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen osalta on kehitetty tiedottamista saatavuuden näkökulmasta yhteistyössä muiden kiireellisten palveluiden kanssa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteystiedot löytyvät samasta osoitteista/linkeistä kuin hyvinvointialueen muut kiireellisiä palveluita tarjoavat yksiköt.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on olemassa olevat toimivat rakenteet yhteistyön- sekä palveluiden järjestämiseksi valtuustoaloitteessa esille nostettujen sosiaalisten kriisitilanteiden osalta.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen näkökulmasta apua tarvitsevalle henkilölle ei tulisi lisätä valittavissa olevia puhelinnumeroita, vaan kehittämissuunta tulisi olla enemmänkin puhelinnumeroiden yhdistämisen suuntainen. Useimmissa tilanteissa palveluntarve on yhteinen sosiaali- ja terveydenhuollon osalta ja puhelinnumeroiden eriyttäminen hankaloittaisi tilanteissa tarvittavaa kokonaisuuden hahmottamista.

Toimivallan peruste

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen hallintosääntö 13.4 § kohta 4

Toimialajohtajan/ perhe-, sosiaali- ja vammaispalvelut päättösesitys

Elämänkaarilautakunta

1. päättää hyväksyä omalta osaltaan valtuustoaloitteeseen annetun vastauksen ja esittää sen aluehallitukselle ja edelleen aluevaltuustolle hyväksyttäväksi.
2. toteaa omalta osaltaan valtuustoaloitteen käsittelyn päättyneeksi.

Päätös

Elämänkaarilautakunta hyväksyi päätösesityksen.

Täytäntöönpano

Päätösesitys / aluehallitus

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta