

12.02.2014

Kunnanhallituksille,
sosiaalihuollosta vastaaville toimielimille ja
viranhaltijoille

SOSIAALITOIMEN VARAUTUMINEN HÄIRIÖTILANTEISIIN, YHTEISTYÖ HÄTÄKESKUKSEN KANSSA JA VIRANOMAISRADIOVERKKO VIRVEN KÄYTÖN TEHOSTAMINEN

Sosiaali- ja terveysministeriö on 16.4.2007 lähettänyt kuntiin ohjekirjeen ”Sosiaalitoimen hälytysohjeiden antaminen hätäkeskuksille”. Kirjeessä esitetyt asiat ovat monien kuntien osalta kunnossa, mutta koska jotkin asiat edelleen vaativat tarkentamista kuntien ja hätäkeskusten välisessä yhteistyössä, on katsottu tarkoituksenmukaiseksi laatia asiasta päivitetty ohjekirje. Kokemuksen mukaan ongelmia esiintyy erityisesti sosiaalihuollon viranomaisten tavoittamisessa virka-aikana. Myös sosiaalitoimen varautuminen häiriötilanteisiin ja yhteistyö hätäkeskuksen kanssa sekä viranomaisradioverkko VIRVEN käyttö varautumiseen liittyen vaativat vielä kehittämistä.

Varautuminen häiriötilanteisiin

Kunnan sosiaalitoimella on lakisääteinen velvollisuus varautua yllättäviin ja poikkeuksellisiin tilanteisiin, jotka synnyttävät vaaraa, aiheuttavat vahinkoa ja vaikeuttavat sosiaalitoimen normaalia toimintaa. Valmiussuunnittelua tehdään sekä poikkeusoloja ajatellen että normaaliolojen häiriötilanteista selviytymistä varten. Sosiaalitoimen sekä virka-aikainen että virka-ajan ulkopuolinen päivystyksellinen työ, siihen liittyvä yhteistoiminta hätäkeskuksen kanssa ja hälyttämiseen käytettävä varmennettu viranomaisradioverkko VIRVE kuuluvat normaaliolojen varautumiseen.

Sosiaalitoimen valmiussuunnitelma on asiakirja, johon on kirjattu se, miten sosiaalitoimen poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin on varauduttu ja kuvattu miten oman toiminnan jatkuvuus turvataan ja mitä toimenpiteitä suoritetaan normaalioloihin palauttamiseksi. Sosiaalitoimen päivystys- ja hälyttämiskäytänteet sekä vastuut tulisi kirjata sosiaalihuollon valmiussuunnitelmaan.

Sosiaalitoimen hälytysohje

Hätäkeskuslain mukaan kukin hätäkeskustoimintaan osallistuva viranomainen ohjaa hätäkeskuksia omaa toimialaansa koskevissa asioissa. Kunnan sosiaalihuollosta vastaavan viranomaisen on annettava hätäkeskuksille hälytysohjeet tarvittavien voimavarojen hälyttämisestä eri vuorokauden aikoina. Hälytysohje annetaan kirjallisesti ja sen allekirjoittaa toiminnasta vastaava virkamies. Kuntien yhteisesti järjestämän päivystystoiminnan osalta hälytysohje tulee olla yhteinen. Hätäkeskusten sosiaali- ja terveystoimen asiantuntijat avustavat tarvittaessa hälytysohjeen laatimisessa.



Kunnat ovat sosiaalitoimen osalta ohjeistaneet hätäkeskuksia vaihtelevin tavoin. Sosiaali- ja terveysministeriö haluaa tällä kirjeellä muistuttaa ohjeiden antamisesta ja toivoo, että kirjeen avulla päästäisiin selkeämpiin, avuntarvitsijoita ja hätäkeskustyötä paremmin palveleviin käytäntöihin.

Hätäkeskuksen päivystäjät käyttävät sosiaalitoimen hälytysohjeen tietoja työssään käsitellessään hätäpuheluja.

Hätäkeskustoiminta

Hätäkeskukset huolehtivat hätäkeskuspalvelujen tuottamisesta, saatavuudesta ja laadusta hätäkeskusalueilla. Hätäkeskusten tehtävänä on hätäkeskuslain perusteella vastaanottaa hätäilmoituksia, välittömiä poliisin toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia ja muita ihmisten, omaisuuden ja ympäristön turvallisuuteen liittyviä välittömiä toimenpiteitä edellyttäviä ilmoituksia ja välittää tehtävä niille yksiköille, joille tehtävä voimassa olevan lainsäädännön mukaan kuuluu. Hätäkeskus toimii pelastus-, poliisi- sekä sosiaali- ja terveystoimen viestikeskuksena sekä tukee ja avustaa näiden viranomaisten tehtäviä hoitavia yksiköitä.

Hätäkeskukset käyttävät hälyttämisessä pääasiassa VIRVEä ja tavoitteena on siirtymisen ainoastaan VIRVELLä hälyttämiseen tulevaisuudessa. **Hätäkeskuslaitos on päätöksessään 3.10.2013 linjannut, että GSM-tekstiviestien tai niihin rinnastettavien matkapuhelimiin lähetettävien hälytysviestien välittämistä suoraan hätäkeskustietojärjestelmästä jatketaan korkeintaan 31.12.2014 saakka. Tämän jälkeen muut VIRVEN lisäksi mahdollisesti käytettävät hälyttämistavat olisivat lisäpalveluita, joiden kustannuksista hätäkeskus ei vastaisi.**

Hälyttäminen

Silloin kun hätäkeskuspäivystäjä arvioi, että on tarve hälyttää tilanteeseen sosiaaliviranomainen, päivystäjä antaa hälytyksen siihen viestivälineeseen ja numeroon, jonka kunnan sosiaaliviranomainen on hätäkeskukselle antanut. Virka-ajan ulkopuolisessa päivystystyössä pääsääntöisesti käytetään jo nykyisin viranomaisradioverkko VIRVEä. Kuntia kehotetaan aktivoimaan VIRVEN käyttöä myös sosiaalitoimen virka-aikaisessa päivystysluonteisessa työssä. Virven käyttö arjen päivystystyössä parantaa sosiaalitoimen toimintavarmuutta myös mahdollisissa häiriötilanteissa.

Yleistä on, että virka-ajan ulkopuoliset järjestelyt on hoidettu kuntien välisenä yhteistyönä, jolloin sosiaalihuollon kiireellisistä toimenpiteistä vastaa useamman kunnan osalta yksi taho, kun taas virka-aikana jokainen kunta ottaa vastaan omat hälytyksensä. Virka-aikaisessakin päivystysluonteisessa työssä suositellaan hälytysten organisoimista alueellisten sosiaalipäivystysten kautta. Mikäli se ei ole mahdollista, tulee toiminta kunnassa organisoida siten, että hälytettävä taho on erilaisissa tilanteissa sama ja että virka-aikana kaikki hälytykset kunnan alueella voidaan tehdä yhteen numeroon.



Ensiyhteydestä vastaava henkilö arvioi, miten tilanteen ratkaisussa edetään ja puolestaan hälyttää tarvittaessa edelleen muita toimijoita.

Sosiaalitoimen hälytysnumero ei voi olla kenenkään yksittäisen työntekijän numero, jolloin loma-ajat ja muut poissaolot saattavat aiheuttaa katkoksia toimintaan. Numero ei myöskään voi olla kunnan keskuksen numero.

Kuntalaisten avunsaannin varmistamiseksi on tärkeää, että kunnalla on vakiintuneet hälytyskäytännöt ja pysyvät hälytysnumerot, joista hälytyskeskus ja muut viranomaiset saavat sosiaalitoimeen yhteyden akuutissa tilanteessa.

Työjärjestelyissä on syytä kiinnittää huomiota sosiaalitoimen valmiuteen ryhtyä välittömästi hoitamaan asiaa. Sosiaalitoimella tulee olla valmiudet vastata kaikkien asiakasryhmiensä (lapset, iäkkään, vammaiset yms.) kiireelliseen avuntarpeeseen ympäri vuorokauden. Kunnissa tulee kiinnittää huomiota myös siihen, miten häiriötilanteissa saadaan aktivoitua valmiussuunnitelman mukainen toiminta sekä virka-aikana että sen ulkopuolella.

Neuvonta ja ohjaus

Hätäkeskuspäivystäjän tulee mahdollisuuksien mukaan neuvoa ja ohjata hätätilanteisiin liittyvissä yhteydenotoissa. Sosiaaliviranomaisen tulee huolehtia, että hätäkeskuksella on käytössään riittävät ja ajantasaiset tiedot toimipaikoista, joihin asiakkaita voi ohjata ottamaan yhteyttä myös kiireettömissä tilanteissa.

Joissakin tilanteissa asiakkaalle paras apu voi olla esimerkiksi järjestöjen ylläpitämät puhelinpalvelutoiminnot, joiden tiedot hätäkeskuksilla tulee olla käytettävissä. Tärkeää on myös, että näistä numeroista on aktiivisesti tiedotettu paikallisesti ja alueellisesti, jotta asiakkaat osaavat suoraan ottaa yhteyttä kyseiseen palveluun kuormittamatta hätäkeskusta.

Hälytys- ja yhteystietojen kokoaminen

Vaikka kunnan sosiaaliviranomaisen on annettava alueensa hätäkeskukselle hälytysohjeet, myös hätäkeskuksella on velvollisuus huolehtia siitä, että sillä on tiedot käytettävissä olevista voimavaroista sekä niiden hälytys- ja käyttöperiaatteista. Käytännössä tämä on tarkoittanut sitä, että hätäkeskukset ovat pyytäneet kunnilta tietoja hälytettävistä tahoista. Asianmukaisten tietojen saamiseksi ja tietojen päivityksen ylläpitämiseksi kuntien ja hätäkeskusten tulee tehdä yhteistyötä ja sopia menettelytavoista hälytysohjeiden antamiseksi ja päivittämiseksi. Sosiaalitoimen tulee nimetä yhteyshenkilö VIRVE-asioiden hoitamista varten, joka ilmoitetaan SosTerVIRVE aluepääkäyttäjälle. Yhteyshenkilö voi olla myös usean kunnan yhteinen esim. alueellisesta sosiaalipäivystyksestä. Sosiaalitoimen yhteystiedot hätäkeskuksen tietojärjestelmään tulevat SosTer VIRVE aluepääkäyttäjien toimesta, jolle sosiaalitoimi ilmoittaa yhteystietojen muutoksista. SosTer VIRVE aluepääkäyttäjät myös avustavat kuntia virven



käyttöön liittyvissä kysymyksissä. Heidän yhteystietonsa löytyvät sähköpostiosoitteesta www.stm.fi/valmius/virve.

Hälytysohjeen sisältö

Sosiaalitoimen kannalta hätäkeskuksen toimenpiteet voidaan jaotella seuraavasti:

- 1) annetaan sosiaaliviranomaiselle ennakkotieto tapahtuneesta onnettomuudesta tai vastaavasta
- 2) hälytetään sosiaaliviranomainen
- 3) konsultoidaan sosiaaliviranomaista
- 4) neuvotaan ja ohjataan sosiaalihuollon palvelujen käyttöön

Edellä mainittujen tehtävien suorittamista varten sosiaalitoimen hälytysohjeessa tulee olla ainakin seuraavat tiedot:

- ne sosiaalitoimen yhteystiedot, mihin hälytetään eri vuorokaudenaikoina
- miten asiakas saa yhteyden sosiaalipäivystykseen (tärkeää erityisesti silloin, jos päivystyksen puhelinnumero on vain viranomaisten tiedossa)
- tiedot toimi- ja palvelupisteistä, joihin asiakkaita voidaan ohjata kiireellisissä ja kiireettömissä tilanteissa
- kunnallisten palvelujen palvelunumerot
- hälytys- ja viestitoimintojen varajärjestelmät

Toiminnan kehittäminen

Hälytysohje tulee tarkistaa määräajoin. Kaikista muutoksista hälytysjärjestelyissä tulee ilmoittaa hyvissä ajoin hätäkeskukselle. Hälytysohjeiden toimivuudesta ja oikeasta riskinarvioinnista on syytä käydä hätäkeskusten ja kunnan sosiaaliviranomaisten kesken palautekeskustelua. Yksi foorumi näille keskusteluille on hätäkeskuksen yhteistyöryhmä ja toimialakohtaiset alatyöryhmät.

Toiminnan kehittämiseksi on hyvä järjestää aika ajoin yhteisiä koulutustilaisuuksia eri toimijoille, missä käydään läpi tapahtuneita tilanteita ja mahdollisesti harjoitellaan hälyttämistä. Hyvä työtapana on myös sosiaalipäivystyksen ja hätäkeskuksen palauteraportit yhteistyöstä.

Tärkeää on, että myös muut turvallisuusviranomaiset, ennen kaikkea poliisi, ovat tietoisia kiireellisissä tilanteissa hälytettävästä tahosta, koska usein kiireelliset tehtävät voivat tulla suoraan poliisilta tai muulta viranomaiselta.

Aluehallintovirasto tulee seuraamaan kirjeessä esitettyjen asioiden tilannetta kunnissa vuoden 2015 maaliskuussa toteutettavalla kyselyllä.



Osastopäällikkö, ylijohdaja



Kirsi Varhila

Erityisasiantuntija



Satu Karppanen

TIEDOKSI

Kansliapäällikkö Päivi Sillanaukee
STM:n valmiusyksikkö
Sisäasiainministeriö
Suomen Kuntaliitto
aluehallintovirastot
Hätäkeskuslaitos
SosTer VIRVE pää- ja aluepääkäyttäjät



