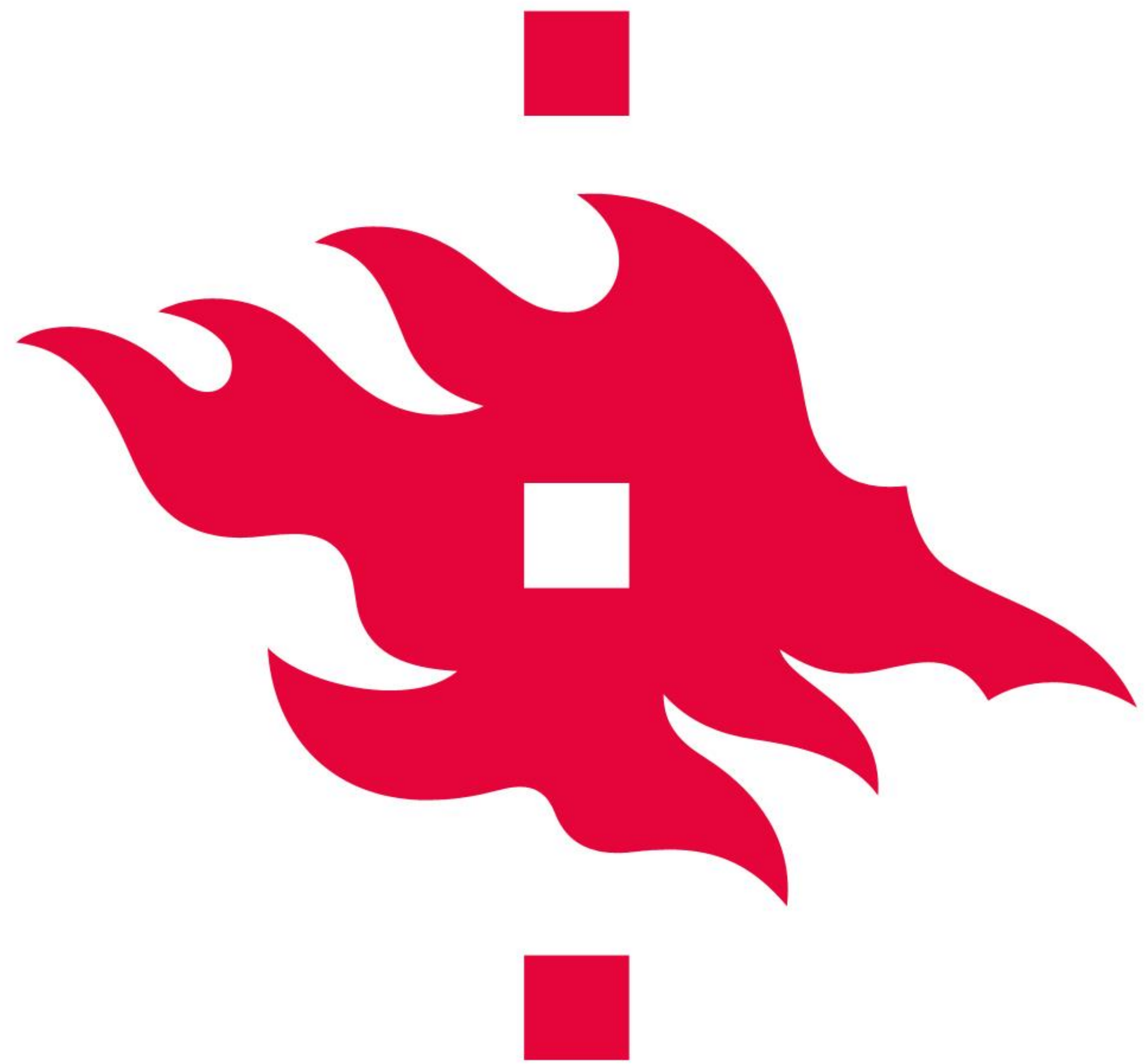




HÄIRIÖKYSYNTÄ AIKUISSOSIAALITYÖN ENSIARVIOINTITIIMISSÄ

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Espoon ja Kauniaisten ensiarvointitiimissä hoidetaan kiireellisiä sosiaalihuollon yhteydenottoja. Toimintaan kuuluu myös matalan kynnyksen aulatoimintaa, jossa asiakkaat voivat paikan päällä hakea apua akuuttiin palveluntarpeeseen. Tutkimusintressi on noussut ensiarvointitiimissä, jossa häiriökysynnän yleisyys on havaittu ja se muodostaa jopa puolet asiakkaiden aulapalveluihin saapuvista yhteydenotoista. Ensiarvointiimin kannalta häiriökysynnäksi hahmottuvat yhteydenotot, joissa asiakkaat hakevat apua ei-kiireellisiin tai toisille palveluille kuuluviin asioihin.

Häiriökysynnällä tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua lainkaan tai osittain. Tämä voi johtaa toistuviin yhteydenottoihin ja työhön, joka näkyy epätarkoituksenmukaisena toimintana, joka kuormittaa niin asiakasta, työntekijöitä kuin järjestelmääkin. (Walley ym., 2019.) Häiriökysyntää ei tule tulkita tilanteeksi, jossa asiakas tai tämän palveluntarve nähdään häiriönä, vaan kyseessä on palvelurakenteen epäonnistuminen ratkaista asiakkaan asioita oikeassa paikassa oikeaan aikaan (Hyytiälä & Kekomäki, 2017).

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää työntekijöiden kokemuksia häiriökysynnän ilmenemisestä ensiarvointitiimissä sekä kartoittaa työntekijöiden näkemyksiä siitä, mikä häiriökysyntää aiheuttaa sekä miten sitä voisi vähentää.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia kokemuksia ensiarvointitiimillä on häiriökysynnästä?
2. Mitä taustatekijöitä häiriökysyntään tiimin näkemyksen mukaan liittyy?
3. Millaisia ratkaisuehdotuksia työntekijöillä on?

AINEISTO JA ANALYYSI

Keräsimme aineiston ensiarvointitiimin nykyisiltä ja menneiltä työntekijöiltä käyttäen haastattelumetodina teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin kahdessa kolmen hengen pienryhmässä ja kumpikin haastattelu kesti noin tunnin. Litteroidut haastattelut analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmin.

TULOKSET

Häiriökysyntä terminä on haastatelluille vieras, mutta ilmiö tuttu ja hyvin tunnistettu. Suurin osa ensiarvointitiimiin saapuvista asiakkaista on jo aiemmin hakenut sieltä apua. Asiakas voi jäädä kohtaamatta niin sosiaalipalvelujen sisällä kuin muissa viranomaisissa. Ongelmat ratkaista asiakkaan palveluntarvetta toisaalla johtavat jo käsitellyn akuuttitilanteen uudelleen kriisiytymiseen ja asiakkaan palaamiseen uudelleen ensiarvointitiimille. Työntekijälle häiriökysyntä aiheuttaa sekä kuormitusta ja kiirettä sekä tarvetta toimia välillä “taiteilijan vapauksilla” soveltaen asiakkaan tilanteen ratkaisemiseksi. Asiakkaan kannalta tilanne, jossa avunsaanti on vaikeaa tai mahdotonta, ymmärretään niin ikään epäreiluksi ja stressavaksi.

Häiriökysynnän taustatekijöistä työntekijät tunnistivat erityisesti palvelurakenteen aukkoihin ja viranomaisyhteistyöhön liittyviä haasteita. Näiden pääteemat ovat:

- 1) Palvelujen kriteerit ja saavutettavuus sekä väliinputoja-asiakkaat
- 2) Asiakkaan katkonainen polku palvelupoluissa ja niiden aukot
- 3) Hyvinvointialueen käytännöt ja byrokratia sekä viranomaisyhteistyö

Työntekijät esittivät haastatteluissa myös mahdollisia kehityskohtia ja ratkaisuja, joiden avulla häiriökysyntää voisi vähentää. Erityisiä toiveita kohdistettiin sujuvampiin, saman katon alle tuotaviin viranomaispalveluihin, jotka helpottaisivat jaettava asiointia niin asiakkaiden kuin työntekijöiden kannalta. Yhteistyökäytäntöjen kehittäminen ja tiedon lisääminen eri tahojen välillä sekä tiedonkulun sujuvoittaminen nähtiin niin ikään tärkeiksi. Järjestelmään toivottiin

HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI
VALTIOTIETEELLINEN TIEDEKUNTA
STATSVETENSKAPLIGA FAKULTETEN
FACULTY OF SOCIAL SCIENCES

Aino Nurmilaukas &
Hanna Bäckström
Sosiaalityön käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Tammikuu 2025

enemmän tutkittua ja vaikutusperusteista tietoa ja sen pohjalta tehtäviä päätöksiä jatkuvien sattumanvaraisilta tuntuvien uudistusten ja projektien sijaan. Sosiaalipalvelujen sisällä ylipitkistä jonotusajoista tulisi päästä eroon ja suunnitelmallista aikuissosiaalityötä joustavoittaa ja parantaa.

IDEAT KEHITTÄMISEEN

Häiriökysyntä tunnistettiin haastatteluissa rakenteelliseksi ongelmaksi. Sen syyt sekä ratkaisut ovat siten toteutettavissa pikemminkin organisaatioiden välillä ja tasolla kuin yksittäisen työntekijän tai asiakkaan voimin.

Vuonna 2025 toteutettava suuri organisaatiouudistus hyvinvointialueen sisällä herätti haastatteluissa paljon keskustelua. Sen nähtiin todennäköisesti lisäävän ainakin alkuvaiheessa räjähdysmäisesti häiriökysyntää. Toisaalta esitettiin toiveita, että pitkällä tähtäimellä se voisi sujuvoittaa palveluja. Organisaatiouudistuksen vaikutusta häiriökysyntään on mahdollista seurata ja kehittää jatkossa. Koska häiriökysyntä nousee erityiseksi huolenaiheeksi, siihen tulisi myös kiinnittää uudistuksen toteutuksessa huomiota.

Tutkimuksemme hyödyntää häiriökysyntä-käsitettä sosiaalipalvelujen alalla. Termiä on aiemmin käytetty terveydenhuollon kontekstissa, mutta sosiaalipalveluissa siitä ei ole juuri aiempaa tutkimusta. Kyseessä on monitahoinen termi, jota on tarkasteltu sosiaalipalveluissa aiemmin monesta eri näkökulmasta. Häiriökysynnän avulla voisi olla mahdollista lähestyä asiakaskeskeisiä palvelurakenteen ongelmia hallinnollisesta näkökulmasta sekä koota yhteen monia erilaisia, yhteen kietoutuneita ilmiöitä.

LÄHTEET

Hyytiälä, H. & Kekomäki, M. 2017. Kustannusten kasvu johtuu järjestelmän häiriöistä. *Lääkärilehti*, 46(72), s. 2664–2665.
Walley, P., Found, P. & Williams, S. (2019). Failure demand: a concept evaluation in UK primary care. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(1), 21–33.