



Koronan hiljentämässä Helsingissä

Aikuissosiaalityön palvelut
koronapandemian aikana 2020-2021

Helsinki

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö
Sosiaali- ja terveystoimiala
Helsingin kaupunki
3/2022

SISÄLLYS

JOHDANTO.....	3
PSYKOSOSIAALINEN JA PÄIVYSTYSLUONTOINEN TUKI SOSIAALITYÖSSÄ	4
Sosiaalihuollon koronapäivystyspuhelin kiireellisille sosiaalipalvelujen tarpeille	4
Sosiaalineuvonnan tarve kasvanut	7
Satamamatkustajien ohjaus ja neuvonta.....	9
Kaduille jalkautuva työ.....	9
Rajoitukset ja sulut vaikeuttavat asunnottomien asemaa.....	10
Poikkeustila vei kävijöitä ruokajaoista	12
Ravinnon turvaaminen.....	13
Ruoka-aputyön akuuttikassien jako.....	14
Lämpimät ateriat asunnottomille	15
Maahanmuuttajat ja paperittomat.....	16
Kasvomaskien jako pienituloisille	19
TOIMEENTULO JA TALOUS.....	20
Sosiaalinen luototus ja talousneuvonta.....	23
ASUMINEN JA ASUNNOTTOMAT	24
OSALLISUUS JA KUNTOUTUMINEN	26
Digitukea asukastaloilla	26
Jälkihuollon nuoret ja huoli hyvinvoinnista	27
Valtakunnallisesti palkittu Stadin Soten etätyötoiminta	28
Päihdepalvelut	31
LOPUKSI.....	32
LÄHTEET.....	37

”Asiakkaani ovat todella hauraassa asemassa ja voivat nykyään vielä huonommin. Olen taistellut, jotta he saisivat mielenterveys- ja päihdepalveluja.”

”Olemme kaikki samassa tilanteessa, joka tuo jonkunlaista lohtua yhdessä tekemiseen.”

”Kaikki on tämän pandemian suhteen samassa huojuvassa veneessä, vaikka kaikille ei riitäkään pelastusliivejä eikä kaikille niitä jakseta tarjota, jotka eivät osaa uida.”



JOHDANTO

Maailman terveysjärjestö WHO julisti koronavirusepidemian pandemiaksi 11.3.2020. Viimeiset kaksi vuotta ovat olleet poikkeuksellisia koko maailmassa. Pandemia on haastanut ennennäkemättömällä tavalla ja sosiaalihuollon palveluita on tarvittu enemmän kuin koskaan. Koronan aiheuttama sosiaalinen, terveydellinen ja taloudellinen kriisi tulee myös näkymään pitkään yhteiskunnassa.

Koronavirusepidemia on sekä lisännyt sosiaalihuollon palveluiden tarvetta että tuonut uusia palvelutarpeita. Yhteistä on ollut epätietoisuus ja pelko uuden tilanteen edessä – on ollut huolta läheisistä, taloudellisesta tilanteesta, tulevaisuudesta ja omasta hyvinvoinnista. Moni on joutunut lomautetuksi tai työttömäksi ja ensimmäistä kertaa hakemaan apua ja tukea sosiaalihuollon palveluista. Monella asiakkaalla ongelmat ovat kasautuneet ja kasautuneisiin ongelmiin liittyvät tilanteet ovat entisestään kriisiytyneet kun apua tai ratkaisua ei ole riittävän aikaisin saatu.

Sosiaalihuollon palveluissa on keskitytty turvaamaan lakisääteiset palvelut läpi koko pandemian. Lisäksi on kehitetty uusia palveluita vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin. Aikuissosiaalityön palvelut ovat olleet auki läpi koko koronapandemian – myös poikkeusolojen aikana keväällä 2020. Puhelin- ja chat-palvelujen aukioloaikoja on laajennettu ja uusia digitaalisia palveluja kehitetty ja otettu käyttöön. Asiakkaita on palveltu hybridimallin mukaisesti kasvokkain lähityöskentelynä ja etäpalveluna puhelimitse tai videovastaanotolla. Kohtaavaa asiakastyötä on myös kehitetty.

Käyttöön on otettu Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan valmiussuunnitelman toimenpiteitä. Aikuissosiaalityössä on järjestetty sosiaalihuollon koronapäivystyspuhelin, jonne terveydenhuolto on ohjannut sosiaalihuollon palveluita tarvitsevat asiakkaat esimerkiksi koronavirustestin yhteydessä ja kun asiakas on asetettu karanteeniin tai eristykseen. Koronapäivystyksessä on järjestetty tarvittaessa karanteenimajoitusta, ruokahuoltoa, toimiva puhelinyhteys ja muuta tukea ja apua käytännön ongelmiin.

Aikuissosiaalityö on ollut myös mukana organisoimassa hävikkiruoan jakelua, satamien sosiaalihuollon neuvontaa, kasvomaskijakelua pienituloisille sekä digineuvontaa. Koronapandemia on tuonut esiin erityisesti asunnottomien, paperittomien ja liikkuvan väestön sekä nuorten palvelutarpeita, joita vastaamaan on tarvittu aikuissosiaalityön palveluja.

Katsauksessa tarkastellaan työikäisten sosiaalihuollon palveluita koronapandemian aikana ja tuodaan esille pandemian tuomia muutoksia asiakkaiden palvelutarpeissa Helsingissä. Katsaus on toimitettu ja tuotettu Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön tiimeissä. Aineistona on käytetty tiimien esihenkilöiden ja työntekijöiden haastatteluja ja tiedonkeruuta sekä korona-aikana tiimeissä tuotettuja tilastoja ja sosiaalisia raportteja. Katsauksessa käytetyt lainaukset ovat nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä työskenteleviltä sosiaalityöntekijöiltä, sosiaaliohjaajilta ja muilta sosiaalialan ammattilaisilta, jotka ovat korona-aikana kohdanneet työssään sosiaalihuollon asiakkaita. Viimeisessä luvussa tehdään sekä yhteenvetoa sosiaalihuollon asiakkaiden palvelutarpeista ja niihin vastaamisesta että hahmotellaan tulevaisuutta.

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö kattaa nuorten ja yli 30-vuotiaiden aikuisten tiimien lisäksi asukastalot, asumisneuvonnan, etsivän lähityön, kotoutumisen sosiaalityön, kuntoutusohjauksen, kuntouttavan työtoiminnan ja kuntouttavan työtoiminnan paikat (Avotyötoiminta, Pakilan työkeskus, Uusix-verstaat), lastensuojelun jälkihuollon, opiskeluterveydenhuollon, paperittomien sosiaalityön, ruoka-avun, sosiaalisen luototuksen, sosiaalineuvonnan, tilapäisasumisen, toimeentulotuen etuuskäsittelyn ja maksatuksen sekä työkykyselvityksen. Aikuisten kanssa tehdään töitä myös muissa palveluissa mm. mielenterveys- ja päihdepalveluissa ja ikääntyneiden palveluissa.

PSYKOSOSIAALINEN JA PÄIVYSTYS- LUONTOINEN TUKI SOSIAALITYÖSSÄ

Aikuissosiaalityötä tehdään yksittäisten asiakkaiden, perheiden ja yhteisöjen parissa. Aikuissosiaalityöstä voi hakea apua esimerkiksi työhön, asumiseen, perhe-elämän sujuvuuteen, raha-asioiden hoitoon ja erilaisiin elämän kriisitilanteisiin liittyvissä ongelmissa. Aikuissosiaalityön työntekijät pyrkivät tukemaan asiakasta asiakkaan pärjäämisessä yhteisellä tavoitteellisella työskentelyllä, neuvoilla, ohjaamisella ja sekä tarpeen tullen myöntämällä harkinnanvaraista täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea.

Psykososiaalinen ja päivystysluntoinen tuki on olennainen osa sosiaalityötä. Koronapandemian aikana tämä on entisestään korostunut ja Helsingin aikuissosiaalityössä on myös sekä perustettu uusia palveluja vastaamaan koronapandemian tuomiin tarpeisiin että kehitetty jo olemassa olevia palveluja. Pandemian aikana ohjausta ja neuvontaa on muun muassa annettu erillisessä sosiaalihuollon koronapäivystyspuhelimessa sekä satamiin saapuville matkustajille, joiden lisäksi kaduille jalkautuva etsivä lähityö ja ruoka-avun jalkautuva sosiaalityö on edelleen jatkunut. Sosiaalineuvonnan palveluaikoja on laajennettu, erityistä huomiota on kiinnitetty maahanmuuttaneiden ja paperittomien kohtaamiseen ja tiedottamiseen ja Helsinki on myös huolehtinut pienituloisille suunnatusta kasvomaskien jaosta.

Sosiaalihuollon koronapäivystyspuhelin kiireellisille sosiaalipalvelujen tarpeille

Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä otettiin käyttöön koronapäivystyspuhelin maaliskuussa 2020. Päivystyspuhelin perustettiin vastaamaan kiireellisten sosiaalipalvelujen tarpeeseen kuten karanteenitilanteissa apua majoituksen tai ruokahuollon järjestämisessä niissä tilanteissa, joissa asiakas on altistunut koronavirukselle tai saanut tartunnan. Puhelimeen vastaavat virka-aikoina sosiaalityöntekijät ja numerossa palvelevat sekä ammattilaisia että asiakkaita.

Koronapäivystyspuhelimessa hoidetaan alkuselvittely ja akuuttien palveluiden järjestäminen, jonka jälkeen asian jatkohoitaminen siirretään tarvittaessa asiakkaan omalle alueelle tai tarkoituksenmukaiseen sosiaalityön yksikköön. Tavoitteena on saada selville kuka tai ketkä ovat sairastuneet tai altistuneet ja selvittää erityisesti mahdollisten alaikäisten lasten tilanne, jos perheen aikuiset tai muut huoltajat ovat sairastuneet. Lisäksi selvitetään palveluiden tarve ja niiden kiireellisyys sekä järjestetään akuutit palvelut kuten majoitus, ravinto ja lääkkeet. Päivystäjän tehtävänä on vastata asian hoitamisesta 1-2 päivää ja olla vastuussa siitä, että asiakkaan asiakkuus siirretään akuuttityön jälkeen tarvittaessa eteenpäin.

Koronapäivystyspuhelimeen tulleiden puhelujen seurantaa on tehty 8.5.2020 alkaen ja seuranta jatkuu edelleen. Tässä raportissa on yhteenvetoa ajalta 8.5.2020-31.12.2021. Tilasto on suuntaa antava, sillä kaikkia, etenkin ensimmäisten viikkojen aikana tulleita, puheluita ei ole tilastoitu.

Ruoan, rahan ja majoituksen puute yleisimmät syyt soittoihin

Valtaosa koronapäivystyspuhelimeen tulleista yhteydenotoista on koskenut akuuttia ruoka-avun tarvetta ja lääkkeiden saamista karanteenin tai eristyksen aikana. Apua tarvitsevilla soittajalla ei ole tyypillisesti ollut lähipiirissä henkilöä, joka voisi esimerkiksi käydä soittajan puolesta kaupassa tai apteekissa. Pandemian alkuvaiheessa vuoden 2020 loppuun saakka yhteydenottajissa oli paljon myös ulkomailta palaavia, joilla ei ollut ruokaa, rahaa eikä välttämättä myöskään majoituspaikkaa. Majoituksen tarvetta oli myös esimerkiksi tilanteissa, joissa koronapositiivinen henkilö tarvitsi majoituksen samassa taloudessa asuvan riskiryhmään kuuluvan henkilön vuoksi.

Keväästä 2021 lähtien soittoja on tullut enenevissä määrin terveydenhuoltoon liittyen esimerkiksi koronatestituloksista, koronatestituloksen viipymisestä ja testauspaikoista. Näille asiakkaille on annettu neuvontaa sekä ohjattu terveydenhuollon puolelle.

Koronapäivystyspuhelimessa myönnetty apu 5/2020-12/2021

yli 200

taloudelle ruokakassi tai tukea ruokakuluihin

yli 30

järjestettyä karanteenimajoitusta

Karanteeniin tai eristykseen määrätty asiakas tarvitsee tyypillisesti ohjausta ja neuvontaa yllättävässä tilanteessa. Asiakas ei esimerkiksi tiedä, miten kotiin voi saada ruokaa ja lääkkeitä eikä tilanteeseen ole osattu varautua. Päivystyspuhelimessa kartoitetaan asiakkaan käytössä olevat varat esimerkiksi tiliotteiden avulla sekä maksussa olevat etuudet. Jos asiakkaalla on käytössä rahaa, häntä ohjeistetaan käyttämään omakustanteisia ruokapalveluja kuten ruokakauppojen kotiinkuljetuksia sekä tilaamaan tarvittavat lääkkeet kotiin. Puhelimessa neuvotaan tilausten tekemisessä netin kautta ja tarvittaessa myös lähetetään esimerkiksi asiakkaan sähköpostiin listaus ruokaa toimittavista palveluista. Myös majoituskulut ovat lähtökohtaisesti asiakkaan itsensä maksettavina, mikäli asiakkaalla on rahaa.

Asiakkaille, joilla ei ole rahaa käytössä, voidaan harkinnanvaraisesti myöntää esimerkiksi ruokakassitoimitus, ruokaraha, maksusitoumus tai majoitus. Tarpeen tullen järjestetään myös muuta apua kuten kuljetus karanteenimajoitukseen tai prepaid-liittymä, jos asiakkaalla ei ole puhelinta käytössä. Toukokuun 2020 ja joulukuun 2021 välisenä aikana koronapäivystyspuhelimessa myönnettiin yli 200 kotitaloudelle valmis ruokakassi tai tukea ruokakuluihin. Tukea annettiin niin yksineläville, pariskunnille, perheille kuin asumisyksiköissä asuville tilanteissa, joissa koko yksikkö oli asetettu karanteeniin. Karanteenimajoitusta järjestettiin yli 30 kotitaloudelle.

Lue lisää tässä katsauksessa:

Ravinnon turvaaminen

Toimeentulo ja talous

Karanteeni- ja tilapäisasuminen

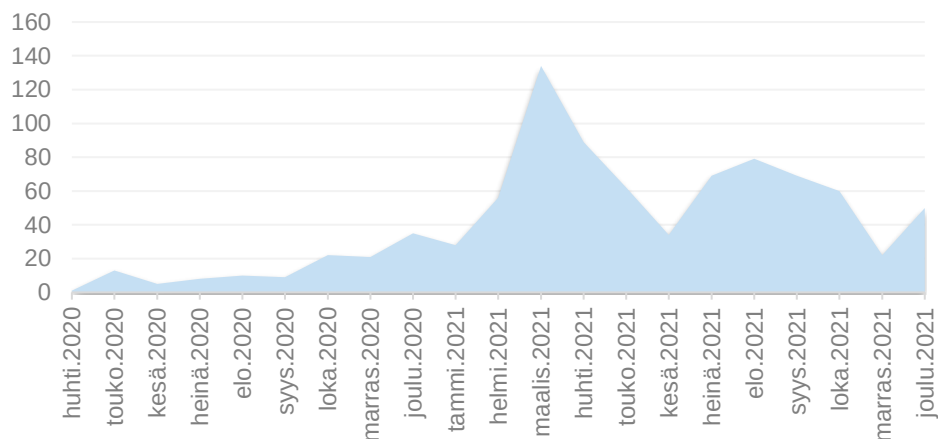
Yli tuhat vastaanotettua puhelua

Toukokuun 2020 ja joulukuun 2021 välisenä aikana puheluja vastaanotettiin yli tuhat. Puhelujen määrä on heijastunut vallitsevaan koronatilanteeseen: puhelujen määrä on noussut koronavirustartuntojen ilmaantuvuuden noustessa ja vastaavasti laskenut, kun tartuntoja on ollut vähemmän.

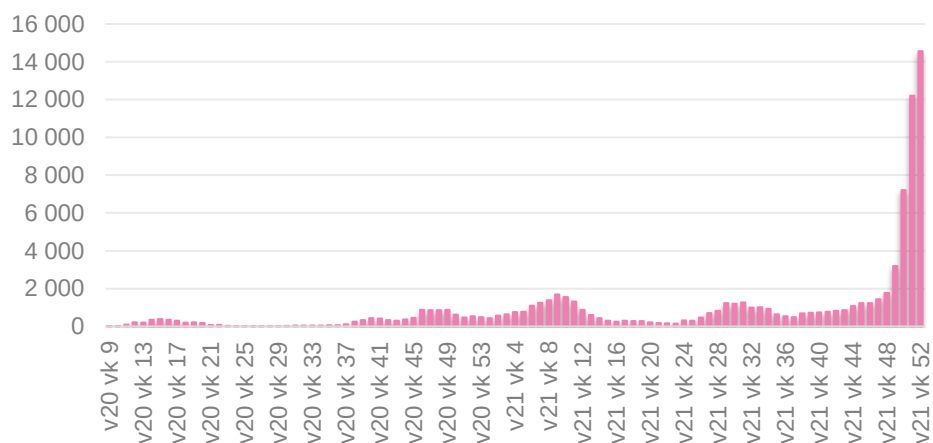
Tarkasteluajanjaksolla eniten puheluja tuli maaliskuussa 2021, jolloin soittoja saapui yli 130. Suurin osa puhelusta koski karanteenin tai koronavirustartunnan vuoksi olevaa ruokahuollon tarvetta. Monella soittajalla ei ollut ruokaa kotona eikä välttämättä rahaa – kaikilla ei myöskään lähiomaista. Moni soittaja tarvitsi myös lääkkeitä eikä karanteenin tai eristyksen vuoksi voinut itse asioida apteekissa. Muutamassa tapauksessa soittaja tarvitsi karanteenimajoituksen tai kuljetuksen sairaalaan.

Maaliskuun 2021 huipun jälkeen puhelujen määrä väheni, mutta nousi heinäkuussa 2021 kaksinkertaiseksi kesäkuun puheluihin verrattuna. Soitoissa korostuivat esimerkiksi matkailijat, jotka eivät päässeet palaamaan kotiin ja ruokakassipyynnöt. Haasteina koettiin ulkomaan kansalaiset, joilla ei ollut muun muassa kielitaitoa. Tarvittaessa päivystäjät hyödyntää puhelun aikana etätulkkauksia.

Sosiaalihuollon koronapäivystyspuhelimeen saapuneet puhelut



Todetut koronavirustartunnat Helsingissä 2020-2021



Lähde: [THL:n tartuntatautirekisterin COVID-19-tapaukset](#)

Sosiaalineuvonnan tarve kasvanut

Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnassa annetaan sosiaalipalveluihin ja toimeentulotuen hakemiseen liittyvää neuvontaa.

Asioida voi anonyymisti. Asiakkaalla on mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun ammattilaisen kanssa ja tilannearvioon, jonka pohjalta asiakas voidaan ohjata eteenpäin sosiaalityön palveluissa.

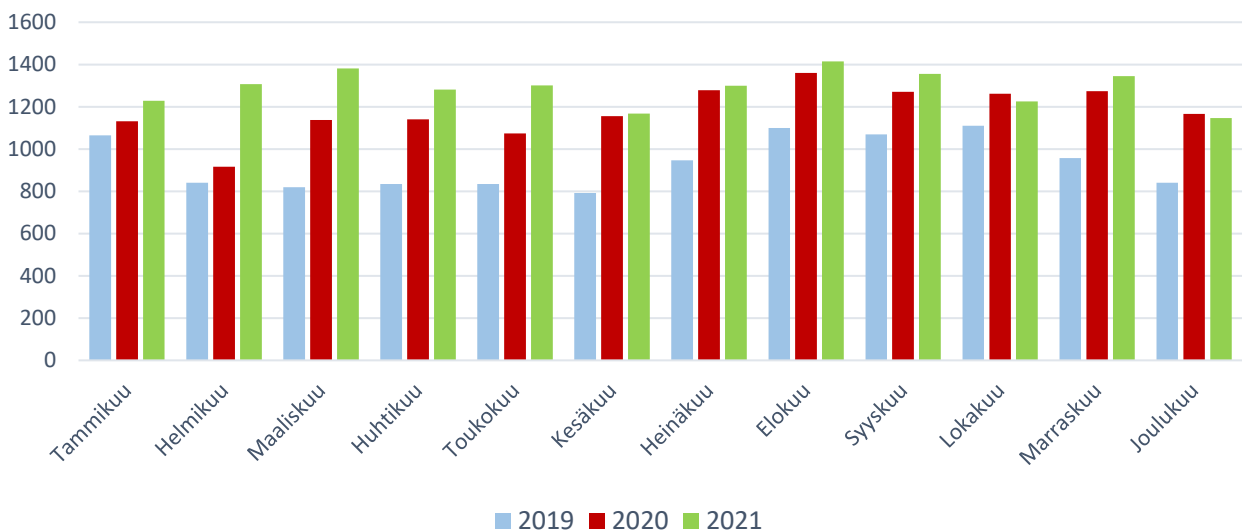
Sosiaalineuvontaa järjestetään ilman ajanvarausta olevilla vastaanotoilla sekä puhelimitse ja chatissa.

Sosiaalineuvonnan asiakasmäärä on maaliskuusta 2020 lähtien ollut kasvussa pandemian lisättyä yhteydenottojen määrää. Yhteydenottojen kasvun vuoksi sosiaalineuvonnan puhelinpalvelun ja chatin aukioloaikoja on myös laajennettu.

Maaliskuussa 2020 pandemian alussa asiakaskontakteja oli 319 enemmän kuin vastaavana ajanjaksona pandemiaa edeltäneenä vuotena. Verrattuna vuoteen 2019 asiakasmäärä kasvoi pandemian ensimmäisenä vuotena 26 %. Ensimmäisen pandemivuoden aikana sosiaalineuvontaan tuli keskimäärin 1 180 yhteydenottoa kuukaudessa ja jopa 51 yhteydenottoa päivässä.

Ensimmäisen pandemiavuoden 2020 aikana asiakaskontakteja oli yhteensä 14 165. Vuonna 2021 asiakasmäärät nousivat alkuvuodesta, mutta tasoittuivat loppuvuodesta edellisen vuoden tasolle. Verrattuna aiempaan vuoteen asiakasmäärä nousi 9 %.

Kuukausittaiset asiakaskontaktit



Puhelinpalvelun ja chatin aukioloaikojen laajentaminen on tehostanut asiakkaiden palveluihin pääsyä. Laajemmat aukioloajat ovat vähentäneet ruuhkia ilman ajanvarausta olevilla vastaanotoilla ja asiakkaat ovat joutuneet odottamaan palveluun pääsyä entistä vähemmän aikaa.

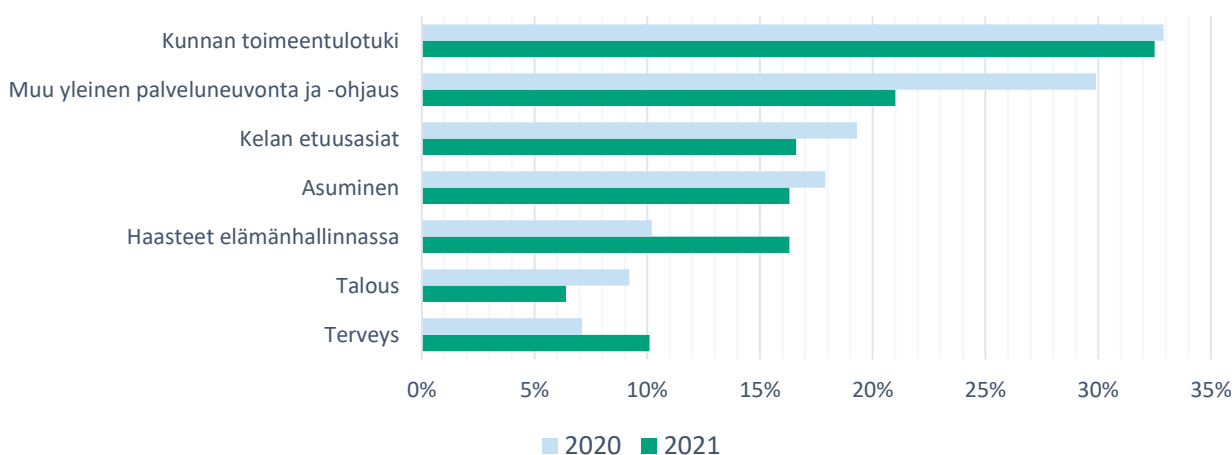
Koronapandemia on lisännyt merkittävästi puhelinpalvelun osuutta maaliskuusta 2020 alkaen. Huhtikuusta 2020 eteenpäin yli puolet asiakkaiskontakteista on tullut puhelinpalvelun kautta ja vastaavasti ilman ajanvarausta olevien vastaanottojen määrä on pudonnut yli 50 %:sta alle viidesosaan. Myös chatin ja sosiaalihuoltolain mukaisten ilmoitusten osuudet ovat kasvaneet, joskin puhelinpalveluja maltillisemmin. Chatin kautta tulevia yhteydenottoja on pandemian aikana ollut noin 14 %.

Toimeentulotuki yleisin syy yhteydenotolle

Sosiaalineuvontaan hakeutumisesta syyt ovat pysyneet pitkälti samoina kuin ennen pandemiaa. Noin kolmasosa yhteydenotoista on liittynyt täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotuen kysymyksiin ja noin kuudesosa yhteydenotoista on koskenut Kelan etuuksia. Kuudesosa yhteydenotoista on koskenut asumista.

Verrattuna vuoteen 2021 on muun yleisen palveluneuvonnan ja -ohjauksen tarve kasvanut: lähes joka kolmas yhteydenotto koski muuta neuvontaa ja ohjausta. Myös elämänhallintaan liittyvien haasteiden määrä (16,3 %) asiakkaiden yhteydenoton syissä on vuonna 2021 yleistynyt edellisestä vuodesta. Muita yleisimpiä syitä sosiaalineuvonnan tarpeelle ovat Kelan etuusasiat ja taloudenhallinta tai ylivelkaantuminen, joiden lisäksi kyselyjä on tullut kasvomaskeista ja niiden jakopaikoista.

Palveluun hakeutumisen syy



Kevään 2020 poikkeustila lisäsi sosiaalineuvonnan palvelutarvetta. Poikkeustilasta johtuvan palvelutarpeen osuus oli n. 4 % koko vuoden 2020 asiakaskohtaamisten määrästä. Yllättävät irtisanomiset tai lomautukset ajoivat ihmisiä ensimmäistä kertaa elämässään hakemaan etuuksia, eikä monella ollut tietoa, mistä apua voi saada. Yhteensä poikkeustilan vuoksi yhteyttä otti 405 asiakasta.

Yleisin syy poikkeustilanteesta johtuvalle palvelutarpeelle oli poikkeustilanteesta johtuva taloudellisen tuen tarve (32 %), lomautus tai työttömäksi jääminen (28 %) ja välttämättömien tarpeiden toimitus karanteenissa tai eristyksessä oleville (20 %). Muita poikkeustilan tuomia palvelutarpeita oli mm. karanteenimajoituksen tarve, mielenterveysongelmat poikkeustilan vuoksi, liikkumisen rajoittamiseen liittyvät muut haasteet ja yksinäisyyden kokemus.



SOSIAALINEUVONTA 2020-2021

- **14 165** asiakaskontaktia vuonna 2020 (+26 %)
- **15 453** asiakaskontaktia vuonna 2021 (+9 %)
- **33 %** palvelutarpeesta täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyvää

Satamamatkustajien ohjaus ja neuvonta

Sosiaalipalvelujen tarpeen kartoitusta ja sosiaali-ohjausta on tehty väliaikaisesti myös kolmessa Helsingin satamassa maaliskuusta huhtikuuhun 2020. Tarkoituksena oli hillitä koronaviruksen leviämistä ja tehdä satamiin saapuville matkustajille oirekysely sekä ohjata matkustajat karanteeniin. Satamaprojektia suunniteltiin ja koordinoitiin sosiaalipalveluissa, mutta kokonaisvastuu oli terveydenhuollolla. Satamaprojektissa oli mukana työntekijöitä Rajavartiolaitokselta, Tullista, terveydenhuollosta, turvallisuusyksiköstä ja sosiaali- huollosta sekä vapaaehtoisia Helsingin kaupungin kulttuurin- ja vapaa-ajan toimialalta.

Sosiaalihuollon työntekijöiden pääasiallisena tehtävänä oli ohjata matkustajia majoituspalveluun ja kuljetuksiin sekä tarvittaessa tehdä sosiaalihuollon arvio ja ohjata jatkopalveluihin. Karanteeniin ohjatuille matkustajille, joilla ei ollut omaa asuntoa, järjestettiin mahdollisuus itsekustanteiseen maksulliseen tilapäismajoitukseen. Satamaprojektin aikana tilapäismajoituksen järjestämiselle ei tullut tarvetta. Oireettomille matkustajille, joilla ei ollut omaa autoa tai kyytiä, järjestettiin valtion kustantamana taksi määränpäähän. Tavoitteena oli ehkäistä koronaviruksen leviämistä esimerkiksi julkisissa liikennevälineissä.

Matkustajille annettiin lisäksi tietoa sosiaalihuollon koronapäivystyspuhelimesta, johon ohjattiin soittamaan, mikäli asiakas oli ohjattu koronatestauksiin tai oli sosiaalihuollon tarpeessa. Puhelimesta selvitettiin satamamatkustajien osalta mm. majoitus, ruokahuolto ja lääkkeet sekä annettiin neuvontaa ja yhteystietoja asiakkaan tilanteen kannalta tarpeellisista toimijoista.

Satamaprojektin aikana kohdattiin yhteensä 1 163 matkustajaa. Matkustajista viidellä oli koronavirukseen sopivia oireita. Huomattava osa saapuneista matkustajista liikkui omalla autolla, jolloin tarvetta kyydin järjestämiseen ei ollut. Taksimatka kustannettiin 124 matkustajalle, joilla ei ollut omaa kyytiä. Oireisten kuljetuspalvelulle ei ollut tarvetta.

Kaduille jalkautuva työ

Helsingissä kaduille jalkautuvaa sosiaalityötä tekee muun muassa etsivä lähityö ja kaupungilla on myös kaksi ruoka-avun sosiaali-ohjaajaa, jotka jalkautuvat ruokajakoihin. Jalkautuminen kaduille ja ruokajakoihin on jatkunut läpi koko koronapandemian ajan.

Kaduille jalkautuvassa työssä suojautuminen on ollut merkittävässä roolissa. Maskien käyttö on tehnyt työstä hieman kasvotonta puolin ja toisin, mikä on haastanut ihmisten kohtaamista sekä ruokajaoissa että kaduilla. Erityisesti etsivän lähityön haasteena on jalkautuessa ollut koronaturvallisuus: kaikki asiakkaat eivät ole käyttäneet kasvomaskeja tai pitäneet turvavälejä. Luottamuksen rakentaminen on vaikeutunut, jos kontaktin lähtökohtana on ollut kahden metrin turvavälin edellyttäminen tai maskin tarjoaminen kohdattulle ennen tutustumista. Maski myös estää työntekijän kasvojen ilmeen näkymisen, mikä on ensikontaktin saantia estävä tekijä erityisesti traumataustaisille tai päihtyneille kohdatuille sekä niille henkilöille, joilla on mielenterveysongelmaa tai luottamuksen puutetta viranomaisiin.

”Jalkautuvassa työssä ruokajonoissa on pistetty myös merkille, miten iso merkitys on sanattomalla viestinnällä siihen, miten ihmiset ottavat kontaktia ja tulevat kysymään apua. Maskin käyttö alkaa olla kaikille rutiinia, mutta samalla se leikkaa paljon pois sanattomasta viestinnästä. Tällöin molemminpuolinen kommunikaatio jää heikoksi ja ihmiset eivät välttämättä tule juttelemaan. Yleinen eristäytymisen tunnelma näkyy sekin myös ruokajonoissa, mikä näkyy siinä, ettei ihmiset tule niin avoimesti juttelemaan.”

Rajoitukset ja sulut vaikeuttavat asunnottomien asemaa

Kevään 2020 poikkeusaikana kadut tyhjäntyivät työmatkalaisista ja muista helsinkiläisistä, jolloin kaduilta erottuivat selkeämmin kaduilla aikaansa viettävät ihmiset kuten kodittomat, palveluiden ulkopuolella olevat ja yksinäiset ihmiset. Etsivän lähityön työparit ovat jalkautuneet arkisin klo 4 ja 19 välillä erityisesti Helsingin keskustan asemanseudulle, Kontulaan, Itäkeskukseen, Malmille ja Kannelmäkeen. Työvuoroja on lisätty aamuvarhaiselle ja yöaikaan.

Etsivä lähityö on pyrkinyt tavoittamaan kaikki tiedossa olleet ulkona kuten metsäasumuksissa sekä tyhjiillään olleissa taloissa yöpyvät. Yhteistyötä ja yhteisjalkautumisia matalan kynnyksen paikkojen kanssa on tiivistetty.

Korona-ajan alku oli erityisen haasteellinen etsivän lähityön asiakaskunnalle, mutta rajoitustoimien vaikutukset ovat vaikuttaneet merkittävästi asiakaskunnan arkeen koko korona-aikana 2020-2022. Koronapandemian rajuimmat vaikutukset kaduilla aikaa viettäviin ihmisiin olivat maaliskuun huhtikuussa 2020 kun moni paikka oli sulkeutunut eivätkä palvelut olleet vielä orientoituneet uudelleen. Kohdatut ovat olleet epätietoisia palveluista ja uusista ohjeista. Ongelmina ovat olleet muun muassa ruoanpuute, julkisten käymälöiden sulkeminen, puutteet lämpimistä oleskelupaikoista rajoitusten kiristytessä sekä yöpymis- ja hätämajoituspaikkojen täyttyminen. Lisäksi koronavirus on vaikuttanut ihmisten turvallisuuden tunteeseen ja esimerkiksi hakeutumiseen yhteismajoitukseen tai katkoon. Psykososiaalisen tuen ja neuvonnan tarve on ollut merkittävä.

Monella kadulla kohdatulla on taustalla päihderiippuvuus tai mielenterveyshäiriö. Useimmilla on ollut useita samanaikaisia terveysongelmia ja kroonisia sairauksia, joiden vuoksi heidän voi katsoa kuuluvan koronan osalta riskiryhmään. Kaduilla on kohdattu helsinkiläisiä ja Helsinkiin jääneitä ulkopaikkakuntalaisia sekä työttömiä tai asunnottomiksi jääneitä paperittomia ja EU-kansalaisia.

Kaduilla kohdatut asiakkaat ovat kyselleet ruokajakelupaikoista, hengityssuojaimista, päihdepalveluista, tukea katkaisuhuoltoon pääsyyn, majoitusvaihtoehtoista korona-aikana, terveysneuvontapisteistä ja puhtaista pistosvälineistä. Osalla kohdatuista ihmisistä on ollut huolta aineiden saatavuudesta sekä ihmisistä ja koronatilanteesta. Julkisissa tiloissa hyvin saatavilla olevan käsidesin käyttö päihteenä on lisääntynyt, ja etsivä lähityö on havainnut säännöllisesti käsidesiä käyttävien terveydentilan heikentyneen entisestään. Akuutin tuen tarve on painottunut ruokaan, suojaan ja psykososiaaliseen tukeen.

”Tietyillä alueilla päihteiden katukäyttö on lisääntynyt merkittävästi ja vaikuttaa siltä, että kadulla oleskelevien nuorten aikuisten vointi on heikentynyt (terveys, mielenterveys, hygienia, sekavuus).”

Ulkona asuvilla on koronapandemian myötä ollut entistä suurempia haasteita suojata ja huoltaa itseään. Moni kohdatuista on ollut nälkäinen, kun isot ruokajakopaikat sulki poikkeustilan aikana ruokajakonsa ja ruokajaot siirrettiin useammalle alueelle jonojen lyhentämiseksi, jolloin osa uusista ruokajakopaikoista kuitenkin ruuhkaantui. Helsingin kaupunki aloitti asunnottomien lämpimien aterioiden jaon huhtikuun 2020 lopulla. Useat kadulla jalkautuvat matalan kynnyksen palvelut myös jakoivat kadulla kohdatuille ihmisille eväspaketteja.

Etsivä lähityö tekee etsivää työtä Helsingin alueella ulkona asuvien ja palveluiden ulkopuolella olevien sekä heikosti palveluihin kiinnittyneiden parissa. Työnkuvaan sisältyy muun muassa neuvontaa, psykososiaalista tukea ja tarvittaessa palveluihin saattamista.

Suojautumis- ja hygieniasuositusten noudattaminen on ollut osalle kohdatuista ihmisistä vaikeaa. Asunnotomien on ollut mahdotonta huolehtia riittävästä hygieniasta tai sosiaalisesta etäisyydestä eikä kaikilla ole ollut tietoa, miten tulee toimia, mikäli itsellä epäilee koronavirusta. Kynnys hakeutua terveyspalveluihin on ollut osalla korkea myös ennen koronapandemiaa. Osalla kadulla kohdatuista on ollut selvät flunssan oireet, mutta he eivät ole halunneet hoitoon tai heillä ei ole ollut kykyä tai mahdollisuutta asettaa itseään karanteeniin. 2021-2022 vuoden vaihteessa etsivä lähityö on myös tavannut enenevässä määrin koronapositiivisia henkilöitä, jotka eivät ole hakeutuneet hoitoon eivätkä ole välittäneet tartuntavaarasta.

Avun saamista ovat vaikeuttaneet myös virastojen sulkeutumisesta ja palveluiden painottuminen sähköisiin palveluihin. Esimerkiksi Kela sulki asiointipisteidensä palvelun huhtikuussa 2020 ja palveli asiakkaita vain varatuilla ajoilla ja kirjastojen sulkeutuessa poistui mahdollisuus käyttää asiointiin kirjaston tietokoneita. Muutos vaikeutti huomattavasti niiden asiakkaiden asiointia, joilla ei ollut puhelinta tai tietokoneen käyttömahdollisuutta tai jotka tarvitsisivat paljon tukea asioinnissaan.

”Varsinkin virastoihin pääsy on vaikeutunut hyvin paljon, sillä useissa paikoissa vaaditaan ajanvarausta, mikä puhelittomalle ihmiselle on hyvin vaikeaa järjestää.”

Keväällä 2021 on tavattu merkittävästi vähemmän ulkona nukkuneita henkilöitä kuin keväällä 2020. Syynä on todennäköisesti hätämajoituskapasiteetin lisääminen. Syksyllä 2021 kohdatut ovat hakeutuneet enenevässä määrin palveluihin etsivän lähityön ohjaamana tai saattamana.

Keväällä 2021 aloittanut kaupungin kiertävä koronatestausrekka rohkaisi myös etsivän lähityön asiakaskuntaa testauttamaan itsensä. Päihteidenkäyttäjien keskuudessa ilmeni jonkin verran epäluuloa koronarokotuksia kohtaan, mikä kuitenkin lieveni rokotusten edetessä. Kaupunki pyrki tuomaan rokotukset etenkin asunnottomille helposti saavutettaviksi heidän omaan arkiympäristöönsä.

Kohdatuista asiakkaista osa, etenkin ulkona asuvista, tunnistaa rajoitusten vaikutukset jokapäiväiseen elämäänsä. Asiakkaat ovat kokeneet rajoitusten vaikuttaneen kaikkiin yhteiskunnan palveluihin. Asiakkaille etenkin lämpimien oleskelupaikkojen puute ja vesijärjestelmien sulkeminen on vaikeuttanut elämää koronapandemian aikana. Osa kohdatuista asiakkaista ei ole tunnistanut koronarajoitusten vaikuttaneita heidän palvelujen saamiseen, osa on kokenut pikemminkin jääneensä ilman tarvitsemaansa palvelua oman passiivisuuden vuoksi.

LUE LISÄÄ:

[Koronahavainnot 2021](#)

[Etsivän lähityön havaintoja koronakeväänä 2020](#)

[Etsivän lähityön katuhavaintoja - maaliskuu 2020](#)



Etsivän lähityön kaduilla kohdatut asiakkaat 2020-2021

- **n. 84 %** kohdatuista 30-65-vuotiaita helsinkiläisiä
- **30-36 %** kohdatuista olleet vailla vakinaista asuntoa ja heistä n. 40-50 % yöpynyt ulkona
- **n. 24 %** aiemmin kohtaamattomia
- **joka kolmannella** toimintakykyyn vaikuttavaa psyykkistä oireilua
- uusia ja nuoria huumeidenkäyttäjiä aiempaa enemmän
- **n. 16 %** ohjattu ja saatettu asumispäivystykseen, hätämajoitukseen tai asumisyksikköön, **n. 22 %** sosiaalityöhön ja **n. 14 %** terveyspalveluihin / sairaalaan

Poikkeustila vei kävijöitä ruokajaoista

Ruoka-avun sosiaaliohjaajat jalkautuvat ruokajakoihin ja antavat mm. sosiaaliohjausta, apua viiranomaisasioissa ja etuuksien hakemisessa sekä psykososiaalista apua ja tukea.

Ruokajonoissa koronan alkaminen näkyi jonojen lyhentymisenä, huolimatta siitä, että mediassa on nostettu esille yleisesti avuntarpeen lisääntyminen. Pandemian alkaessa isoista ruokajonoista katosi melkein puolet asiakkaita, vaikka ruokajakelut jatkuivat alun organisoinnin jälkeen nopeasti. Koronan tuoma epävarmuus ja pelko ovat varmasti vaikuttaneet ruokajonojen lyhentymiseen. Myös ruokajonojen kävijöihin tuli muutos – pandemia toi ruoka-apuun uusia asiakkaita, alkuvaiheessa erityisesti lapsiperheitä ja lomautettuja tai työttömäksi jääneitä, ja monet vanhat

kävijät, erityisesti riskiryhmään kuuluvat vanhuksset, jäivät pois eivätkä ole välttämättä myöhemminkään palanneet. Koronatilanteen jatkuessa osa ihmisistä on ohjautunut hakemaan ruoka-apua lähempänä omaa asuinpaikkaa pienemmistä ruokajakopisteistä. Tämä on vähentänyt suurten ruokajakopaikkojen painetta.

Ruoka-avun sosiaaliohjaajien jalkautuva työ ruokajakoihin on jatkunut koko koronapandemian ajan. Erityisesti kevään 2020 poikkeusolojen aikana ruoka-avussa asioivilla asiakkaila oli epävarmuutta ja pelkoa uuden tilanteen edessä. Asiakkaat olivat arempia ja tulivat vähemmän keskustelemaan ruoka-avun sosiaaliohjaajien kanssa, vaikka tiedonsaannille ja ohjaukselle oli tarvetta. Jalkautuva sosiaalityö on kuitenkin näkyvää ja osalle ruokajonon asiakkaista työntekijän pelkkä läsnäolo tuo turvallisuudentunteen ja tiedon, että apua on saatavilla.

Jalkautumisten yhteydessä on jaettu kevästä 2020 alkaen ruoka-avun sosiaalityön koostamaa korona-ajan infopakettia. Päivitetty ja laajempi infopaketti julkaistiin alkuvuodesta 2021. Infopakettien tarkoituksena on ollut vastata ihmisten epätietoisuuteen ja tiedonjanoon uudessa ja oudossa tilanteessa. Vuoden 2021 infopakettia on jaettu lähinnä ruokajaoissa ruoka-avun sosiaaliohjaajien jalkautumisten yhteydessä yhteensä noin 2 000 kpl ja se on myös ollut saatavilla sähköisenä versiona Helsingin kaupungin nettisivuilla.

Infopaketti on painottunut koronatiedotukseen ja ruoka-apuun, josta on tullut paljon kyselyjä asiakkailta. Infopaketti sisältää tietoa koronasta kuten toimintaohjeet koronavirustartuntaepäilyissä, koronaterveys-
asemien yhteystiedot, tietoa kasvomaskien jakopisteistä Helsingissä, ohjauksen ruokajakelupaikkoihin ja
tietoa eri palveluista kuten Helsinki-infosta, sosiaalineuvonnasta ja paikoista, joihin voi ottaa kriisitilan-
teissa yhteyttä. Ruoka-avun infopakettin päivitetty versio julkaistaan alkuvuodesta 2022.

Ruoka-avun sosiaaliohjaajien tehtävänä on antaa ohjausta sosiaalipalveluista ja tarvittaessa myös ohjata asiakas avunpiiriin. Korona-aikana esiin on noussut esimerkiksi ikäihmisten kyky hoitaa itsenäisesti omia arkiasioita. On totuttu siihen, että asiat ovat hankalia ja että itse pitäisi pärjätä. Ei ole ollut tietoa, että monen arjessa raskaaseen asiaan on mahdollista saada apua ja tukea. Osa ikäihmisistä ei saanut ulkomailta tulevia eläkkeitä eivätkä kirjallisia todisteita, ettei ulkolaisia eläkkeitä siinä kohtaa maksettu, jolloin tulot ovat loppuneet ja talous on ollut tiukilla.

Asiakaskohtaamisissa on tullut myös esille, ettei moni ole ollut tietoinen Kelan tuista, joihin olisi oikeutettu tai esimerkiksi rollaattorista, jonka liikuntarajoitteisena saisi apuvälinäpalvelun kautta. Uudenmaan sulkukeväällä 2020 esti sukulaisia ja perheenjäseniä tapaamasta ja auttamasta toisiaan aiemman lailla. Esimerkiksi lapsiperheet eivät saaneet isovanhemmilta apua tai aikuiset, muualla asuvat lapset eivät pystyneet auttamaan Helsingissä asuvia eläkeikäisiä vanhempiaan.

”Tuttujen arkirutiinien ja sosiaalisten suhteiden katketessa, ihmisten on voinut olla haastavaa aktivoitua ja keksiä itselleen korvaavaa tekemistä. Etenkin ikäihmiset ovat herkästi jääneet kotisohvalle katsomaan lempisarjoja, jonka seurauksena hyvä liikuntakyky ja -taito ovat vuodessa romahtaneet. Ennen aktiiviselle ihmiselle roskapussin vieminen onkin yhtäkkiä iso haaste, kun omasta kunnosta huolehtiminen on laiminlyöty. Ehkä osa ihmisistä on ajatellut

koronan olevan pian ohi ja aikoneet jatkaa liikkumista sen jälkeen. Ikäihmiselle lyhytkin liikkumattomuuden aika saattaa olla kohtalokas, eikä kuntoutuminen takaisin ole helppoa tai edes mahdollista.”

Ravinnon turvaaminen

Ruoka-avun tarve on kasvanut korona-aikana. Esimerkiksi lomautusten ja työttömäksi jäämisen vuoksi ruoka-apua on tarvittu myös niissä kotitalouksissa, joissa ei ennen koronapandemiaa ollut ruoka-avun tarvetta. Pandemian alkuvaiheessa maaliskuussa 2020 toimeentulotukea myönnettiin elintarvikkeisiin 37 % enemmän kuin vastaavana aikana edellisenä vuotena, ja vuonna 2021 elintarvikkeiden osuus toimeentulotuen päätöksissä on edelleen korkea.

Ruoka-apua on annettu täydentävänä tai ehkäisevänä toimeentulotukena ruokakasseina, maksusitoumuksina ja rahana tilille. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijä tai sosiaalihjaaja on tehnyt ruoka-avun tarpeesta asiakkaalle erillisen päätöksen. Lisäksi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala on ollut mukana järjestämässä ruoka-apua yleisissä, hävikkiruokaa jakavissa jakopisteissä. Ruoanjakopisteissä voi asioida ilman päätöstä tai muuta dokumenttia ruoka-avun tarpeesta. Pandemian aikana on myös väliaikaisesti jaettu asunnottomille lämpimiä aterioita ja eväspaketteja.

Elintarvikkeisiin myönnetty täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki asiakkaille tuotetuista päätöksistä

v. 2020

525 960 €

v. 2021

559 242 €

Helsingissä on toukokuusta 2020 alkaen tuotettu ostopalveluna vakioruoka- ja kauppakassipalvelu niille henkilöille, jotka tarvitsevat toimeentulotukea elintarvikkeipalveluun karanteenin tai eristyksen vuoksi. Vakio-kiokasseja on sekä aikuisille että lapsille ja sisältö on ollut kaupungin hankintasopimuksen mukainen. Vakio-kassi on tarkoitettu kiireelliseen tarpeeseen, jossa ruokakassi on tarvittu karanteenissa tai eristyksessä olevalle asiakkaalle samana päivänä. Erityisesti pandemian alkuvaiheessa ruokakaupat eivät pystyneet vastaamaan yllättävään tilausmäärään, jolloin ostopalveluna tuotetulle ruokakassipalvelulle oli tarvetta.

Vakio- ja kauppakassien osuus elintarvikkeisiin myönnetystä tuesta

v. 2020

5 826 €



v. 2021

11 195 €

Lue lisää tässä katsauksessa:

Toimeentulo ja talous

Ruoka-aputyön akuuttikassien jako

Käytännössä kaikki seurakuntien ja avustusjärjestöjen ruokajakelut ja edullista hävikkiruokaa tarjoavat toimipisteet jouduttiin väliaikaisesti sulkemaan maaliskuussa 2020 kun koronaviruksen leviämisen hillitsemiseksi tehtiin rajoituksia ja uusia, turvallisia ruoanjakoja suunniteltiin.

Ruoka-avussa ruokajakojen sulkun reagoitiin nopeasti: yhteistyössä Myllypuron elintarvikeapu ry:n, Soten ja seurakuntien kanssa luotiin muutamassa päivässä ns. akuutti-ruokakassijärjestelmä turvaamaan ruoka-avun jatkuminen. Toimintaa koordinoi ruoka-avun kehittämisshanke. Akuuttikassien pakkaus alkoi 16.3.2020 Myllypuron elintarvikeavun tiloissa, josta ruokajako väliaikaisesti suljettiin. Ruoka kasseihin saatiin noin 80:ltä lahjoittajalta. Valmiiksi pakatut kassit olivat helposti ojentavissa ja sekä nopeuttivat ruokajakojä että vähensivät lähikontakteja.

Helsingin kaupungin ja Helsingin seurakuntayhtymän yhteinen ruoka-avun kehittämishanke 2018-2020 muuttui vakituisesti toiminnaksi Stadin safka -nimellä 2021. Stadin safka kehittää helsinkiläistä ruoka-apua, koordinoi hävikkiruokan kuljetuksia lahjoittajilta jakopisteisiin, tukee ruoka-aputoimijoita ja antaa palveluohjausta ruoka-avun asiakkaille.

3 000 kotiin toimitettua akuuttiruokakassia

Akuuttikassit oli suunnattu niille helsinkiläisille vähävaraisille, joille ruoka-apu oli elintärkeää. Koronapandemian vuoksi lomautettuja ihmisiä tuli ruoka-apuun – toisaalta ruokajonoista katosi vanhimpia, riskiryhmiin kuuluvia ikäihmisiä. Akuuttikasseja jaettiin sekä ruoka-avun toimipisteissä että myös kotitoimituksina niissä tilanteissa, joissa ruoka-avun tarpeessa oleva ei päässyt ruokakassijakoon. Akuuttikasseja toimitettiin koteihin paljon myös maahanmuuttajille, joilla kielitaidon ja digitaitojen puutteen vuoksi oli ruoka-avun tarvetta Kelan siirryttyä enenevässä määrin sähköiseen asiointiin ja tukien jäädessä sen vuoksi hakematta ja saamatta. Kotitoimituksina kasseja jaettiin yli 3 000, joista osa oli Helsinki-apua.

Päivittäin Myllypurossa pakattiin osin vapaaehtoisvoimin 1 750 akuuttikassia ja viikossa yhteensä noin 7 800. Ruoka-avun akuuttikassityöhön pakkaamiseen, jakamiseen ja kuljettamiseen saatiin myös henkilöstösiirtoina työntekijöitä kaupungilta muun muassa asukastaloista ja työtoiminnasta sekä seurakunnilta. Myös Hurstin apu osallistui akuuttikassien pakkaukseen.

Akuuttikasseja jaettiin eri puolilla Helsinkiä, jotta kävijämääriä saisi tasaisemmin eri pisteisiin eikä ruuhkia syntyisi. Kasseja jaettiin Matteuksen kirkolla, Malmin varustamolla, Hermannin diakonitalolla, Kontulan leikkipuisto Kiikussa, kerran viikossa Andreaskyrkanille ja kiertävästi yhteen Länsi-Helsingin pisteeseen, Malminkartanoon tai Pitäjänmäen, Munkkivuoren tai Huopalahden kirkolle sekä Alppikylään.

9 000 viikoittain keväällä jaettua ruokakassia

Ruoka-avun koordinoimien akuuttikassien lisäksi myös Hurstin avussa pakattiin noin 1200 kassia viikossa seurakunnan eri jakopaikkoihin. Yhteensä Helsingissä jaettiin 9 000 ruokakassia joka viikko vuoden 2020 maaliskuun puolivälistä toukokuun loppuun ja kesäkuusta elokuun 2020 alkupuolelle noin 6 200 kassia.

Ruoka-avun hakijat löysivät nopeasti uudet jakopaikat tiedotuksen ansiosta. Jakopaikoista tiedotettiin muun muassa kaupungin ja seurakuntayhtymän nettisivuilla ja erilaisissa sosiaalisen median kanavissa. Myllypuron elintarvikeapu ry:n tilojen edustalla oli ensimmäisellä viikolla infolappusten jakajia, jotka ohjasivat ihmisiä uusiin jakopaikkoihin.

Koronapandemia näkyi ruoan hamstrauksena ruokakaupoista, mikä näkyi myös Helsingissä saadun hävikki-ruoan vähempänä määränä. Toisaalta lahjoituksia saatiin aiempaa enemmän muun muassa ravintoloista, jotka joutuivat sulkemaan ovensa tai siirtymään pelkkään noutomyyntiin.

Akuuttikassien jako päättyi 7.8.2020, ja 10.8. Myllypurossa palattiin vanhaan jakokäytäntöön. Myös valta-osa Helsingin ruoka-aputoimijoista palasi toimintaan kesän ja syksyn 2020 aikana. Ruoka-aputyön jatkumista on edesauttanut Aluehallintaviraston linjaus, jonka mukaan kokoontumisrajoitukset eivät koske ruoka-apua. Ruoka-aputyössä terveysturvallisuus on ollut olennaisessa roolissa ja ruokajakopisteissa on edellytetty turvavälejä ja kasvomaskien käyttöä sekä kiinnitetty erityistä huomiota turvallisuuteen.

Pandemian alkuvaiheen jälkeen isojen ruokajakopaikkojen kävijämäärät ovat olleet selvästi aiempaa pienempiä ja pienten toimijoiden kävijämäärät ovat hieman kasvaneet, kun tietoisuus pienemmistä jakopisteistä on tiedotuksen myötä kasvanut. Kokonaisuutena ruoka-apua hakevien määrä on vähentynyt.

AKUUTTIKASSIEN JAKO 16.3.-7.8.2020



- yhteensä **n. 152 000** jaettua korona-ajan akuuttikassia
- **yli 3 000** kotiin pääasiassa vapaaehtoisvoimin toimitettua kassia
- **noin 100** vapaaehtoista pakkaamassa, jakamassa ja kuljettamassa kasseja koteihin
- **vapaaehtoisia** saatiin erityisesti Lions Clubilta ja Helsingin Diakonissalaitoksen Kanssalalta
- yritykset ja yhteisöt (mm. F-Secure ja Renault) tarjosivat **autoja ja työntekijöitä**

Lämpimät ateriat asunnottomille

Helsingin kaupunki on tarjonnut asunnottomille lämpimiä aterioita huhtikuusta 2020 alkaen toukokuun 2021 loppuun saakka. Asunnottomien lämpimien aterioiden koordinointi lähti kaduille jalkautuvien työntekijöiden havainnoista poikkeustilan alussa vuonna 2020 kun kaduille jalkautuvat työntekijät kohtasivat kaduilla paljon nälkäisiä ja huonovointisia ihmisiä. Ruoanjako toteutettiin muun muassa Helsingin kaupungin päiväkeskusten, Helsingin Diakonissalaitoksen, Sininauhasäätiön ja Vailla vakinaista asuntoa ry:n kanssa. Ruoanvalmistuksesta vastasi Palvelukeskus Helsinki. Lämpimän ruoan jakelupaikkoja oli yhteensä yhdeksän eri puolilla kaupunkia.

Alussa aterioita varauduttiin tarjoamaan reilut 600 päivässä ja lisäksi kaduille kiertäville ammattilaisille annettiin mukaan eväspaketteja, joita he voivat jakaa kohdatessaan ruokaa vailla olevia asunnottomia.

Vuonna 2021 päihdekuntoutuksen aterioiden ja elintarvikkeiden, ruoka-annosten ja eväspussien sekä kuljetusten kokonaissumma Vertais- ja vapaaehtoistoiminnan keskus Vepaan ja päiväkeskus Sympiksiin oli 121 561 €. Tällä saatiin esimerkiksi Itiksen Symppikseen maaliskuussa 2021 yhteensä 4600 ruoka-annosta tai eväspussia.

LUE LISÄÄ:

[Stadin safka – enemmän kuin ruoka-apua](#)

[Helsinki tarjoaa päivittäisen lämpimän aterian asunnottomille – ruokajakelu jatkuu toukokuun 2021 loppuun](#)

Maahanmuuttajat ja paperittomat

Maahanmuuttaneille sosiaalihuollon asiakkaille ja paperittomille Suomessa oleville on pyritty turvaamaan toimeentuleminen pandemian ajan sekä panostettu erityisesti oman-kieliseen viestintään. Paperittomien palveluissa myös tehtiin nopeasti varautumissuunnitelma, kun tieto pandemian etenemisestä Euroopassa levisi alkuvuodesta 2020.

Kun poikkeustilaan siirryttiin maaliskuussa 2020, maahanmuuttoyksikössä soitettiin henkilökohtaisesti jokaiselle asiakkaalle ja kysyttiin kuulumisia. Asiakkaille kerrottiin lockdownista, palveluissa asioinnin tavoista ja koronakäytännöistä sekä lähetettiin asiakkaille linkkejä omankielisiin ohjeistuksiin THL:ltä ja myöhemmin kaupungilta, kun kaupungin ohjeistukset tulivat. Etenkin yksineläville oli tarvetta soitella säännöllisesti, sillä asiakkaiden koronakokemukset lisäsivät työntekijöissä huolta asiakkaiden pärjäämisestä. Puheluista saatu palaute on ollut erittäin hyvää: asiakkaat olivat iloisia puheluista - normaalitilanteessa asiakkaat ovat ottaneet itse yhteyttä halutessaan tavata tai tarvitessaan apua.

Maahanmuuttoyksikkö järjestää Helsinkiin pysyvästi asettuneille pakolaisille sekä heihin rinnastettaville maahanmuuttajille kotoutumista tukevia sosiaalipalveluja, ohjaa kotoutumista ja järjestää paperittomien henkilöiden kiireelliset ja välttämättömät sosiaalipalvelut.

”Kun epidemian alussa soitettiin kaikki asiakkaat läpi, oli tämä asiakkaille yllättävän positiivinen kokemus. Asiakkaat (osa) kiittivät aidosti ”huolenpidosta” ja siitä, että soitettiin ja kysyttiin kuulumisia.”

Poikkeusajan alussa maahanmuuttoyksikön asiakaskunnassa oli epätietoisuutta uudesta tilanteesta ja pelkoa. Liikkeellä oleva väärä informaatio nostatti joissain asiakkaissa maailmanlopun tunnelmia. Poikkeustilan jatkuessa nousivat esiin yksinäisyys ja ahdistuksen lisääntyminen. Asiakkaat eivät esimerkiksi saaneet etäopiskeluun tarpeeksi tukea kouluista ja moni jäikin etäopiskelujen jatkuessa opinnoistaan jälkeen puuttuvien laitteiden ja tilanteen haastavuuden vuoksi. Myös verkkoasioinnin yhtäkkinen korostuneisuus kasvokaisten palveluiden sulkeuduttua muualla oli joillekin asiakkaille erittäin vaikeaa. Erityisen suureksi ongelmaksi muodostui Kela-asiointi. Asiakkaat kaipasivat apua Kelan hakemusten kanssa, kun asiointipisteet olivat supistaneet toimintojaan.

Lockdownin myötä Suomeen jäi hätämajoitukseen jumiin Euroopan liikkuvaa romaniväestöä, jotka eivät päässeet poistumaan maasta kotimaahansa, eivätkä enää kenneet elättämään itseään kerjäämällä, pullojen keruulla tai muulla tavalla jonka takia olivat maahan tulleet. Paperittomien tiimi jalkautui hätämajoitukseen, teki jokaiselle maahan jumiin jääneelle kiireellisen palvelutarpeen arvioinnin ja turvasi jokaisen varatoman ravinnonsaannin valmiuslain ja lockdownin ajalle kesään 2020 asti kunnes rajat taas aukesivat ja matkustaminen helpottui. Alkuun maahan jääneitä oli n. 100 mutta kevään myötä väki väheni pikkuhiljaa noin puoleen.

”Paperittomat ovat hyvinkin heterogeeninen ryhmä erilaisia ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa ja pandemian vaikutukset yhtä moninaisia. Varsinkin alkuun osa asiakkaista pelkäsi asioida tai ylipäänsä liikkua ulkona, toiset pelkäsivät sairastumista, kolmannet ovat kohdanneet omasta näkökulmastaan isompiakin murheita kuin koronan. Jonkun verran sekä liikkuvaa väestöä että muiden maiden kansalaisia jäi Suomeen jumiin, kun kotimaahan ei päässyt palaamaan ja se tuotti varsinkin pandemian alkuaikoina pitkittyneitä ongelmatilanteita. Monella tapaa myös pandemian näkökulmasta erityisesti asunnottomat henkilöt ovat joutuneet

sopeutumaan hyvinkin hankaliin olosuhteisiin ja omatoiminen kontaktien vähentäminen on ollut mahdotonta isommissa yhteismajoituksissa, joista joutuu päivisin ulos, oli lockdown tai ei.”

Jalkautuminen paperittomien päiväkeskuksiin ja hätämajoituksiin ei ollut samalla tavalla mahdollista kuin aikaisemmin. Palveluissa tehtiin karanteenimajoituspäätöksiä, päätöksiä ruokakassipalveluista sekä keskusteltiin asiakkaiden kanssa muun muassa koronasta, testiin ohjautumisesta. Toisaalta koronapandemian alku näkyi myös uusien asiakkaiden määrän vähentymisenä, kun rajat olivat kiinni, eikä maahan pystynyt tulemaan samalla tavalla kuin aiemmin.

Palveluihin ohjausta, neuvontaa ja välttämätöntä ja kiireellistä sosiaalihuoltoa

Verrattuna aiempaan palvelutarpeeseen ovat asiakkaat kyselleet enemmän sosiaalipalveluista terveyspalveluihin liittyviä asioita kuten koronarokotuksista ja karanteeneista. Asiakkaat kokivat lisäksi terveyskeskusten normaali palvelut vaikeasti saataviksi jonojen ja hoitovelan vuoksi. Toisaalta tutkimuksista saatu tieto, tiedotus rokotteiden saatavuudesta sekä testipisteistä on tavoittanut asiakkaita huonosti siitä huolimatta, että oikeaa tietoa on jaettu maahanmuuttoyksiköstä. Lisäksi on ollut karanteeneihin ja eristykseen liittyviä palvelutarpeita, esimerkiksi on ollut tarvetta tehohoidon jälkeiselle kuntoutumiselle ja välttämättömään ja kiireelliseen sosiaalihuoltoon kuten karanteenimajoitusten järjestämiseen asunnottomille. Maahanmuuttoyksiköstä järjestetty ruokatarvikkeiden ja lääkkeiden kuljetus karanteeneissa oleville sekä päivittäinen yhteydenpito poikkeustilan aikana huojensivat asiakkaiden mieltä huomattavasti.

Asunnottomuus on vaikuttanut erityisesti paperittomien tilanteeseen, kun suuri osa paperittomista on asunnottomia ja päiväkeskusten poikkeukselliset aukioloajat ja kävijärajoitukset vaikuttavat suoraan heidän päivittäiseen elämään. Etenkin kylmällä säällä sisälle pääseminen päiväsaikaan on erityisen tärkeää. Rajoitetut kävijämäärät eri tiloissa ja kauppakeskusten "hengailukiellot" myös vaikuttavat erityisesti asunnottomien elämään, kun on aiempaa haastavampaa löytää itselleen paikkoja, missä olla. Asunnottomilla tilanne on erityisen vaikea, hätämajoituksista pitää lähteä päiväsaikaan pois, monet paikat toimivat rajoitetusti ja samalla he altistavat itsensä koronalle liikkueensa julkisilla paikoilla.

Useiden paperittomien asiakkaiden elämä on täynnä epävarmuutta jo valmiiksi ja koronaepidemia on tuonut uuden epävarmuustekijän paperittomien tilanteeseen. Koronaepidemian yhteiskunnalliset ja taloudelliset vaikutukset heijastuvat myös tietyn taustaisten paperittomien elämään (esim. EU-kansalaiset), kun työmahdollisuudet vähenevät, eikä oleskelua voi virallistaa niin helposti esimerkiksi työperäisen oleskelun kautta. Paperittomien hätämajoituksessa on kuitenkin pystytty välttämään tartuntojen roihautaminen tehokkailla karanteeni- ja eristystoimenpiteillä eikä 2021 vuoden loppuun mennessä hätämajoituksessa ole ollut suurempia tartuntaryppäitä.

Koko pandemian ajan on autettu asiakkaita koronatestiin pääsyssä, testitulosten selvittämisessä, asunnottomien osalta karanteeni- ja eristysmajoitusten järjestämisessä sekä ruoka- ja lääkehuollon järjestämisessä eristykseen ja karanteeneihin. Asiakastyössä on myös pyritty jakamaan ajankohtaista ja omankielistä tietoa päivittyvistä ohjeista ja määräyksistä.

”Palvelutarpeisiin on onnistuttu mielestäni vastaamaan hyvin muuttuvista tilanteista ja pandemiaohjeista huolimatta. Paperittomia tavoitetaan entiseen tapaan ja yhteistyö kolmannen sektorin kanssa on edelleen toimivaa, vaikka yhteydenpito on siirtynyt verkostojen kesken pääosin etäyhteyksin tapahtuvaksi.”

Läpi koko pandemian maahanmuuttoyksikön asiakkaita on tavattu myös kasvotusten. Poikkeustilan aikana vain välttämättömät asiat hoidettiin kasvokkain, muuten yhteys asiakkaisiin käytiin puhelimitse. Maahanmuuttoyksikön neuvontapiste on ollut koko pandemian aikana auki, vaikka kävijämäärät tippuivatkin neuvontapisteessä alle puoleen. Paperittomien asiakkaiden osalta kesän 2020 jälkeen yksipäiväisestä drop in - vastaanotosta siirryttiin joka päivä auki olevaan uusien asiakkaiden vastaanottoon, jossa kiireelliset tarpeet arvioidaan ja turvataan joka päivä klo 9-16 viipymättä. Samalla etätapaamisista palattiin pääosin läsnäolotapaamisiin, mutta palveluiden monikanavaisuus on säilynyt ja asioita hoidetaan sekä kasvotusten, puhelimitse että kotikäynneillä ja syksystä 2021 alkaen myös tiiviisti mm. hätämajoitukseen jalkautumalla. Palveluiden monikanavaisuuteen kiinnitettiin lisäksi erityistä huomiota vuoden 2021 kehittämistyössä, kun uusien asiakkaiden kohdalla kokeiltiin ryhmämuotoisia infotilaisuuksia etänä ja hybridimallilla. Uusina työmuotoina otettiin käyttöön Videovisit-järjestelmä.

Asioita on hoidettu enemmän puhelimitse. Apuna on käytetty tulkkaussovellus Tulkaa, joka on saanut kiitosta työntekijöiltä. Toisaalta on myös koettu, että tulkkaus puhelimitse on raskaampaa kuin kasvokkain tulkkauksessa ja asioiden hoitaminen vie enemmän aikaa ja energiaa. Paperittomien kanssa työskennellessä korostuu luottamuksen rakentuminen, jota on helpompi tehdä tapaamisilla kasvotusten.

Heikko suomen kielen kielitaito tai sen puute vaikeuttavat asiakkaiden asioimista puhelimitse ja sähköisesti. Esimerkiksi ruokakassin tilaus netistä on vaikeaa asiakkaalle, jolla on digi- ja/tai suomen kielentaidon puute. Erityisesti ne asiakkaat, joilla ei ole suomen tai englannin kielen taitoa ovat arkoja tai kykenemättömiä soittamaan ja pyytämään aikaa. Monet asiakkailla suunnatut palvelut ovat vaikeammin saavutettavissa, ja aika pitää varata asioimista varten. Moni onkin jättänyt hakeutumatta palveluihin puuttuvan riittävän suomen kielen taidon vuoksi. Sähköisen asioinnin merkitys ja sähköisen asioinnin opettamisen tärkeys on korostunut niille asiakkailla, joille sähköisten palvelujen käyttö on mahdollista.

”Alun pelosta turtumiseen, välinpitämättömyyteen tai väsymiseen. Meidän asiakkailla on paljon muita huolia, korona ei ole niistä suurin. Suurin vaikutus suurella joukolla, joka on opiskellut suurelta osin etänä kotoutumiskoulutuksessa älypuhelimien välityksellä ja vaihtelevilla teknisillä taidoilla.”

Rokotuksia annettu hätämajoituksissa ja päiväkeskuksissa

Rokotusten alkamisen myötä keväällä 2021 paperittomien koronarokotteiden saamista on edistetty hyvin yksilöllisin toimenpitein. Riskiryhmille on varailtu aikoja sosiaalihuollon avustuksella kevään aikana kunakin ikä- tai riskiryhmän tullessa vuoroon. Loppukeväästä yhteistyössä epidemiayksikön mobiilitiimin, Global Clinicin ja HDL:n kanssa järjestettiin jalkautuvia rokotuspäiviä päiväkeskuksiin ja hätämajoituksiin vastaavalla tavalla kuin muille asunnottomien asumisyksiköille. Paperittomien tiimi kontaktoi taas jokaisen asiakkaan henkilökohtaisesti ja tiedotti yhteisistä rokotuspäivistä ja välitti omankielistä tietoa rokotuksista. Ensimmäisenä rokotuspäivänä asiakaskunnasta vähän yli 1/3 sai koronarokotteen ensimmäisen annoksen. Rokotuksista ja rokotustodistusten saamisesta tiedottamista jatketaan edelleen yhdessä terveydenhuollon kanssa keväällä 2022.

Pandemian myötä erilaisten uusien kokeilujen myötä palveluiden monikanavaisuus on laajentanut asiakkaiden mahdollisuuksia eri tavoin ja eri ympäristöissä saataviin palveluihin. Palveluiden kehittäminen ei ole seisahtunut pandemian ajalle vaan tiimissä on pilotoitu hätämajoitukseen jalkautuvaa sosiaalityötä ja terveysasemalla on keskitetty paperittomien hoitoa tietyille lääkärille ja hoitajalle, joiden kanssa yhteistä työtä on kehitetty ja kehittäminen jatkuu.

Kasvomaskien jako pienituloisille

Helsingissä kasvomaskeja on jaettu 19.8.2020 alkaen sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakaskohtaamisten yhteydessä ja 21.8.2020 alkaen eri puolilla Helsinkiä olevissa jakopaikoissa niille asiakkaille, joiden taloudellinen tilanne ei ole mahdollistanut kasvomaskien hankkimista.

Maskien jako on järjestetty yhteistyössä Helsingin seurakuntien ja SPR:n kanssa sekä useiden järjestötoimijoiden kuten Hurstin Avun ja Myllypuron elintarvikeavun kanssa. Maskeja on jaettu muun muassa asukastaloilla, kirjastoissa, seurakuntien ja järjestöjen toimipisteissä, ruoka-avun ja kuntouttavan työtoiminnan yhteydessä sekä kolmannen sektorin puolella.

Maskien jako on perustunut luottamukseen: maskijakoon tulevan ei ole tarvinnut todistaa vähävaraisuuttaan tai ilmaisen maskin tarvetta.

Hallituksen linjauksen mukaisesti taloudellinen tilanne ei ole saanut olla esteenä THL:n maskisuosituksen (alkaen 8/2020) noudattamiselle ja kunnat ovat velvollisia järjestämään kasvomaskeja ilmaiseksi pienituloisille.

Kangasmaskeja 55 000 helsinkiläiselle

Asiakkaille on ollut jaossa sekä kangasmaskeja että kertakäyttömaskeja. Kangasmaskeja on jaettu pääsääntöisesti elokuun 2020 ja maaliskuun 2021 välillä, jonka jälkeen on päivitettyjen suojainohjeiden vuoksi siirrytty jakamaan kirurgisia kertakäyttömaskeja.

Kangasmaskeja jaettiin neljän maskin pakkauksissa ja lähtökohtaisesti yksi pakkaus per asiakas. Maskien mukana tuli pesuohje ja lisäksi jakajille annettiin sosiaali- ja terveystoimialan viestinnän tekemät maskiohjeet suomen, ruotsin, englannin, venäjän, arabian ja somalin kielillä asiakkaille jaettavaksi ja jakopisteelle esille asetettavaksi. Viestinnässä kiinnitettiin erityisesti huomiota vieraskielisten tavoittamiseen.

Elokuun 2020 ja maaliskuun 2021 välisenä aikana kankaisia kasvomaskeja jaettiin jopa 220 000 kappaletta, yhteensä noin 55 000 helsinkiläiselle. Kaupungin yleisten jakopaikkojen ja sosiaalityön asiakasvastaanottojen lisäksi maskeja toimitettiin muun muassa vammaisten asumispalveluihin, vastaanottokeskukseen, psykiatria- ja päihdepalveluihin sekä lastensuojeluun.

Kirurgisia kertakäyttömaskeja on jaettu maaliskuusta 2021 alkaen kaikille sekä sitä ennen niille helsinkiläisille, joilla ei ole ollut esimerkiksi päihdeongelman vuoksi mahdollisuutta huolehtia kangasmaskien pesusta ja huollosta. Kirurgisia maskeja jaettiin alkuun 10 kappaleen pusseissa ja kokonaan kertakäyttömaskeihin siirtyessä asiakkaalle jakopaikasta riippuen tyypillisesti jaettu yksi 50 maskia sisältävä laatikko kuukauden ajaksi.



Kangasmaskien jako elokuu 2020 – marraskuu 2021:

- **n. 55 000** helsinkiläiselle
- **jopa 220 000** jaettua kangasmaskia
- **10 664** asiakkaalle asiakaskäynnin yhteydessä
- **17 484** asiakkaalle yleisten jakopisteiden kautta

TOIMEENTULO JA TALOUS

Koronapandemia on lisännyt taloudellisia ongelmia sekä pienituloisilla että niillä henkilöillä, joilla toimeentulon ongelmia ei ennen pandemiaa ollut. Esimerkiksi pandemian alkuvaiheessa lukuisat lomautukset ja irtisanomiset veivät monen tulot äkillisesti. Suomen sosiaali- ja terveys SOSTEN tekemän sosiaalibarometrin mukaan lähes kolme neljästä sosiaalityöntekijästä koki, että ruoka-avun tarve lisääntyi vuonna 2020 ja yli puolet sosiaalityöntekijöistä näki, että ruoka-avun tarpeen lisääntymisen lisäksi velkaongelmat ja vuokratilaukset olivat yleistyneet.

Sosiaalityössä näkyvät taloudelliset ongelmat

SOSIAALITYÖNTEKIJÖISTÄ:			
	2020	2021	
Ruoka-avun tarve lisääntynyt	73 %	66 %	
Velkaongelmat lisääntyneet	45 %	55 %	
Vuokratilaukset lisääntyneet	41 %	51 %	

Lähde: Sosiaalibarometri 2021

Muutokset Kelan perustoimeentulotuen myöntöperusteissa vähensivät täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen tarvetta

Toimeentulotukiin kuuluvat perustoimeentulotuki, jota haetaan Kelasta sekä täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, joista vastaa kunta. Toimeentulotuki on tarkoitettu tilanteisiin, joissa muut tulot ja mahdolliset etuudet eivät riitä välttämättömiin päivittäisiin kuluihin. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea voi hakea niihin menoihin, jotka eivät sisälly Kelan myöntämään perustoimeentulotukeen.

Kunnan toimeentulotukihakemusten määrä notkahti koronapandemian alkuvaiheessa maaliskuun 2020 jälkeen ja on pysynyt alhaisempana kuin ennen pandemiaa.

Yhtenä syynä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten laskuun on ollut Kelan toimintatapojen muutokset korona-aikana. Kela lisäsi erityisesti kevään ja kesän 2020 ajan joustavuutta ja harvinaisuuksien päätöksenteossa, jonka vuoksi esimerkiksi uudet ja lääkkeitä tarvitsevat asiakkaat saivat palveluja hyvin Kelasta eikä kunnan täydentävälle toimeentulotuella ollut niin suurta tarvetta. Muun muassa toimeentulotuen perusosan alentamisesta luovuttiin kaikilla asiakkailla – myös niillä asiakkailla, joilla perusosaa oli alennettu ennen pandemian alkua - pitkäaikaisille asiakkaille tehtiin

toimeentulotuen päätöksiä pidemmälle ajalle ja uusilla asiakkailla huomioitiin poikkeusolojen aikaan kolmen kuukauden aikavälillä vain pankkitilillä olevat varat, ei muuta realisoitavaa omaisuutta.

Kela myös myönsi toimeentulotukea kesälle 2020 niille opiskelijoille, jotka eivät saaneet kesätöitä eivätkä pystyneet opiskelemaan kesällä. Kela pystyi antamaan perustoimeentulotuen päätöksiä kohtuullisen nopeasti, jolloin asiakkaat eivät myöskään odotusajalla joutuneet aiemman lailla turvautumaan täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen.

Kunnan tarjoaman täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen asiakkaiden määrän laskuun on voinut vaikuttaa erityisesti poikkeustilan 2020 aikana Uudenmaan sulkutila ja asiakkaiden rajoittuneet mahdollisuudet kuluttaa ja osallistua muun muassa harrastuksiin. Harrastusten ollessa tauolla ja Uudenmaan ollessa suljettuna ei myöskään liikkumiseen ja siihen haettavaan toimeentulotukeen ollut tarvetta.

Toimeentulotukihakemuksia

1/2020-10/2021

115 751 kpl

Päiväkohtaisia hakemuksia

enimmillään

yli 310

Toimeentulotuen muutoksissa ei näkynyt samanlaista laskua Kelan myöntämässä perustoimeentulotuessa. Pandemian ensimmäisenä vuotena perustoimeentulotuen saajatalouksien määrä nousi 9,4 %. Pandemia toi uusia toimeentulotuen asiakkaita ja toisaalta perustoimeentulotuen myöntöön lisättiin joustavuutta. Pandemian jatkuessa Kelan perustoimeentulotuen saajatalouksien määrä on laskenut ja vastasi vuonna 2021 jo pandemiaa edeltänyttä vuotta.

Toimeentulotuen saajatalouksien muutokset koronapandemian aikana Helsingissä

Kelan myöntämä perustoimeentulotuki

<u>2020</u>	+9,4 %	<u>2021</u>	-8,3 %
-------------	--------	-------------	--------

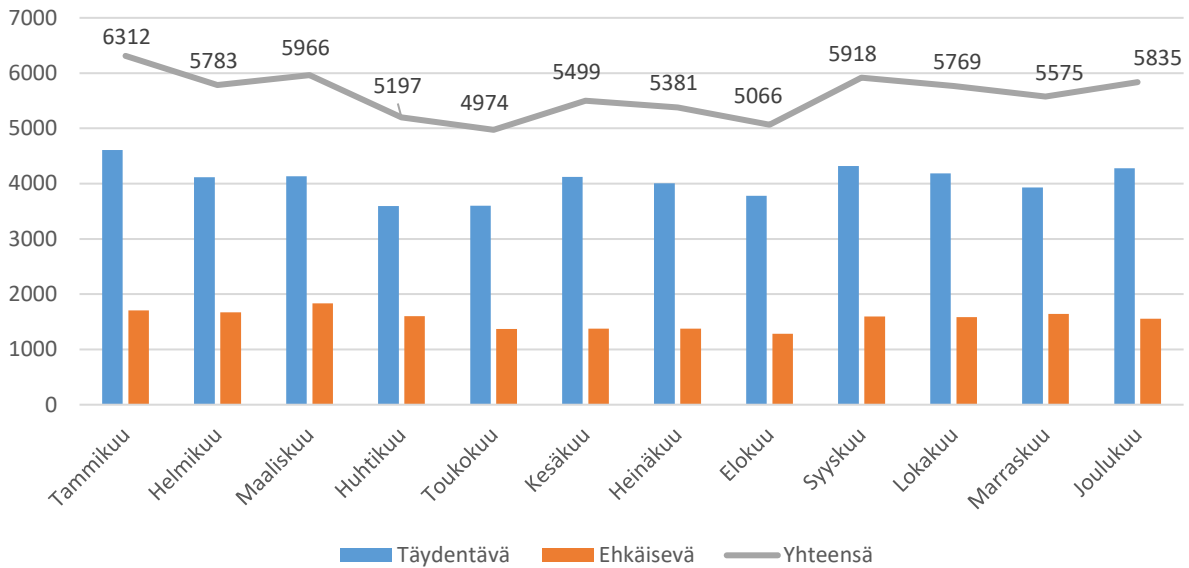
Kunnan myöntämä täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

<u>2020</u>	-2,7 %	<u>2021</u>	-5,8 %
-------------	--------	-------------	--------

Vuonna 2020 täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin 19 864 ja vuonna 2021 yhteensä 18 709 kotitaloudelle. Täydentävän toimeentulotuen osuus kunnalle saapuneista toimeentulotukihakemuksista on ollut pandemian aikana edelleen ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksia suurempi. Täydentävän toimeentulotuen hakemusten osuus oli vuonna 2020 keskimäärin 72 % kaikista hakemuksista. Ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksia oli noin 28 %. Kuukausittain hakemuksia saapui keskimäärin 5 606.

Hakemusten määrä oli suurimmillaan tammikuussa 2020 ennen koronapandemian alkua. Hakemusten määrä on peilautunut vallitsevaan koronatilanteeseen: rajoitusten ja sulkujen aikana hakemuksia on tullut tavanomaista vähemmän ja rajoitusten ja sulkujen vähentyessä tai poistuessa on hakemusten määrään tullut kasvua.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset 2020



Koronapandemian jatkuessa vuonna 2021 täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen saajatalouksien määrä on laskenut edelleen. Täydentävää toimeentulotukea myönnettiin tammi-lokakuun 2021 aikana yhteensä 11 495 taloudelle, joka on 3,4 % vähemmän kuin vuonna 2020. Ehkäisevää toimeentulotukea sai 7 969 taloutta, mikä oli 9,5 % vähemmän edelliseen vuoteen verrattuna.

Ruokakulut yleisin syy täydentävän toimeentulotuen tarpeelle

Pandemia on vilkastuttanut sähköisten palvelujen käyttöä ja myös toimeentulotuen hakemuksissa sähköisten hakemusten osuus on kasvanut. Sähköisten hakemusten osuus vuonna 2020 oli 38,9 % ja vuonna 2021 jo 44,6 %.

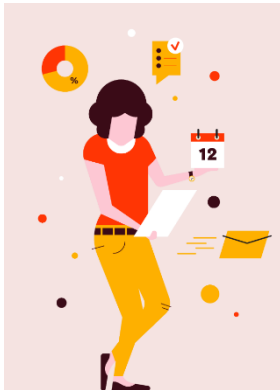
Yleisin täydentävän toimeentulotuen tarve on ruokahuoltoon. Ruokahuollon osuus on kasvanut ja lisääntyneeseen tarpeeseen on vastattu esimerkiksi luomalla ruokakassipalvelu sitä tarvitseville. Koronapandemian alkuvaiheessa maaliskuussa 2020 toimeentulotukea myönnettiin elintarvikkeisiin 37 % enemmän kuin vastaavana aikana edellisenä vuotena. Hakemuksissa on noussut esille myös tietokoneiden, puhelimien ja pyykinpesukoneiden sekä alkuvaiheessa myös kasvomaskien tarve. Verrattuna pandemiaa edeltäneeseen aikaan ei toimeentulotuen hakemuksissa kuitenkaan ole tullut esille uusia tarpeita.

”Kursseille osallistuminen kotoutujille on ollut haastavaa etänä, varsinkin jos ei ole lukutaitoa eikä kirjoitustaitoa. Te-toimiston kotoutumiskurssit eivät ole tarjonneet sopivia välineitä kursseihin jolloin on tullut paljon hakemuksia tietokoneisiin.”

Täydentävää toimeentulotukea on normaaliaikana myönnetty tyypillisesti lasten harrastuskuluihin ja HSL:n matkakortteihin. Pandemia on vaikuttanut erityisesti näihin hakemuksiin: rajoitusten ja sulkujen aikana hakemukset harrastuskuluihin ja matkakortteihin ovat vähentyneet ja vastaavasti niiden määrä on kasvanut,

kun tartuntamäärät ovat vähentyneet ja rajoituksista on paikoin luovuttu. Muita pandemian aikana selkeästi vähentyneitä tarpeita ovat olleet mm. hautauskulut, lääkkeet ja hoitotarvikkeet, vuokratästit sekä sähkö- ja kaasulaskut.

Toimeentulotuen hakemusten määrän väheneminen on vähentänyt myös kunnan toimeentulotuen menoja. Vuoteen 2019 verrattuna vuoden 2020 menot vähenivät 3,6 %, mikä vastaa lähes puolta miljoonaa euroa. Kokonaisuutena täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen käytettiin miltei 11,5 miljoonaa euroa vuonna 2020, keskimäärin 576 € asiakasta kohden.



KUNNAN TOIMEENTULOTUEN MENOT VUONNA 2020 YHTEENSÄ 11 450 000 €, JOSTA

- **5 734 000 €** täydentävää toimeentulotukea (-8,7 %)
- **5 716 000 €** ehkäisevää toimeentulotukea (+2,2 %)

Vuoteen 2019 verrattuna kunnan toimeentulotuen menot vähenivät 3,6 % eli 423 000 €.

Sosiaalinen luotto ja talousneuvonta

Pandemia on lisännyt yhteydenottoja ja kyselyjä kaupungin sosiaaliseen luototukseen ja talousneuvontaan, mutta toisaalta sosiaalisen luoton keinoin on voitu auttaa yhä harvempaa. Sosiaalisen luoton piiriin kuuluu asiakkaita pitkälti niiltä toimialoilta, joihin korona on eniten vaikuttanut. Moni asiakas on joutunut lomautetuksi tai työt ovat kokonaan loppuneet tai työtunnit ovat vähentyneet. Voimassa oleviin luottoihin on jouduttu tekemään runsaasti maksuohjelman muutoksia myöntämällä vapaakuukausia tai pienentämällä kuukausierää.

Luottoja on jouduttu irtisanomaan vuonna 2021 huomattavasti enemmän kuin aiempina vuosina. Osa asiakkaista on voinut hoitaa luottoaan sopimuksen mukaisesti muutaman vuoden, mutta pandemian aikana maksut ovat loppuneet eikä asiakasta ole tavoitettu monista yhteydenotoista ja muistutuksista huolimatta. Luoton takaisinmaksun päättymiselle voi olla syynä esimerkiksi asiakkaan kokemana toivottomuus koronapandemian jatkuessa ja tulojen pieneneminen. Myös ennen koronapandemiaa irtisanottujen luottojen ulosoton kautta tulevat suoritukset ovat vähentyneet pandemian aikana. Syynä voi olla, ettei pandemian aikana asiakkailla ole ollut ulosmitattavia tuloja lomautusten, työttömyyden tai palkan pienuuden vuoksi.

Pandemian aikana yli puolet sosiaaliselle luototukselle tulevista hakemuksista on jouduttu hylkäämään. Perusteena on ollut asiakkaan saamien tulojen pienuus tai asiakkaan muutoin epävakaa taloudellinen tilanne. Uutena palveluna elokuusta 2021 alkaen on asiakkaille tarjottu ns. koronatalousneuvontaa.

Sosiaalinen luotto on tarkoitettu Helsingissä vakinaisesti asuville pienituloisille ja vähävaraisille henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta saada muuta kohtuuehtoista luottoa.

ASUMINEN JA ASUNNOTTOMAT

Asumisneuvonta auttaa ratkaisemaan mm. vuokravelan, häiritsevän elämän tai asunnon huonosta hoidosta johtuvia ongelmia. Asumisneuvonnan palvelu on tarkoitettu kaikille asiakasryhmille.

Asumisneuvonnassa pandemia on näkynyt lisääntyneinä yhteydenottoina. Asiakasmäärät ovat nousseet asiakkaiden vuokravelkojen kasvaessa lomautusten vuoksi ja asiakkaiksi on päätyntä enemmän työssäkäyviä asiakkaita. Koronapandemia on vaikuttanut vahvasti pienyrittäjiin ja lomautusten kautta erityisesti yksinasuviin ja yhden vanhemman perheisiin.

Asumisneuvonta vaikuttaa olevan matalan kynnyksen ”suodatin”, josta ohjaututaan muihin palveluihin asumisneuvojan ensiarvion perusteella. Asumistilanteen selvittely ja tuen tarpeen arviointi on ollut koronapandemian aikana kasvussa asumisneuvonnassa, ja yhteydenottoja on tullut enenevässä määrin häiritsevän elämän, järjestyshäiriöiden ja naapuririitojen vuoksi. Asiakkaat ovat kokeneet, että palvelujen piiriin on vaikeampi päästä ja he ovat tarvinneet laaja-alaisempaa apua.

Asiakkaiden elämäntilanteiden muutoksissa on näkynyt selvästi koronapandemian aiheuttamat äkilliset kriisit talouteen ja koronatilanteen tuomat runsaat sosiaaliset ongelmat. Asiakkaiden toivottomuus on lisääntynyt ja erityisesti iäkkäiden avuntarve on kasvanut. Koronaepidemiasta johtuva palveluiden uudelleenjärjestäminen on etäännyttänyt entisestään tukea tarvitsevia asiakkaita palveluista. Tämä johtaa pahimmillaan asumisen kriisiytymiseen ja häätöön, joka olisi saattanut olla estettävissä oikea-aikaisella avulla ja tuella.

Asunnottomien tilanne erityisen vaikea

Asunnottomien kohdalla koronapandemia on näkynyt tuntuvasti ja myös uusia asunnottomia on tullut vuokratilanteista tulleiden häätöjen vuoksi. Keväällä 2020 poikkeustilan aikana moni palvelu ja julkinen tila sulkeutui, mikä vaikutti saatavilla olevien lämpimien sisätilojen ja vessojen määrään. Esimerkiksi hätämajoituksissa oli täyttä ja kokoontumisrajoitusten vuoksi asunnottomille suunnatuissa paikoissa kävijämääriä jouduttiin pienentämään. Palvelujen sulkeutumisesta vaikuttivat myös esimerkiksi etuuksien hakemiseen tai asuntohakemuksen tekemiseen eikä ilman puhelinta asunnoton ole voinut soittaa ja varata yösijaa.

”Asiakkaat eivät ole saaneet apua esim. Kelasta hakemuksen täyttämiseen tai esim. asuntohakemuksen tekemiseen asuntotoimistosta, koska palvelut ovat olleet kiinni. Asunnottomien asiakkaiden tilanne on vaikeutunut ja niiden, joilla ei ole laitteita ja osaamista, kykyä itse hoitaa asioita.”

Toisaalta kaikki asunnottomat eivät ole halunneet tai uskaltaneet hätämajoituksiin. Yhteismajoituksia on pidetty turvattomina esimerkiksi väkivallan tai tartuntavaaran vuoksi. Päihteidenkäyttö on kasvanut ja väkivallalla yhteismajoituksissa on ollut erittäin levotonta. Alussa kasvomaskeista oli myös pulaa ja hätämajoituksissa jouduttiin jakamaan maskeja rajoitetusti mikä vaikeutti suojautumista.

Hätämajoituskapasiteetin kasvattaminen on auttanut asunnottomien tilannetta, mutta edelleen vuonna 2021 moni asunnoton nukkui ulkona. Ongelmina ovat olleet nälkä, hygieniasta huolehtiminen ja tartunnat.

Etsivän lähityön havaintojen mukaan keväällä 2021 esimerkiksi roskiksista kaivettiin avoimesti ruokaa ja helteinen kesä näkyi asiakkaiden huonovointisuudessa.

Asunnottomilla ja myös asunnottomien palveluissa työskentelevällä henkilökunnalla on ollut runsaasti koronavirustartuntoja. Hätämajoituksissa on otettu koronavirustestejä, mutta esimerkiksi nuorilla on ollut pelkoa, että positiivinen testitulokse tulisi poliisin tietoon ja osa nuorista on kadonnut ennen testituloksen varmistumista. Kiertävä koronatestausrekka otettiin kuitenkin iloisesti vastaan. Hätämajoituksissa ongelmana on hätämajoitusten ruuhkautumisen lisäksi ollut esimerkiksi se, että karanteenipäätökset ovat voineet tulla myöhässä tai asiakkaat eivät ole pysyneet karanteenissa. Positiivisen koronavirustestituloksen saaneet on ohjattu karanteenimajoitukseen Luonalle.

Rokotusten eteneminen vuonna 2021 on helpottanut tautitilannetta. Rokotuksia on annettu hätämajoituksissa ja myös pop up -pisteissä. Rokotuksen on saanut väkiaikaisella henkilötunnuksellakin. Asunnottomien osalta rokotuskattavuus on ollut melko hyvä, mutta myös rokotuskielteisyyttä on ollut ilmassa.

Lue lisää tässä katsauksessa:

[Rajoitukset ja sulut vaikeuttavat asunnottomien asemaa](#) [Lämpimät ateriat asunnottomille](#)

Karanteeni- ja tilapäisasuminen

Helsinki on järjestänyt karanteenimajoitusta maaliskuusta 2020 lähtien karanteenipaikkaa tarvitseville pienituloisille. Majoitusta järjestetään ostopalveluna niille asiakkaille, jotka pärjäävät itsenäisesti, joilla on puhelin ja jotka saavat järjestettyä itse ruoan. Lauttasaaren asumisyksikössä järjestetään karanteenimajoitusta niille asiakkaille, jotka tarvitsevat tuettua majoitusta. Tuettuun karanteenimajoitukseen sisältyy peruspalvelut kuten ruoka ja tarvittaessa tukilääkitys. Lisäksi tuetussa karanteenimajoituksessa on aina läsnä hoitaja tai ohjaaja sekä vartija.

Ostopalvelun karanteenimajoitukset ovat normaaleja kalustettuja asuntoja ja huoneistoja Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla ja suunnattu sekä yksin eläville että perheille. Vuonna 2020 ostopalveluna karanteenimajoitusta järjestettiin 141 ja vuonna 2021 yhteensä 60 henkilölle. Keskimääräinen majoittumisaika oli 7-10 vuorokautta.

Karanteenimajoitus ostopalveluna

v. 2020

141 majoittujaa **1 448** majoitusvuorokautta

Majoituskulut yhteensä **92 093 €**

v. 2021

60 majoittujaa **418** majoitusvuorokautta

Majoituskulut yhteensä **25 523 €**

Tammikuussa 2022 tilapäismajoituksessa oli 157 asiakkuutta, joista yksinasuvia 76 ja perheitä tai pariskuntia 63. Keskimääräinen majoittumisaika tilapäisasumisessa oli 89 vuorokautta. Itsenäiseen asumiseen oli siirtynyt 17 asiakkuutta ja 23 asiakkuutta jonotti tuettuun asumiseen.

LUE LISÄÄ:

[Tilapäinen asuminen Helsingissä 2020](#)

OSALLISUUS JA KUNTOUTUMINEN

Työllistyminen, opintojen aloittaminen ja jatkaminen sekä kuntoutuminen ja mielekkään arjen luominen lisäävät hyvinvointia ja osallisuutta yhteiskunnassa. Helsingissä osallisuutta ja yhteisöllisyyttä tuetaan muun muassa kaikille avoimissa asukastaloissa, joissa on mahdollistua tavata ihmisiä, harrastaa, viettää aikaa ja saada sosiaaliohjausta. Jälkihuollossa tuetaan niitä nuoria, joilla on taustalla lastensuojelunasiakkuus ja jotka ovat aloittamassa itsenäistä elämää. Kuntouttavassa ja vammaisten henkilöiden työtoiminnassa tuetaan aikuisia vailla työtä ja opiskelupaikkaa olevia asiakkaita tavoitteena mm. osallisuus ja kuntoutuminen työhön tai opintoihin.

Digitukea asukastaloilla

Helsingin kaupungin ylläpitämät Stadin asukastalot ovat kaikille avoimia harrastus- ja kohtaamispaikkoja, joiden tavoitteena on lisätä hyvinvointia ja osallisuutta, sekä ehkäistä yksinäisyyttä. Taloissa voi osallistua erilaisiin ryhmiin ja tapahtumiin. Asukastaloissa saa ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluihin sekä digitukea ja tietokoneita sähköiseen asiointiin. Osassa asukastaloista jaetaan hävikkiruokaa ja korona-aikana asukastaloissa on jaettu kasvomaskeja.

Stadin asukastaloissa koronapandemia on näkynyt kävijämäärien laskuna etenkin rajoitusten tiukentuessa, mutta toisaalta asukastaloja on myös jouduttu väliaikaisesti sulkemaan. Osa toiminnoista on järjestetty etänä verkkoja kautta. Asukastaloilla on myös toiminut ajanvarauksellinen digitukipalvelu, jossa asiakas saa henkilökohtaista opastusta tietokoneen ja muiden digilaitteiden käyttöön. Palaute siitä on ollut erittäin hyvää ja digituki on ollut kysyttyä ja myös laajasti tarjottua. Digituesta on kysytty erityisesti apua sosiaalipalvelujen ja omien viranomaisasioiden hoitamiseen.

Asukastaloilla on jaettu lisäksi kasvomaskeja ja hävikkiruokaa. Ruoka-avun tarve on kasvanut ja asukastaloilla jaetut hävikkiruokakassit loppuneet usein kesken.

Pandemian aikana edullisten lounaiden myynti on paikoin ollut kiellettyä, jolloin myös asukastaloilla on jouduttu tilapäisesti lopettamaan lounaiden tarjoaminen, jolloin hävikkiruokakassi on voinut olla edullista ateriaa korvaava vaihtoehto.

Vaikka asukastaloilla on pyritty pitämään toimintaa käynnissä vähintään etäyhteyksillä, on monia toimintoja jouduttu perumaan ja harrastusten tarjontaa vähentämään. Ihmisillä on ollut kova tarve olla yhteydessä toisiin ihmisiin ja saada lähitukea omien asioiden hoitamiseksi, mikä on näkynyt myös asukastalojen asiakkaissa. Kuormittuneisuus, stressi, mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä yksinäisyys ovat asukastalojen työntekijöiden mukaan kasvaneet.

”Joidenkin asukastalon kävijöiden yksinäisyydentunne ja pahoinvointi pahenivat merkittävästi koronasulun aikana, kun se ainoa paikka, johon yksinäisyydestä kärsivä kävijä oli tottunut menemään, sulkeutui. Kärsimystä tuotti se, ettei voinut keskustella kenenkään kanssa. Arjen toimintakyky heikkeni, kun päivittäiset rutiinit katosivat ja ulos lähtemisestä muodostui pikku hiljaa kynnyks.”

Jälkihuollon nuoret ja huoli hyvinvoinnista

Jälkihuollolla tarkoitetaan sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeen tarjottavaa kokonaisvaltaista tukea lapselle tai nuorelle. Tarkoituksena on tukea lapsen kotiutumista sijaishuollosta tai auttaa aikuistuvaa nuorta saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäisen elämän aloittamiselle.

Jälkihuollon asiakkaita osa on voinut koronapandemian aikana huonommin kuin ennen korona-aikaa. Esimerkiksi yksinäisyys on kasvanut, lähi-kontaktien määrä vähentynyt ja elinpiiri supistunut. Osalla oma tilanne on alkanut kriisiytyä. Myös koronatilanne on tuonut ahdistusta osalle asiakkaita ja toisaalta näköalattomuutta tulevaisuuden suhteen. Koronatilanteen jatkuva eläminen on kuormittanut sekä asiakkaita että työntekijöitä.

Moni jälkihuollon nuorista putosi tyhjän päälle ilman mielekstä päivätoimintaa, kun nuorten kannalta monet keskeiset palvelut kuten Ohjaamo, työpajat ja ryhmätoiminta sulkeutuivat pandemian alkuvaiheessa tai ovat olleet vain rajoitetusti auki. Palvelujen sulut ovat vaikuttaneet muun muassa koronan vuoksi lomautettuihin tai työttömäksi jääneisiin nuoriin. Pahimpina sulkuaikoina asunnottomien asiakkaiden tilanne on ollut todella huono

eikä asiakkailta ei ole ollut paikkoja, minne mennä. Jälkihuollon asiakkaiden aiheuttamien häiriöiden määrä jälkihuollon välivuokratuissa asunnoissa on selkeästi lisääntynyt pandemian aikana.

Myös opintojen etenemisessä on ollut haasteita: osalle asiakkaita opiskelu etänä on ollut vaikeaa eivätkä opiskelut ole välttämättä edenneet tai opinnot ovat voineet pitkittyä harjoittelupaikkojen puutteen vuoksi. Koronan ja sen mukanaan tuomien kasautuvien ongelmien voidaan nähdä heikentäneen joidenkin nuorten luottamusta viranomaisiin ja sitä kautta myös siteitä yhteiskuntaan.

Mielenterveyspalvelujen tarve lisääntynyt – haasteena hoitoon pääsy

Asiakkaiden kanssa on tapaamisilla keskusteltu muun muassa koronan herättämästä pelosta, epävarmuudesta, hämmennyksestä sekä epäluuloista. Työntekijät ovat jakaneet tietoa koronatilanteesta ja asiakkaiden kanssa käydään keskusteluja koronatestauksesta, koronarokotteista ja karanteeneista.

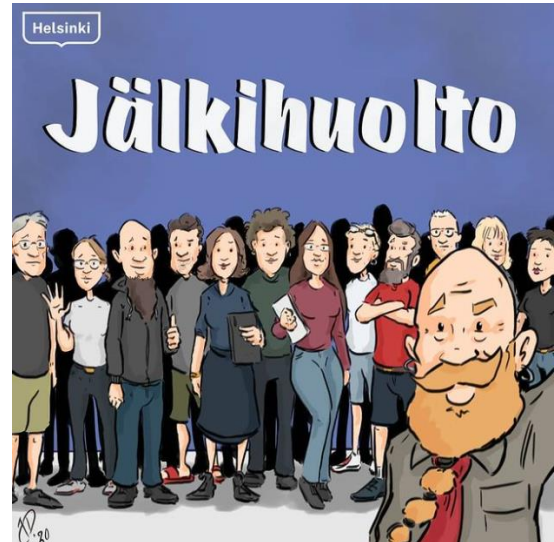
Mielenterveyspalveluiden tarve on lisääntynyt samanaikaisesti, kun niihin pääsy on vaikeutunut. Kiireelliseen avuntarpeeseen ei pystytä aina vastaamaan päihde- eikä mielenterveyspalveluissa. Psykiatrialle on vaikea saada lähetkeitä, hoitokontaktit ovat lyhyitä ja kolmen hukkakäynnin jälkeen hoitokontakti voidaan päättää. Mikäli nuorella on samanaikaisesti psykiatrinen sairaus ja päihdeongelma, mielenterveyspalveluiden saaminen on haasteellista, jos päihdeongelmaa ei saada hoidettua kuntoon. Joskus näissä tilanteissa ainoaksi asiakkaan saamaksi avuksi jää kontakti jälkihuoltoon.

”Jälkihuollossa tarpeet ovat yleensä liittyneet viranomaisasiointiin, raha-asioiden hoitoon, asumiseen ja epäselvän elämäntilanteen selvittämiseen, tulevaisuuden suunnitteluun, elämänkriiseihin ja päihde- ja mielenterveysongelmiin. Nuoren kohtaaminen on mielestäni onnistunut ja olemme monen kohdalla pystyneet motivoimaan nuorta saamaan päiväohjelmaa, mutta mielenterveys- ja päihdeongelmien (varsinkin jos molemmat) hoitaminen on vaikeaa, koska palvelut eivät vaan yksinkertaisesti vastaa nuorten tarpeita.”

Monimuotoisempaa palvelua ja itsenäistymisen tukemista

Asiakkaat tarvitsevat etätapaamisten lisäksi myös lähityötä ja tukea itsenäistymiseen yhä enemmän sekä työntekijän varmistelua siitä, että asiakas on hoitanut hänen elämänsä kannalta välttämättömät asiat. Kun rajoituksia on ollut enemmän, on myös henkilökohtaisia tapaamisia ollut vähemmän, aikoja jouduttu siirtämään tai tapaamiset järjestetty etätapaamisina. Asiakkaat ovat työntekijöiden mukaan kuitenkin saaneet palvelua vähintään yhtä hyvin kuin ennenkin tai jopa enemmän johtuen etätapaamisten mahdollisuudesta ja asioita on lisäksi hoidettu paljon puhelimesta. Joillekin asiakkaille etätapaamiset onnistuvat jopa paremmin kuin lähitapaamiset. Asiakastapaamiset ovat olleet monimuotoisempia, asiakkaiden kanssa on käyty kävelyllä ja kahviloissa sekä tavattu asiakkaita jälkihuollon toimistolla ja asiakkaan kotona.

Kevästä 2020 lähtien jälkihuollon asiakkaille on jaettu myös ruokakasseja. Ruokakassien avulla on voitu vähentää ruokamaksusitoumusten käyttöä ja on pystytty tarjoamaan asiakkaille matalalla kynnyksellä apua välittömästi. Jälkihuollosta on jaettu noin 20-30 ruokakassia kuukaudessa arvoltaan noin 10-15 € per kassi.



Kuva © @jayshredart

Valtakunnallisesti palkittu Stadin Soten etätyötoiminta

Helsingissä kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään Uusix-versioilla, Pakilan työkeskuksessa ja Avotyötoiminnassa sekä os-topalveluissa ja yksittäispaikoissa. Kuntouttava työtoiminta sisältää sekä itse työtoiminnan että muuta sosiaalista kuntoutusta kuten erilaisia ryhmätoimintoja, työvalmennusta ja kuntoutusohjaajan yksilötyötä. Työtoiminnassa tehdään myös osaamisen tunnistamista. Toiminnassa on mahdollista suorittaa esimerkiksi tutkintojen osia ja erilaisia korttikoulutuksia sekä osallistua kielenopetukseen. Lisäksi asiakkaille tarjotaan tietotekniikka- ja digiopetusta sekä luontolähtöistä toimintaa.

Kuntouttava työtoiminta on suunnattu pitkään työttömänä olleille henkilöille, jotka eivät ole työllistyneet itsenäisesti, työvoimahallinnon toimenpiteillä tai löytäneet koulutuspaikkaa tai muuta ratkaisua työttömyyteen. Sen avulla edistetään asiakkaan työllistymismahdollisuuksia ja elämänhallintaa sekä selkiytetään jatkosuunnitelmia. Työtoiminta tuo myös mielekästä tekemistä arkeen.

Etätyötoiminta osaksi palveluvalikoimaa

Koronapandemian seurauksena kuntouttavan työtoiminnan lähipalvelut suljettiin keväällä 2020, jolloin myös asiakkaiden ohjaus kuntouttavaan työtoimintaan lopetettiin väliaikaisesti. Poikkeustilan aikana työ-

voimasuunnittelijat pitivät yhteyttä asiakkaisiin ja työtoimintaan ohjattujen asiakkaiden kanssa käytiin koronaan liittyvät terveys- ja turvallisuuskeskustelut ja tarvittaessa konsultoitiin terveydenhuollon ammattilaisia.

"Eräs asiakas sanoi: "Olen asunut Suomessa kahdeksan vuotta, eikä kukaan ole soittanut minulle ja kysynyt, miten voin ja nyt soitetaan joka viikko.""

Työtoiminnan sulun aikana luotiin uutena, täydentävänä palvelumuotona kuntouttavan ja vammaisten henkilöiden työtoiminnan etäpalvelu. Etäpalvelun asiakasprosesseja ja työn tekemisen tapoja on kehitetty ja parannettu alusta alkaen yhteistyössä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Etäpalveluina on tuotettu etäkahvilatoimintaa, osallisuusvalmennusta ja työvalmennusta.

"Työtoiminnan sulkua vaikutti negatiivisesti asiakkaiden tilanteeseen. Asiakkaiden ongelmat kärjistyivät työtoiminnan loppumisen myötä. Nyt kun toiminta on taas voitu käynnistää, tilanne on jälleen parantunut."

Etätyötoiminta aloitettiin huhtikuussa 2020. Käyttöön otettiin sähköisiä työvälineitä ja -alustoja, joiden lisäksi mukaan otettiin palvelu myös puhelimen välityksellä. Etätyötoimintaan sisällytettiin osastokohtaiset toiminnot ja tehtävät, työvalmennusta, työelämätaitoja, osallisuutta, arjen hallintaa, digitaalisia ja tietoteknisiä taitoja vahvistavia osioita sekä green care -toimintaa. Tavoitteena on ollut tarjota monipuolista ja monimuotoista osallistavaa työtoimintaa, jossa huomioidaan asiakkaan osallistumisen mahdollisuudet, yksilölliset tavoitteet ja tarpeet.



Kuva © Jukka Piira

Viikko-ohjelma koostuu ns. pajapäivästä, jolloin asiakkaisiin ollaan yhteydessä puhelimitse, käydään läpi kuulumiset, annetaan itsenäisesti työstettävä tehtävä tulevalle viikolle ja käydään läpi edellisellä viikolla annettu tehtävä. Pajapäivän lisäksi asiakkailla on mahdollisuus osallistua verkkovälitteisiin työtoimintapäiviin, joita ovat osallisuus, kuntoutusohjaus ja työvalmennus. Näistä asiakas on voinut valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

"Ihmisillä oli pelkoa tilanteesta ja siitä että työtoimintapaikat suljettiin. Mutta oli suuri asia, että heistä pidettiin huolta ja heille soitettiin säännöllisesti. Annettiin etätehtäviä ja ehkä suurin juttu oli se, että heidän voinnistaan puhuttiin, saivat purkaa sydäntä. Moni sanoikin, että heistä ei ole aikoihin pidetty näin hyvää huolta."

Muita etätyötoiminnan muotoja ovat sosiaalisen kuntoutuksen etäkahvila, osallisuusvalmennus ja työvalmennus. Etäkahvilassa on käsitelty hyvinvointiin ja sosiaalisiin kysymyksiin liittyviä aiheita kuten liikunta, uni ja nukkuminen, hyvä mieli, luonto, talous sekä päihteet. Osallisuusvalmennuksessa on keskitytty asiakkaiden oman osallisuuden vahvistamiseen ja arjen tukipalveluiden ja mahdollisuuksien löytämiseen. Työvalmennuksessa paneudutaan ryhmissä työhön ja opiskeluun liittyviin asioihin.

Kesäkuussa 2020 työtoimintapaikat avattiin uudelleen, mutta etätyötoimintaa on jatkettu lähipalvelun ohella edelleen. Etätyötoiminnan avulla mahdollistetaan asiakkaiden osallistuminen palveluun, vaikka lähipalveluissa ryhmäkokoja on jouduttu pienentämään. Etätyötoiminta luo myös osaltaan sosiaalista turvallisuutta ja on ehkäissyt yksinäisyyttä.

Asiakkailla mahdollisuus saada työtoimintaa joko etä- tai lähipalveluna tai näiden yhdistelmänä on jatkunut ja kuntouttavan työtoiminnan etäpalveluita kehitetään edelleen. Työn alla on muun muassa uusi, digitaalinen alusta Virtuaaliverstas, joka kokoaa työtoiminnan eri aihealueita, tehtäviä, materiaaleja ja ohjeita.

Digitaaliset taidot harpanneet eteenpäin

Lähi- ja etäkuntouttava työtoiminta ovat tukeneet hyvin toisiinsa. Etäkuntouttava on mahdollistanut osallistumisen niille, jotka eivät ole voineet osallistua lähipalveluun sulun tai esimerkiksi tartuntapelon vuoksi.

Lähipalvelussa on tuttujen toimintojen lisäksi tehty korona-aikana muun muassa varasairaalan kalusteita, kasvomaskeja ja suojaileksia sosiaali- ja terveystoimialalle. Etätyötoiminnan käyttöönotto puolestaan on edistänyt asiakkaiden digiosaamista, jonka puute on yksi niistä isoista tekijöistä, joiden vuoksi moni on pudonnut nyky-yhteiskunnasta ja päättynyt työtoimintaan.



Kuva © Jukka Piira

Toisaalta haasteitakin on ollut. Etätyötoiminnan asiakkailla on ollut pelkoa, onko tehty riittävästi töitä etäpäivänä tai tuleeko siitä sanomista. Osalla asiakkaista on ilman lähipalvelua esimerkiksi päihde- tai mielen-terveysongelmat ovat palanneet tai ongelmat ovat muuttuneet haastavammaksi. Päihderyhmien tauot ovat näkyneet myös kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden hyvinvoinnissa: tauot ovat heikentäneet päihteet-
tömänä pysymistä.

"Kun meidän toiminnan ytimessä on ollut saada kuntoutujat pois kotoa ja työrutiiniin kiinni, tämä aika on tehnyt monelle hallaa ja siksi ihmisiä on jäänyt pois kokonaan ja poissaolot ovat lisääntyneet. Kuri on myös joissain paikoissa löystynyt, kun etätehtävät on tehty nopeasti ja tottumus edes neljän tunnin työtoimintapäivään on kadonnut."

Arvostus lähipalveluihin on lisääntynyt korona-aikana. Lähipalvelut on koettu erityisen tärkeänä sosiaalista turvallisuutta lisäävänä tekijänä. Pandemia-aikana työtoiminnan merkitys asiakkaiden elämässä mielekkään arjen sisällön ja toiminnan tuottajana on kasvanut. Työtoiminta on tuonut yhteisön, johon kuulua ja paikan, jonne mennä päivisin. Asiakkailta saatu palaute on ollut kiittävää; on paikka, jonne mennä, kun monet muut paikat ovat suljettuna.

LUE LISÄÄ:

[Kuntatyö2040: Stadin Soten etätyötoiminta](#)

[Sosiaalisia ilmiöitä -blogin kirjoitus "Työtoiminnan palvelut uudistuivat ketterästi keväällä 2020"](#)

Etätyöpalvelun kehittäminen on huomioitu valtakunnallisesti. Stadin Soten etätyötoiminta palkittiin Kuntatyö2030-palkinnolla joulukuussa 2021.

Päihdepalvelut

Päihdepalveluissa alkoholivieroitusosastot, selviämishoitoasema, nuorisoasema ja päihdepoliklinikat ovat toimineet suhteellisen normaalisti korona-aikana, mutta joissain palveluissa kävijämääriä on rajoitettu, ryhmäkokoja pienennetty tai palvelu on ollut suljettuna kokonaan. Muun muassa huumevieroitusyksikössä on ollut osastosulkuja koronan vuoksi ja jonot ovat kasvaneet vieroitushoitoon. Myöskään ostopalveluissa ei ole pystytty vastaamaan äkillisesti lisääntyneeseen tarpeeseen, jolloin palvelulupaus vieroitushoitoon pääsystä kolmen viikon aikana ei ole aina toteutunut.

Helsingissä päihdepalveluita tarjotaan mm. nuorisoasemalla, päihdepoliklinikoilla, päivätöiminnassa, päihdekuntoutuksessa, vieroitushoidossa ja Jelpissä.

Kevästä 2020 eteenpäin alkoholivieroitusosaston vertaisryhmät ja infot olivat tauolla reilun vuoden ajan. Myös huumevieroitusyksikön vertaisryhmistä on pidetty taukoa korona-aikana ja fysioterapeutin ryhmä loppunut. Ryhmätoimintoja on paikoin siirretty etänä pidettäväksi. Nuorisoasemalla osa ryhmätoiminnoista on siirretty etätöiminnaksi, mikä on osoittautunut toimivaksi lähityötä täydentäväksi palveluksi.

Päihde- ja mielenterveysasiakkaille suunnatut Sympis-päiväkeskukset suljettiin vuonna 2020 koronan vuoksi maaliskuussa ja avattiin jälleen kesäkuussa. Tiloihin on otettu koronarajoitusten mukaisesti asiakkaita ruokailemaan ja hoitamaan asioita, mutta vapaata oleskelua tiloissa on jouduttu rajoittamaan, jotta mahdollisimman moni on päässyt tiloihin asioimaan. Sympiksissä normaalisti jaettu puuro-/kahvitoiminta on ollut tauolla syksyyn 2021 saakka, mutta kaupungin tarjoamaa lämmintä ruokaa on tarjottu ensin kylmänä mukaan annettuna ja sittemmin Sympiksen tiloissa. Päivätöiminnan ollessa tauolla ovat työntekijät jalkautuneet eväspussien ja puhtaiden käyttövälineiden kanssa Sympisten lähialueille ja myöhemmin toiminnan verkostoiduttua sovitusti muiden toimijoiden kanssa.

Koronapandemian aikana nuorisoasemilla on havaittu, että hoitoon hakeutuvat nuoret ovat oireilleet vakavammin ja ongelmat ovat jatkuneet pidempään. Sympisten kävijöillä syrjäytyminen on syventynyt, kun palvelut ovat olleet supistettuja. Mielenterveysongelmat ovat kasvaneet ja päihteidenkäyttö on lisääntynyt. On tullut uusia päihteidenkäyttäjiä ja käyttö on muuttunut rankemmaksi. Sympiksissä kävijät ovat olleet fyysisesti huonokuntoisempia ja muun muassa pistosinfektiot ovat lisääntyneet. Kontulassa on ollut erittäin levotonta ja väkivalta on lisääntymään päin, Itäkeskuksen alueen muun toimijat ovat kokeneet lisääntyvästi haittaa Sympisten kävijöistä alueella ja Vallilan alueella on herännyt huoli ostopalvelukorvaushoitoyksikön asiakkaiden aiheuttamista mahdollisista haitoista.

Maaliskuussa 2020 koronapandemian alettua Auroran sairaala-alueelle perustettiin kahdeksan potilaspaikan korona pop up -osasto 4-1 vastaamaan mahdolliseen koronarajoitusten myötä tulevaan päihteiden saatavuuden ongelmaan ja siitä seuraavaan vieroitushoidon tarpeen kasvuun. Osaston täyttöaste jäi matalaksi, sillä vieroitushoidon tarve ei kasvanut ja osasto muutettiin ensin altistuneiden ja syksystä 2020 alkaen koronapositiivisten karanteenihoitopaikaksi. Osaston toiminta päättyi 31.1.2022.

Marraskuussa 2020 käynnistettiin kahden sairaanhoitajan voimin jalkautuva tukilääkitystiimi vahvistamaan koronakaranteenien onnistumista asumisyksiköissä, asunnottomien koronamajoituksessa Haagassa, Lauttasaarella ja omissa asunnoissa. Toiminnan tarkoituksena on ollut varmistaa aktiivisesti päihteitä käyttävien koronalle altistuneiden ja koronaan sairastuneiden karanteenien mahdollisimman hyvä onnistuminen tarjoamalla tukilääkitystä epidemiologisen yksikön määräämän karanteenin ajan. Jokainen asiakas on tavattu henkilökohtaisesti ja haastateltu hoitajien toimesta. Haastattelun perusteella lääkäri on määrännyt lääkityksen, joka on toimitettu asiakkaalle paikan päälle ja tukilääkitystiimi on tarpeen tullen huolehtinut asiakkaan psykiatrisen pitkäaikaislääkityksen toteutumisesta antamalla injektioita. Samalla hoitajat ovat arvioineet asiakkaan kokonaisvointia, mahdollisia koronaoireita ja antaneet myös pienimuotoista sosiaaliohjausta. Lisäksi myös muissa päihdepalveluissa on otettu koronatestejä ja annettu rokotuksia. Tukilääkitystiimin toiminta päättyi 30.1.2022.

LOPUKSI

Koronapandemia on tuonut monia suuria muutoksia sekä yksilöille että yhteiskunnassa. Aikuissosiaalityössä pandemia on näkynyt kasvaneina asiakasmäärinä, asiakkaiden hyvinvoinnin laskuna ja kasautuvina ongelmina. Aikuissosiaalityön merkitys on korostunut ja aikuissosiaalityötä on aktiivisesti kehitetty vastaamaan asiakkaiden uusiin tarpeisiin muuttuvissa tilanteissa.

”Psyykkinen pahoinvointi kasvanut ja palveluiden saatavuus huonontunut entisestään. Osa jo ennen pandemiaa syrjäytymisvaarassa olleista henkilöistä on tipahtanut täysin avun ja palvelujärjestelmän ulkopuolelle palveluiden sähköistyttyä ja etäpalveluiden yleistyttyä. Etäpalveluiden myötä myös uusia asiakasryhmiä on löytänyt tiensä asiakkuuteen.”

Pandemian aikana perusterveydenhuollon jonot ovat viivästyttäneet hoitoon pääsyä ja sosiaalisten kontaktien vähentyminen on entisestään lisännyt pahoinvointia. Palveluiden valikoima on supistunut huomattavasti. Aikuissosiaalityö on turvannut lakisääteisten palvelujen saatavuuden myös pandemian aikana ja lisäksi työssä on entistä enemmän korostunut monipuolinen psykososiaalinen tuki ja välttämättömien tarpeiden turvaaminen. Aikuissosiaalityön paikka on löytynyt hyvin kriisiaikana, jolloin ihmisten perustarpeista huolehtiminen ja moninainen tuen tarve ovat korostuneet.

Parhaiten* vastattiin sosiaalityön asiakkaiden välittömiin palvelutarpeisiin



* Hyvin/melko hyvin -arvot

Lähde: Sosiaalibarometri 2021

”Koronapandemian aikana asiakkaat tuntuvat olevat jonkinlaisessa pysähtyneisyyden tilassa: jatko suunnitelmia ei tehdä vaan tuudittaudutaan tähän hetkeen ja sen jatkuvuuteen. Tulevaisuus 'koronan jälkeen' tuntuu olevan kaukana, eikä tässä hetkessä olla valmiita kehittämään.”

Mielenterveyteen liittyvät ongelmat kasvussa

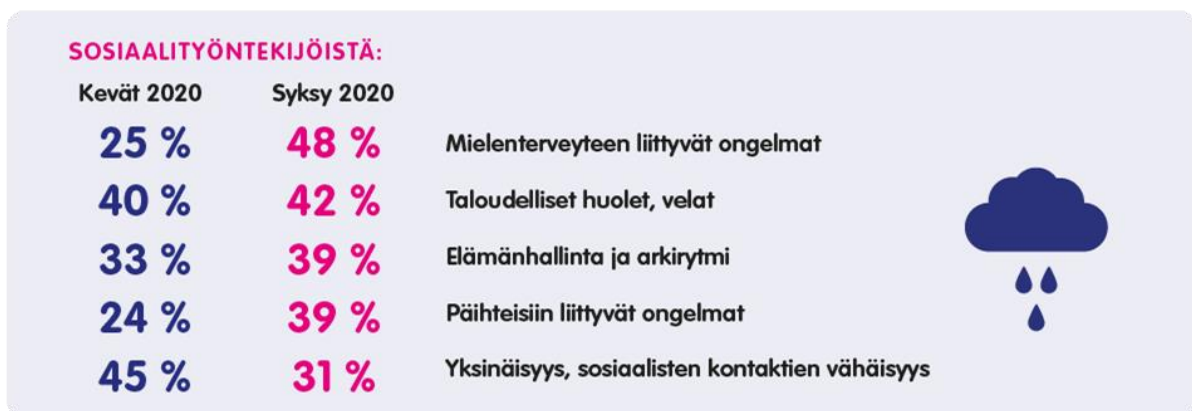
SOSTEn tuottaman sosiaalibarometrin mukaan keväällä 2020 koronapandemian alkuvaiheessa neljäsosa sosiaalityöntekijöistä koki mielenterveyteen liittyvät ongelmat sosiaalityön asiakkaiden suurimmaksi haasteeksi. Syksyllä 2020 näin koki jo vajaa puolet sosiaalityöntekijöistä. Samansuuntaisia havaintoja on tullut myös esille aikuissosiaalityössä: mielenterveysongelmat ovat yleistyneet ja niiden vakavuus on kasvanut pandemian aikana - yhä useampi voi huonosti.

Muutokset normaalissa elämässä ovat tuottaneet suurta ahdistusta ja moni on eristäytynyt sosiaalista kontakteista ja jäänyt kotiin. Itsetuhoisuus keskustelunaiheena on lisääntynyt sosiaalityössä. Asiakkaat ovat kokeneet huono-osaisuuden kasvua, kun heille tärkeitä matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja on suljettu ja esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan palveluita supistettu.

Mielialan laskun lisäksi koronaepidemian aikana velkojen ja vippien nosto on kasvanut, peliongelmat ja sosiaalisten tilanteiden pelko ovat työntekijöiden havaintojen mukaan yleistyneet. Matalan kynnyksen palveluun hakeutuvista muistisairaiden osuus on lisääntynyt.

”Kaikki on tämän pandemian suhteen samassa huojuvassa veneessä, vaikka kaikille ei riitäkään pelastusliivejä eikä kaikille niitä jakseta tarjota, jotka eivät osaa uida.”

Sosiaalityön asiakkaiden suurimmat haasteet



Lähde: Sosiaalibarometri 2021

Digitaaliset taidot entistä tärkeämpiä

IT-taitojen merkitys on kasvanut pandemian aikana. Moni palvelu on siirtynyt enenevässä määrin sähköiseen asiointiin ja pandemian aikana on otettu käyttöön ja kehitetty digitaalisia palveluja. Myös sosiaalityössä kehitettiin etävastaanottoja ja hyödynnettiin muun muassa etätulkkauksia. Osa asiakkaista, joita on aiemmin ollut vaikea saada tapaamiseen varatulle ajalle toimistoon, on tavoitettu vuoden 2020 aikana jopa paremmin digitaalisilla palveluilla. Digitaalisista palveluista on saatu myös positiivista palautetta asiakkailta.

Pandemian aikana asiakkaita on kontaktoitu aktiivisesti puhelimitse sosiaalihuollon eri palveluissa. Näille asiakkaille sosiaalityön välittäminen asiakkaiden hyvinvoinnista on näyttäytynyt jopa selkeämmin kuin ennen pandemiaa. Huomattava osa asiakkaista on kuitenkin myös tavattu lähivastaanotolla, joissa on huolehdittu riittävästä varotoimenpiteistä.

Vaikka aikuissosiaalityössä on saatu positiivista näyttöä asiakkaiden digitaidoista, on huomioitava se asiakasryhmä, jolla ei ole digitaitoja eikä varaa välineiden hankintaan ja jotka eivät siis ole digitaalisten palveluiden saavutettavissa. Kirjastojen ja muiden yleisten tilojen sulkeminen tai aukioloajan rajaaminen toi esiin, kuinka paljon asiakkaat tarvitsevat tiloissa olevia laitteita ja apua niiden käyttöön. Asiakkaat ovat tarvinneet yhä enemmän sosiaalityön apua asioihin, jotka pitäisi hoitua Kelassa ja muissa palveluissa, mutta joita asiakas ei itse ole voinut hoitaa, koska palvelu on voinut olla vain puhelimen tai verkkotunnusten kautta hoidettavissa. Digitaidot eivät kaikissa asiakasryhmissä usein riitä yhteiskunnan palveluiden hyödyntämiseen.

Myös kielitaito voi muodostua esteeksi etävastaanotolle, muulle sähköiselle asioinnille ja tiedonsaannille. Vieraskielisten kanssa on käytetty hyvällä menestyksellä etätulkkauksia, mutta myös koetaan, että etäasiointi ilman yhteistä kieltä pitkittää ja hankaloittaa asioiden hoitamista jopa tarpeettoman paljon.

”Asiakkaita tavataan paljon etänä. Etänä asiakkaan kokonaistilanteen ja toimintakyvyn arvioiminen haastavampaa. Asiakkaiden palvelut vähentyneet eli asiakkaan kannattelu jää aikuissosiaalityöhön enemmän.”

Lähityön tarve on tullut näkyväksi aikuissosiaalityössä koronan aikana, kun muut palvelut ovat vähentäneet kohtaavaa työtä. Lähityön tarve on edelleen merkittävä eikä lähityötä voi kokonaan korvata etäpalveluilla. Asiakkaille on turvattava monikanavaiset asiointimahdollisuudet jatkossakin.

Sosiaalityön asiakkaiden auttamiseksi lisättiin eniten etä- ja digipalvelua

Lisätty* syksyllä kevääseen verrattuna



* Paljon/melko paljon/jonkin verran -arviot

Lähde: Sosiaalibarometri 2021

Henkilöstö ja monialainen yhteistyö avainasemassa

Kaiken kaikkiaan sosiaalihuollossa on onnistuttu vaikeana aikana. Erityinen kiitos kuuluu henkilöstölle: pandemian aikana on joustettu erittäin paljon ja tehty erinomaista työtä yhteisenä haluna auttaa ja huolehtia asiakkaita. On tavattu asiakkaita läpi pandemian kasvotusten, tuettu, autettu ja kuunneltu tilanteessa, jossa myös työntekijöillä on huolta omasta terveydestä ja pandemiasta.

Pandemian aikana Helsingin kaupungilla ei ole tehty lomautuksia. Henkilöstöä on siirretty tarpeen mukaan väliaikaisesti sekä toimialojen sisällä että toisille toimialoille. Myös sosiaalihuollon henkilökunnan työtehtävissä ja työpisteissä on ollut muutoksia – siirtoja on tullut hyvinkin lyhyellä varoitussajalla ja moni on nopeasti ottanut haltuun uudet työtehtävät. Uusien työtapojen ja työmuotojen edessä hyvinvointi ja jaksaminen ovat entistä tärkeämpiä.

Asiakkaita pystyttiin palvelemaan pandemian aikana hyvin: on autettu asiakkaita eteenpäin työelämään, opiskeluun ja työhönvalmennukseen, tuettu kriisin keskellä ja löydetty joustavia ratkaisuja asiakastyöhön. Apuna on myös ollut monialainen ja joustava yhteistyö eri toimijoiden ja palvelujen kanssa.

Keskeiset onnistumisemme



Päivystysrinki. Toteutimme koronapäivystyspuhelimien akuutteihin sosiaalihuollon tarpeisiin.



Ruokahuolto. Pystyimme turvaamaan akuutin ruokahuollon mm. karanteeniin ja eristykseen asetetuille.



Majoitus. Loimme toimivan karanteenimajoituspalvelun sitä tarvitseville asiakkaille.



Digitaalisten palvelujen kehittäminen. Tarjosimme mm. etävastaanottoja ja etätyötoimintaa.

Ehkä haastavinta uudessa tilanteessa on ollut pandemian äkkinäisyys ja valmiin pandemiasuunnitelman puuttuminen sosiaalihuollon puolella. Jatkossa sosiaalihuolto on otettava huomioon pandemiasuunnitelmissa. Pandemian alkuvaiheessa sosiaalihuolto on tukeutunut terveydenhuollon pandemiasuunnitelmaan, joka ei vastaa sosiaalihuollossa olevia tarpeita.

Korona-aika on vaatinut nopeaa reagointia ja järjestäytymistä ja siinä on myös onnistuttu. Viestintään on panostettu, mutta nopeasti muuttuvissa tilanteissa siinä on ollut haasteita: ohjeistukset ovat muuttuneet hyvinkin nopeasti ja toisaalta tiedonkulku ei ole aina toiminut. Kaupungin sisäisellä viestinnällä ja asiakasviestinnällä ei ole tavoitettu kaikkia. Sekä sosiaali- ja terveystoimialan johdolta suoraan henkilöstölle tulevaan että asiakasviestintään tulee kiinnittää huomiota.

On myös pohdittava, miten koronapandemian kaltaisessa äkillisessä kriisitilanteessa voidaan vielä paremmin huolehtia sekä työntekijöistä että asiakkaita. On otettu paljon uusia menetelmiä ja työtapoja, mutta on myös mietittävä, mitä muita menetelmiä olisi lisäksi voitu käyttää. Vaikka sosiaalihuollossa pystyttiin hyvin nopeasti kehittämään uudenlaisia työtapoja ja kehittämään digitaalisia palveluja, on myös se asiakasryhmä, jolle kohtaavan työn vähentyminen pandemian aikana on vaikeuttanut tai ylläpitänyt asiakkaan haastavaa tilannetta.

Kohtaava työ jatkossakin sosiaalityön keskiössä

Pandemia on tuonut arvokasta kokemusta koko yhteiskuntaa koskettavaan kriisiin varautumisesta ja siihen reagoimisesta. Tavoitteena on kehittää palveluja edelleen vastaamaan paremmin sekä uusien että jo sosiaalityössä asioivien asiakkaiden palvelutarpeisiin monialaisena yhteistyönä muiden palvelujen kanssa. Kohtaavaa työtä jatketaan ja siihen panostetaan erilaisilla areenoilla ja monipuolisissa toimintaympäristöissä asiakkaan toiveita ja tarpeita kuunnellen. Huomiota kiinnitetään myös niiden asiakkaiden tunnistamiseen, jotka tarvitsevat kohtaavia ja vuorovaikutteisia palveluja.

Pandemia on osoittanut, kuinka tärkeitä sosiaaliset kontaktit ja mahdollisuus vuorovaikutukseen ovat. Koronapandemia on paljastanut monen asiakkaan hauraat läheisverkostot. Läheisverkoston varmistaminen on keskeistä myös sosiaalityössä.

Pandemian aikana kehitetyt etäpalvelut jäivät osaksi sosiaalityön palveluvalikoimaa. Erilaiset digitaaliset ratkaisut mahdollistavat aiempaa laajemmin ja tehokkaammin asiakkaiden ja palveluiden ulkopuolella olevien henkilöiden tavoittamisen. Digi- ja etäpalvelut myös antavat enemmän aikaa kohdata lähityössä asiakkaita esimerkiksi asiakkaan kotona, toimistolla ja muissa toimintaympäristöissä.

Tämän sosiaalisen raportin julkaisun aikana maaliskuussa 2022 koronapandemia on edelleen päällä. Pandemiasta johtuvat pitkäaikaisvaikutukset eivät ole vielä tiedossa, mutta oletettavaa on, että pandemian seuraukset kestävät pitkälle tulevaisuuteen. Pandemian aikana pitkäaikaistyöttömyys on tuplaantunut ja työttömyydestä johtuvat ongelmat tulevat näkymään viiveellä samoin kuin esimerkiksi lasten ja nuorten pahoinvoinnin vaikutukset. Pitkittyneet taloudelliset haasteet ja vaikeudet voivat johtaa syrjäytymiseen ja osattomuuteen. Pitkään kestäneen pandemian jälkeen voi olla myös henkisesti vaikea suuntautua uuteen normaaliin.

”Loppujen lopuksi muutos sosiaalityössä pandemian aikana ei ole ollut merkittävä. Aikuissosiaalityössä on aina keskitytty auttamaan ihmisiä monenlaisten ongelmien kanssa ja pandemiasta johtuvat haasteet ovat vain yksi lisä tähän.”



Sosiaalityö Helsingissä – asiakkaiden ajatuksia ja toiveita hyvästä sosiaalipalvelusta.

LÄHTEET

[hel.fi](#) – Toimialan palvelujen kuvaukset, uutiset ja tiedotteet

[Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö vuonna 2020, Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 5/2021](#)

Maakunnallistuva sosiaalityö - kehittämisverkoston tilannekatsaus koronakriisistä, Marja-Leena Valkonen, 27.3.2020 ja 8.4.2020, Kelan tilannekatsaus

[Sosiaalibarometri 2021, SOSTE](#)

[Tartuntatautirekisterin COVID-19-tapaukset, Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos](#)

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön palveluista vastaavien esihenkilöiden ja palveluissa työskentelevien työntekijöiden haastattelut ja heille suunnattu erillinen tiedonkeruu. Lisäksi palvelussa tehty tilastot, koonnit ja raportit seuraavilta tiimeiltä:

- Aikuisten ja nuorten sosiaalityö ja sosiaaliohjaus
- Asukastalot
- Asumisneuvonta
- Asunnottomien koronaseuranta
- Etsivä lähityö
 - [Koronahavainnot 2021](#)
 - [Etsivän lähityön havainnot koronakeväänä 2020](#)
 - [Etsivän lähityön katuhavainnot - maaliskuu 2020](#)
- Etuuskäsittely
- Jälkihuolto
- Maahanmuutto ja paperittomien palvelut
- Ruoka-apu
- Sosiaalineuvonta
- Sosiaalihuollon koronapäivystyspuhelin
- Sosiaalinen luototus ja talousneuvonta
- Stadin Soten työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus
 - [Työtoiminnan palvelut uudistuivat ketterästi keväällä 2020, Sosiaalisia ilmiöitä -blogi](#)
- Tilapäinen asuminen
- Muut nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön erilaiset dokumentit, ohjeet ja tiedotteet.

Muut tilastot ja materiaalit

- Helsingin kaupungin hankinta- ja logistiikkakeskus
- Helsingin kaupungin päihdepalvelut
- Helsingin kaupungin tilastopalvelut
- Luona Oy:n karanteeni- ja tilapäisasumisen



Helsinki



hel.fi/aikuissosiaalityo

Toimittanut:
Päivi Hietikko
suunnittelija

Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveystoimiala
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö