



Sosiaalialan korkeakoulutettujen
ammattijärjestö Talentia ry



KORONAEPIDEMIAN VAIKUTUKSET SOSIAALIPALVELUIHIN

7.5.2020

Aune Ahonen, Jaana Manssila, Heidi Pekkarinen, Tiia Pesonen
Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry

Sisällys

1. Johdanto	2
2. Vastaajien taustatiedot	2
3. Koronaepidemian vaikutukset työolosuhteisiin	4
3.1 Työnantajan toiminta koronaepidemian aikana	4
3.2 Työn sisältö	7
3.3 Työn järjestelyt	8
3.4 Avoimet vastaukset työolosuhteista	9
4 Koronaepidemian vaikutukset sosiaalipalveluihin	11
4.1 Sosiaalipalvelujen toteutuminen sosiaalialan ammattilaisten työpaikoilla	11
4.2 Ammattilaisten näkemys asiakkaiden pärjäämisestä	13
4.3 Uudet käytössä olevat asiakastyön menetelmät ja toimintatavat	14
4.4 Avoimet vastaukset sosiaalipalvelujen toteutuksesta	14
5 Jälkikommentti: Talentian näkökulmasta keskeiset kyselystä nousseet asiat	16
5.1 Sosiaalialan korkeakoulutetuilla huoli asiakkaista koronaepidemian keskellä	16
5.2 Suuri huoli asiakkaiden pärjäämisestä	16
5.3 Korona johti sosiaalipalveluiden digiloikkaan	16
5.4 Poikkeustilanne kuormittaa työntekijöitä	17
5.5 Varautuminen sosiaalipalvelujen kysynnän kasvuun on heikkoa	18
5.6 Joustavuutta työtapoihin ja työmenetelmiin yhteisellä kehittämisellä	18

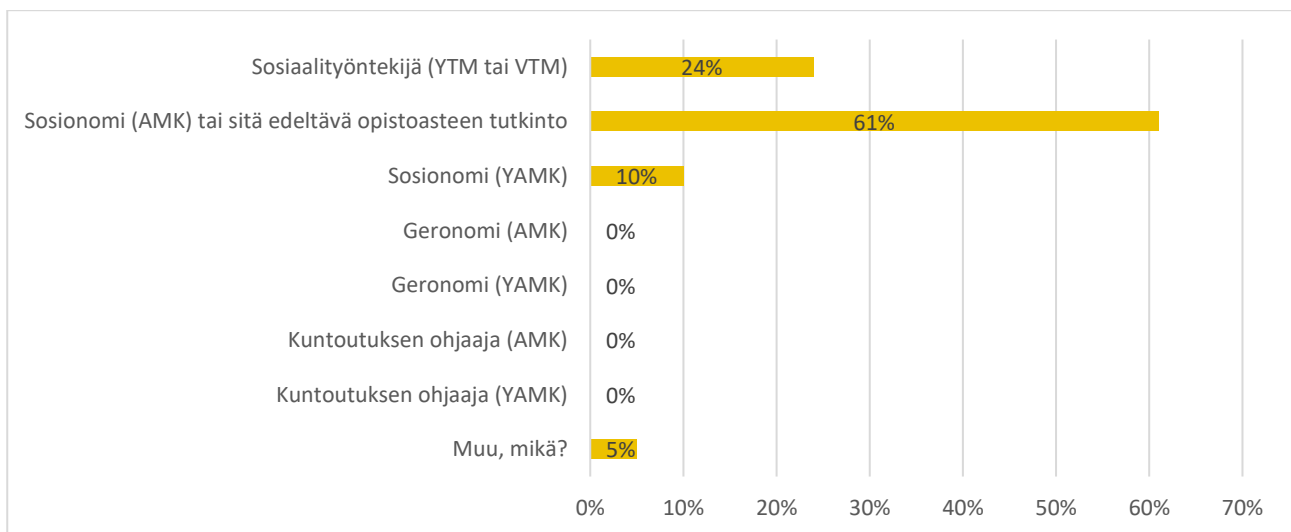
1. Johdanto

Tämä selvitys antaa ajankohtaista tietoa vallitsevan koronavirusepidemian aiheuttamasta erikoistilanteesta sosiaalipalveluissa. Talentia selvitti jäsenkyselyllä sosiaalialan korkeakoulutettujen näkemyksiä koronaepidemian vaikutuksista työolosuhteisiin ja -järjestelyihin sekä sosiaalipalvelujen toteuttamiseen myös asiakkaiden näkökulmasta. Kysely toteutettiin ajalla 27.4.-4.5.2020. Kyselyyn vastasi noin 1500 Talentian jäsentä, jotka työskentelevät eri sosiaalipalveluissa, kuten lastensuojelussa, vanhustenhuollossa, vammaispalveluissa, aikuissosiaalityössä ja lapsiperheiden palveluissa.

2. Vastaajien taustatiedot

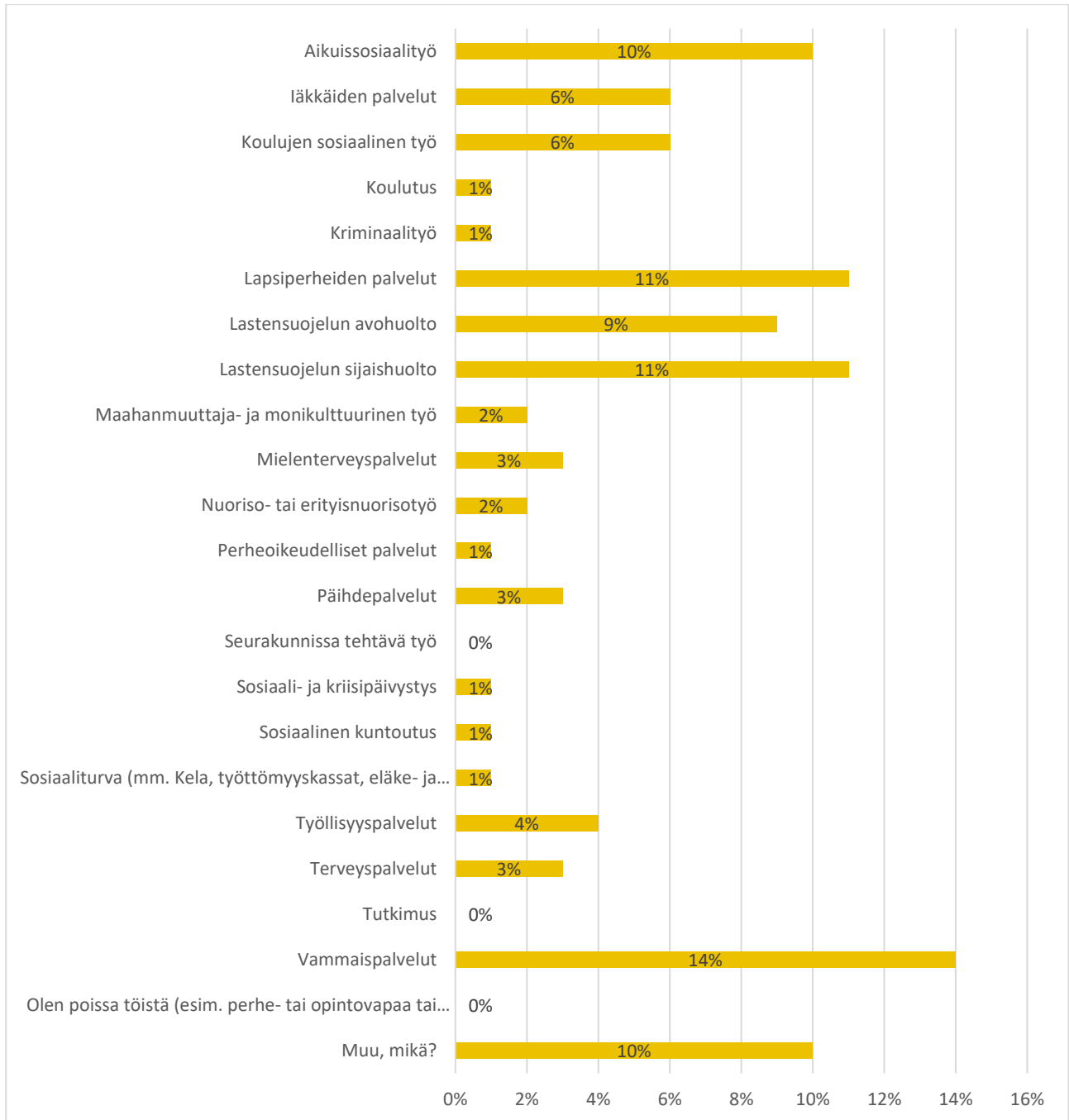
Talentian jäsenkysely koronaepidemian vaikutuksista sosiaalipalveluissa toteutettiin 27.4. - 4.5.2020. Kysely saatekirjeineen lähetettiin kaikille Talentian jäsenrekisterin mukaan eri sosiaalipalveluissa työskenteleville (N = 11 287). Kysely kohdennettiin työssä oleviin jäseniin ja aineisto kerättiin Webropol-kyselytyökalulla. Kyselyyn vastasi 1558 vastaajaa ja vastausprosentti oli 13,8 %.

Vastaajista 61 % on sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto tai sitä vastaava aiempi tutkinto. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto on 10 % vastaajista. Yliopistossa suoritettu sosiaalityön maisteritutkinto on 24 % vastaajista. Pääasiassa joku muu korkeakoulututkinto on 5 % vastaajista. (Kuva 1.)



Kuva 1. Vastaajien koulutustausta. Vastanneiden määrä: 1558.

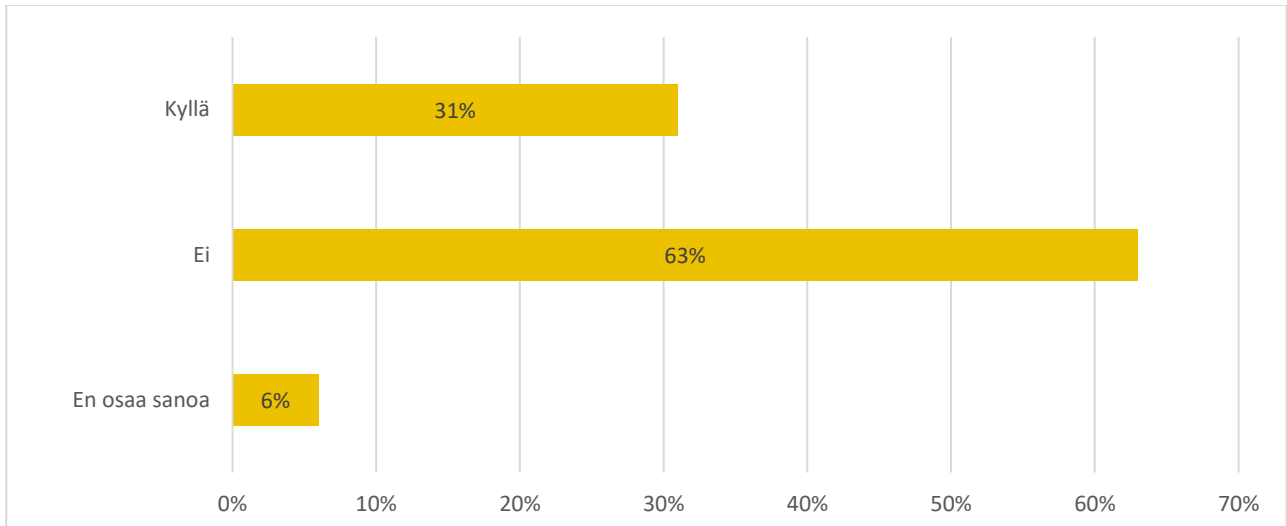
Enemmistö vastaajista (73 %) työskentelee julkisella sektorilla. Yksityisellä sektorilla työskentelee 17 % ja kolmannella sektorilla 10 % vastaajista. Työntekijöitä vastanneista on 84 %, lähiesimiehiä 11 % ja johtajia 4 %. Muussa asemassa toimivia ilmoittaa olevansa 1 % vastanneista. Vastaajat työskentelevät laajasti eri sosiaalipalveluissa, kuten lastensuojelussa (20 %), vammaispalveluissa (14 %), aikuissosiaalityössä (10 %), vanhustyössä (6 %) ja lapsiperheiden palveluissa (11 %) (kuva 2).



Kuva 2. Vastaajien työalue. Vastanneiden määrä: 1558.

3. Koronaepidemian vaikutukset työolosuhteisiin

3.1 Työnantajan toiminta koronaepidemian aikana



Kuva 3. Onko työnantajasi aloittamassa tai aloittanut yt-neuvottelut lomautuksista? Vastaajien määrä: 1548.

31 % vastaajista kertoi työnantajan aloittaneen tai olevan aloittamassa yt-neuvottelut työntekijöiden lomauttamiseksi. 63 % vastaajista kertoi, että työnantaja ei ole aloittanut tai aloittamassa yt-neuvottelua.

”Työskentelen oppilashuollossa. Työpäivät ovat keskimäärin 9-10 tuntisia. Teen etätyötä ja työn määrä on kasvanut huomasti. Kaikesta huolimatta meidät oppilashuollon työntekijät aiotaan lomauttaa melkein heti koulujen lukuvuoden loputtua. Eettisesti kestämättömiä ratkaisuja, koko tilanne on ollut käsittämättömän kuormittava koko kevään.”

Vastaajia pyydettiin arvioimaan seuraavia työnantajan toimintaan liittyviä väittämiä koronaepidemian aikana asteikolla 1 – 4 (kuva 4).

	1 Täysin eri mieltä	2 Osin eri mieltä	3 Osin samaa mieltä	4 Täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Henkilöstöresurssit ovat vähentyneet työpaikallani	51,85%	17,28%	19,22%	11,65%	1,91
Henkilöstön vaihtuvuus on lisääntynyt työpaikallani	53,43%	19,04%	19,76%	7,77%	1,82
Työnantajani on ohjeistanut riittävästi henkilökuntaa koronaepidemian torjunnasta työpaikalla	8,69%	21,38%	35,16%	34,77%	2,96
Olen saanut riittävästi ohjeistusta ja tukea tietoturvaa ja yksityisyyden suojaa koskeviin asioihin	6,91%	21,45%	41,34%	30,3%	2,95
Olen saanut riittävästi ohjeistusta työjärjestelyistä ja poissaolokäytännöistä	6,06%	16,96%	38,23%	38,75%	3,1
Olen saanut riittävästi ohjeistusta asiakastilanteiden järjestämiseen	8,42%	24,01%	39,09%	28,48%	2,88
Työnantajani on kohdellut henkilöstöä tasapuolisesti	10,27%	22,74%	29,91%	37,08%	2,94
Työnantajani on huolehtinut riittävästi työturvallisuudestani	10,92%	25,39%	35,66%	28,03%	2,81
Olen saanut esimieheltäni riittävästi tukea	11,57%	21,91%	33,55%	32,97%	2,88
Olen jäänyt yksin epidemian aiheuttamien tunteiden ja huolien kanssa työpaikallani	39,85%	28,91%	25,61%	5,63%	1,97
Olen yleisesti tyytyväinen työnantajani toimintaan ja antamaan ohjeistukseen poikkeusoloissa	9,22%	22,56%	40,3%	27,92%	2,87
Olen saanut poikkeusolosuhteiden vaatimat tarpeelliset työvälineet (esim. kannettavan tietokoneen)	13,25%	12,54%	25,99%	48,22%	3,09
Työpaikallani on käytössä tarvittava määrä suojaimia	29,04%	28,4%	24,24%	18,32%	2,32

Kuva 4. Arvioi seuraavia väittämiä. Vastaajien määrä: 1556.

31 % vastaajista olivat osin tai täysin samaa mieltä siitä, että työpaikan henkilöstöresurssit ovat vähentyneet koronaepidemian aikana. Vajaa kolmannes (28 %) vastaajista kertoi, että työpaikan henkilöstön vaihtuvuus on lisääntynyt epidemian aikana. (Kuva 4.)

Vastaajista 70 % kertoi saaneensa riittävästi ohjeistusta koronaepidemian torjuntaan työpaikalla. 9 % vastaajista kertoi olevansa täysin eri mieltä siitä, että olisi saanut riittävästi ohjeistusta koronaepidemian

torjuntaan työpaikalla. Noin kolmannes vastaajista (28 %) kertoi, ettei ole saanut riittävästi ohjeistusta tietoturvaan ja yksityisyyden suojaan liittyviin asioihin. (Kuva 4.)

76 % vastaajista kertoi saaneensa riittävästi tai osin riittävästi ohjeistusta koskien työjärjestelyitä sekä poissaolokäytäntöjä koronaepidemian aikana. 6 % vastaajista kertoivat olevansa täysin eri mieltä siitä, että työnantaja olisi ohjeistanut riittävästi työjärjestelyihin ja poissaolokäytäntöihin koskevista asioista. (Kuva 4.)

67 % vastaajista kertoi saaneensa riittävästi tai osin riittävästi ohjeistusta asiakastilanteiden järjestämiseen koronaepidemian aikana. 32 % vastaajista olivat täysin tai osin erimieltä väittämästä koskien riittävän ohjeistuksen saantia asiakastilanteiden järjestämisestä. (Kuva 4.)

Kolmannes vastaajista (33 %) kertoi olevansa täysin tai osin erimieltä koskien väittämää työntäjän tasapuolisesta kohtelusta. (Kuva 4.)

Vastaajista 64 % kertoi olevansa osin tai täysin samaa mieltä väittämästä koskien työnantajan riittävää huolehtimista työturvallisuudesta. 11 % vastaajista oli täysin eri mieltä työturvallisuutta koskevasta väittämästä. (Kuva 4.)

Kolmannes vastaajista (34 %) kertoi, ettei ole saanut riittävästi tukea esimieheltään koronaepidemian aikana. 67 % vastaajista piti esimieheltään saamaansa tukea osin tai täysin riittävänä. Kolmannes vastaajista (32 %) kertoi jääneensä yksin epidemian aiheuttaneiden tunteiden ja huolien kanssa. (Kuva 4.)

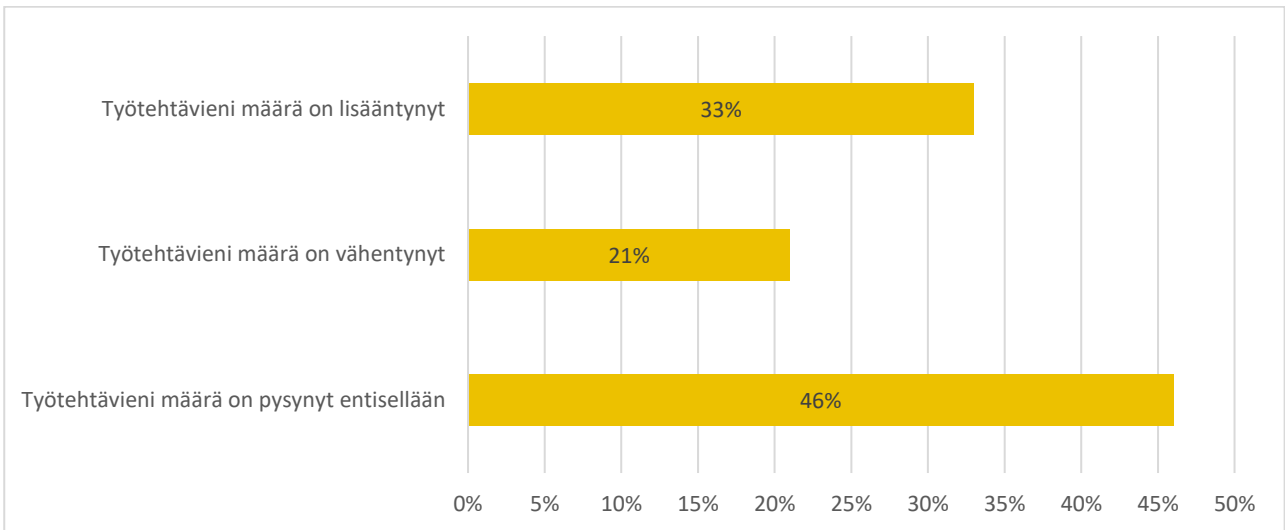
28 % vastaajista kertoivat olleensa yleisesti tyytyväisiä työnantajan toimintaan ja ohjeisiin koronaepidemian aikana. 40 % vastaajista olivat osin tyytyväisiä työnantajan toimintaan ja ohjeisiin. Kolmannes vastaajista (32 %) olivat osin tai täysin eri mieltä väittämästä koskien yleistä tyytyväisyyttä työnantajan toimintaan ja ohjeisiin koronakriisin aikana. (Kuva 4.)

Vastaajista 74 % kertoi saaneensa osin tai täysin poikkeusolojen vaatimat tarpeelliset työvälineet käyttöönsä. Vastaajista 13 % oli täysin erimieltä tarpeellisia työvälineitä koskevan väittämän kanssa. (Kuva 4.)

Vastaajista 18 % kertoi olevansa täysin samaa mieltä siitä, että työpaikalla on käytössä tarvittava määrä suojaimia. Vastaajista 29 % oli täysin eri mieltä ja 28 % osin eri mieltä koskien väittämää tarvittavasta määrästä suojaimia. (Kuva 4.)

“Työntekijöiden työturvallisuus retuperällä. Sosiaali- ja terveystalveissa sosiaali jälleen kerran unohdettu.”

3.2 Työn sisältö



Kuva 5. Koronaepidemian vaikutus työtehtäviin. Vastaajien määrä: 1551.

Vastaajista hieman alle puolella (46 %) työtehtävien määrä on pysynyt entisellään koronakriisin aikana. 21 % vastaajista kertoo työtehtävien vähentyneen ja kolmanneksella vastaajista (33 %) työtehtävien määrä on lisääntynyt. (Kuva 5.)



Kuva 6. Koronaepidemian vaikutukset työtehtävieni sisältöön. Vastaajien määrä: 1539.

30 % vastaajista kertoo, ettei koronaepidemia ole vaikuttanut heidän työtehtäviinsä. 58 % vastaajista kertoo työtehtävien muuttuneen enemmän puhelimella ja etäyhteyksillä toteutettavaksi. Suunnittelu- ja kehittämistyö sekä kirjalliset tehtävät painottuvat työtehtävinä kuudella prosentilla vastaajista. Muussa työnantajan määräämässä tehtävässä ilmoitti olevansa kuusi prosenttia vastaajista. (Kuva 6.)

Suurin osa vastaajista, jotka ilmoittivat työskentelevänsä koronaepidemian vuoksi työnantajan määräämässä muussa tehtävässä, työskentelivät asumisyksiköissä ja asumispalveluissa. Osassa vastauksissa eroteltiin asumisyksikön olevan kehitysvammaisten tai vanhusten asumisyksikkö. Useat vastaajista kertoivat työskentelevänsä tällä hetkellä kotihoidon tehtävissä ja osalla vastaajista työt sisälsivät hoitotyötä. Lastensuojelussa työskentelevät vastaajat nostivat esille työn sisällöllisen muutoksen etäkoulun myötä. Monelle työtehtäväksi oli tullut järjestää etäopetusta ja ohjata lastensuojeluyksikön lasten

etäopiskelua. Vastausten perusteella koronaepidemian myötä siivous, puhtaanapito ja ruokahuollon tehtävät ovat lisääntyneet sosiaalihuollon ammattilaisilla. (Kuva 6.)

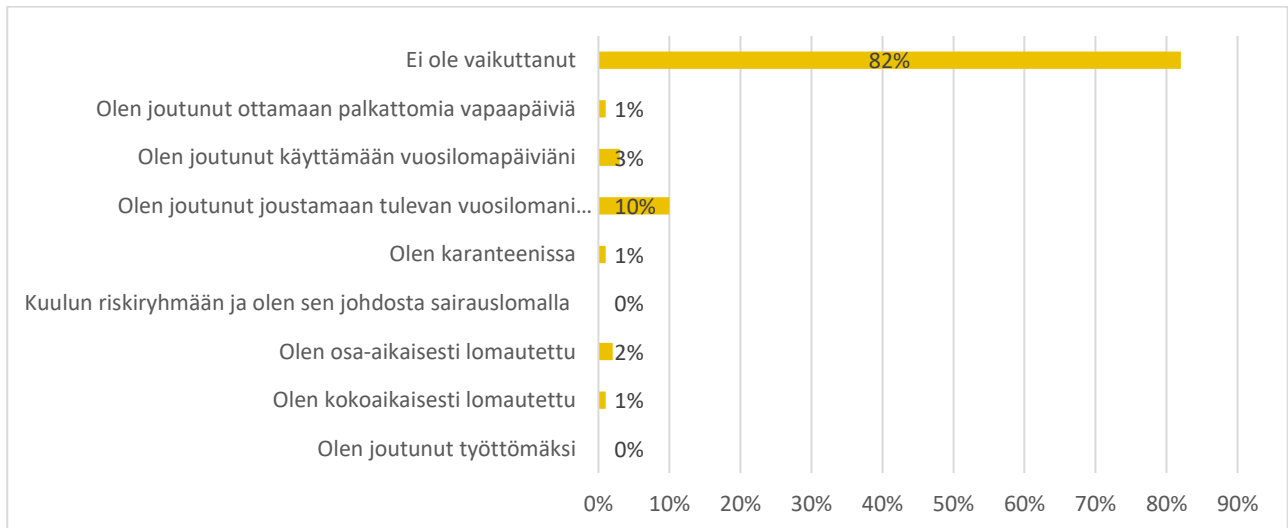
”Siivoaminen ja puhtaanapito, desinfiointi lisääntynyt. Varustautuminen mahdolliseen tartuntatilanteeseen tai henkilöstön sairastumisiin, ohjeistusten ja suunnitelmien päivitys. Työntekijät auttavat nyt asiakkaita niissä tehtävissä, joissa he aiemmin saivat henkilökohtaisten avustajien apuja esim. kaupassa, - apteekissa asioinnit, kotieläinten hoito yms...”

Muihin tehtäviin siirryttäessä työntekijöitä on perehdytetty tehtäviin nopeasti työn ohella. Työolosuhteita koskevista avovastauksista nousi esiin perehdytyksen vähyyys ja sen aiheuttama kuormitus.

Osa vastaajista kertoi olevansa lomautettuna tai vuosilomalla. Osalla vastaajista pääasiallinen työtehtävä oli muuttunut koronaohjeiden laatimiseksi ja niiden jalkauttamiseksi omalle työpaikalle.

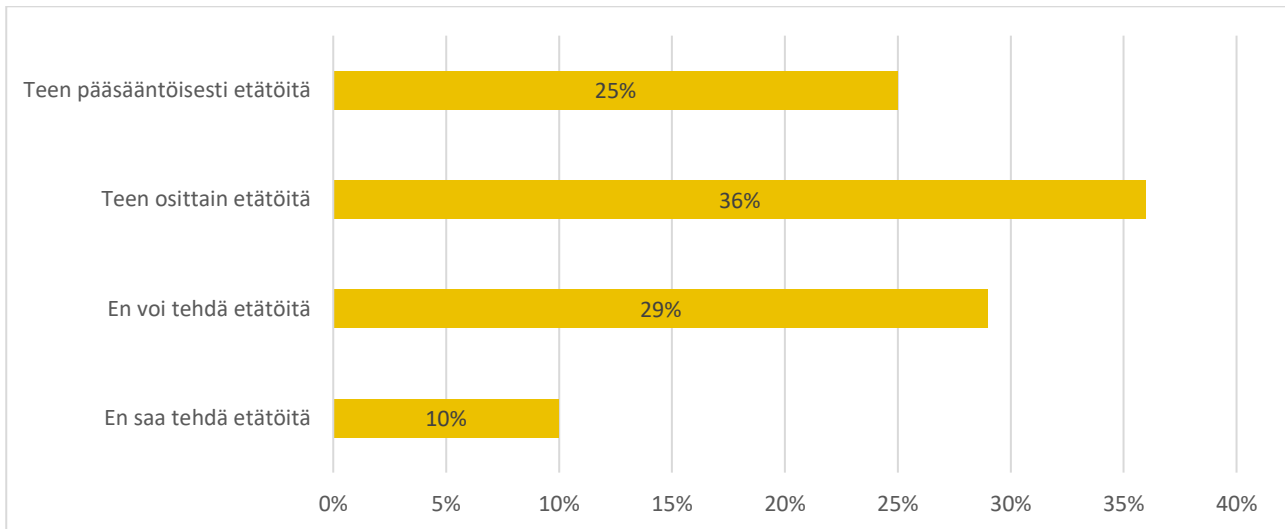
”Työaikaa menee paljon koronaohjeiden tulkintaan ja ohjeiden soveltamiseen yksikön käyttöön”

3.3 Työn järjestelyt



Kuva 7. Koronaepidemian vaikutukset työjärjestelyihini. Vastaajien määrä: 1540.

82 % vastaajista kertoo, että koronaepidemia ei ole vaikuttanut työjärjestelyihin. Prosentti vastaajista kertoi joutuneensa ottamaan palkatonta vapaata. 13 % vastaajista kertoi jo ottaneensa vuosilomaa tai joutuneensa joustamaan tulevan vuosiloman ajankohdasta koronaepidemian vuoksi. (Kuva 7.)



Kuva 8. Mahdollisuuteni etätöihin. Vastaajien määrä: 1543.

Vastaajista 25 % kertoi tekevänsä pääsääntöisesti etätöitä. Reilu kolmannes vastaajista (36 %) kertoi tekevänsä osittain etätöitä. 29 % vastaajista kertoi, että ei voi tehdä etätöitä ja 10 % vastaajista kertoi, että ei saa tehdä etätöitä. (Kuva 8.)

3.4 Avoimet vastaukset työolosuhteista

Kyselyssä annettiin mahdollisuus kertoa työolosuhteista myös avoimin vastauksin. Avovastauksia työolosuhteista tuli yhteensä 489. Etätöihin, työturvallisuuteen sekä suojamiin liittyvät teemat korostuivat määrällisesti vastauksista.

Etätö mainittiin avovastauksissa yhteensä 276 kertaa. Osalla vastaajista on ollut mahdollista siirtyä pääsääntöisesti etätöihin. Avoimista vastauksista ilmenee, että työtä tehdään myös etänä omalta työpaikalta. Tällöin asiakaskontaktit hoidetaan sähköisin välinein, mutta työ tehdään omalla työpisteellä.

Etätöitä koskevilla vastauksilla nousee esiin epätasa-arvoisuuden kokemus. Osa vastaajista kertoo, että eri yksiköiden, osastojen tai toimipisteiden työntekijät ovat saaneet erilaisia ohjeita ja mahdollisuuksia etätöiden tekemiseen. Myös puuttuvat tai puutteelliset työvälineet ovat osaltaan estäneet etätöihin siirtymisen.

Etätöihin siirryttiin nopealla aikataululla. Vastauksista tuli ilmi, että etätöiden tekemiseen on pitänyt opetella lyhyessä ajassa. Ergonomia, yksinäisyys ja tietoturva-asiat mietityttävät etätöissä.

”En ole tehnyt koskaan aikaisemmin työtä etänä, joten sen yhtäkkäinen aloittaminen viikon sisällä on ollut vaikeaa, haastavaa ja samalla myös mielenkiintoista. Läppärillä tehtävä etätö on raastavaa ja ergonomisesti haastavaa, koska työjärjestelyä ei ollut mahdollista etukäteen toteuttaa, Pahinta on huono ergonomia, jolle ei voi tehdä näissä olosuhteissa mitään ja parasta hyvä työtiimi jonka kanssa menee todella hyvin. (Hyvin meni jo ennen koronaepidemiaa). Kannustamme, tsemppaamme ja tuemme toisiamme virtuaalimiiteissä ja käymme läpi niin arjen tilanteita kuin työasioita. Tämä uusi tilanne on omalla tavallaan lähentänyt meitä.”

Useat vastaajat kertovat, että etätyön määrää on rajoitettu työnantajan puolesta esimerkiksi siten, että viikosta voi tehdä kaksi etätyöpäivää. Avovastauksista nousee esiin myös pohdinta siitä, miksi työnantaja ei luota työntekijöihinsä etätyössä, vaan etätyö ajatellaan tehottomammaksi kuin työpaikalla tehty työ.

Nopea etätyöhön siirtyminen nähdään digiloikkana sosiaalialalla. Työpaikoilla on otettu käyttöön erilaisia yrityskäyttöön tarkoitettuja yhteisöpalveluita, keskustelupohjaisia työtiloja sekä pikaviestipalveluita. Uusia työtapoja on kehitetty ja otettu haltuun nopealla aikataululla.

”Koronavirusepidemia on aiheuttanut sen, että työyhteisömme on tehnyt digiloikan; pakko on paras opettaja.”

Koronaepidemian aiheuttama poikkeuksellinen tilanne on lisännyt kuormitusta sosiaalihuollon henkilöstössä. Avovastauksissa nostetaan esiin vuosilomien siirtämistä ja lomien ajankohdasta joustamista. Vuosilomia vahvistetaan kaksi viikkoa ennen suunnitellun loman pitämistä, ja loman yhtäjaksoista määrää on rajattu. Tämä heijastuu työntekijöiden jaksamiseen ja kuormittumisen tunteeseen.

Toimintaohjeita ja suojavarusteita koskevia avovastauksia tuli runsaasti. Vastauksissa korostui se, että ohjeista on tullut paljon, mutta niiden sisältö on vaihdellut tiuhaan tahtiin. Vastaajat toivat esille sen, että ohjeiden seuraaminen ja niiden noudattaminen on usein ollut mahdotonta nopean muutoksen sekä epärealistisen sisällön vuoksi.

Vastaajat kertovat, että suojavälineitä on ollut käytössä vähän tai ei ollenkaan. Useissa vastauksissa tuli esiin, että käsien desinfiointiaine on ollut ainoa suojaväline. Osa vastaajista kertoi, että myös käsien desinfiointiainetta ei ole aina ollut saatavilla, vaikka asiakaskontakteja on työssä ollut edelleen.

Suojavarusteita on puuttunut, puuttuu edelleen tai on hyvin puutteellisesti käytössä. Osassa vastauksista kerrotaan, että suojavarusteita on saatu käyttöön, mutta niiden määrä on vähäinen ja tästä syystä käyttöä rajoitetaan kappalemäärin työvuoroa kohden. Tämä vaikuttaa työn suunnitteluun ja päivän rakenteeseen, kun on pohdittava, miten hoidetaan kaikki asiakastapaamiset kahden kasvomaskin avulla. Suojavarusteiden käyttöön ei ole juurikaan ollut tarjolla ohjeistusta. Vastauksista ilmenee, että työntekijät ovat itse opetelleet suojavarusteiden oikeaoppista käyttöä.

Moni vastaajista kokee työturvallisuuden vaarantuneen koronaepidemian aiheuttamien muutosten myötä.

”Työturvallisuus on vaarantunut heikkojen työolosuhteiden vuoksi. Emme ole saaneet tarvittavia suojakäsineitä, maskeja tai käsidesiä.”

4 Koronaepidemian vaikutukset sosiaalipalveluihin

4.1 Sosiaalipalvelujen toteutuminen sosiaalialan ammattilaisten työpaikoilla

Vastaajia pyydettiin arvioimaan kahtatoista väittämää sosiaalipalvelujen toteutumisesta (kuva 9). Vastaajat arvioivat väittämiä oman kokemuksensa pohjalta omalta työpaikalta.

	1 Täysin eri mieltä	2 Osin eri mieltä	3 Osin samaa mieltä	4 Täysin samaa mieltä	Keskiarvo
Koronaepidemialla ei ole ollut vaikutusta asiakkaitteni saamaan palveluun	28,54%	42,85%	20,26%	8,35%	2,08
Asiakstarpeiden selvittäminen on vaikeutunut	11,52%	21,03%	50,98%	16,47%	2,72
Työnantajani on ohjeistanut selkeästi asiakkaita palvelujen käytöstä poikkeustilanteessa	11,61%	31,55%	38,72%	18,12%	2,63
Asiakkaillani on käytössään helppo yhteydenottokanava	6,38%	20,62%	40,4%	32,6%	2,99
Asiakkaillani on käytössään riittävät tekniset välineet ja valmiudet yhteydenpitoon	16,94%	41,89%	29,25%	11,92%	2,36
Työtehtäviäni on muutettu asiakkaitteni tarpeiden mukaan	18,62%	24,85%	43,28%	13,25%	2,51
Pidän henkilökohtaisesti yhteyttä asiakkaisiini säännöllisesti	8,33%	9,9%	32,46%	49,31%	3,23
Asiakkaani tarvitsevat enemmän tukea kuin mitä voimme nyt tarjota	6,27%	26,26%	43,76%	23,71%	2,85
Asiakkaani ovat olleet koronaepidemian aikana enemmän yhteydessä kuin aikaisemmin	20,24%	44,01%	27,96%	7,79%	2,23
Epidemian aiheuttamat muutokset ovat heikentäneet asiakkaitteni mahdollisuuksia saada apua	6,93%	17,84%	51,5%	23,73%	2,92
Uusia asiakkaita tulee nyt vähemmän kuin ennen	18,93%	29,27%	29,34%	22,46%	2,55
Koronaepidemia on vaikeuttanut työskentelyä ammattieettisesti kestäväällä tavalla	18,08%	29,01%	41,19%	11,72%	2,47

Kuva 9. Arvioi seuraavia väittämiä. Vastaajien määrä: 1553.

Kyselyyn vastanneista 43 % arvioi koronaepidemian jokseenkin vaikuttaneen asiakkaidensa saamaan palveluun. Vain 8 % vastaajista arvioi, ettei koronaepidemialla ole ollut vaikutusta heidän asiakkaidensa

saamaan palveluun. Noin puolet (51 %) vastaajista koki asiakastarpeiden selvittämisen osin vaikeutuneeksi. 33 % vastaajista eivät ole kokeneet asiakastarpeiden selvittämisen vaikeutuneen. Vastaajien työnantajien asiakkaille antamaa ohjeistusta palvelujen käytöstä poikkeustilanteessa piti selkeinä tai jokseenkin selkeinä 57 % vastaajista. Vastaajista 12 % oli väittämän kanssa täysin eri mieltä eivätkä ole kokeneet työnantajien asiakkaille antamaa ohjeistusta palvelujen käytöstä poikkeustilanteessa ollenkaan selkeäksi. (Kuva 9.)

Vastaajista 73 % arvioi, että heidän asiakkailtaan on käytössään helppo yhteydenottokanava. Kuitenkin vain 41 % vastaajista arvioi, että heidän asiakkailtaan on käytössään riittävät tekniset välineet ja valmiudet yhteydenpitoon. (Kuva 9.)

Vastaajista 57 % koki, että heidän työtehtäviään on ainakin osin muutettu heidän asiakkaidensa tarpeiden mukaan. Valtaosa (82 %) vastasi pitävänsä henkilökohtaisesti yhteyttä asiakkaisiinsa säännöllisesti. Kolmannes (33 %) vastaajista arvioi, ettei heidän asiakkaansa tarvitse enemmän tukea kuin mitä he voivat nyt tarjota. Lähes kaksi kolmannesta (64 %) vastaajista lisäksi arvioi, ettei heidän asiakkaansa ole olleet koronaepidemian aikana enemmän yhteydessä kuin aikaisemmin. (Kuva 9.)

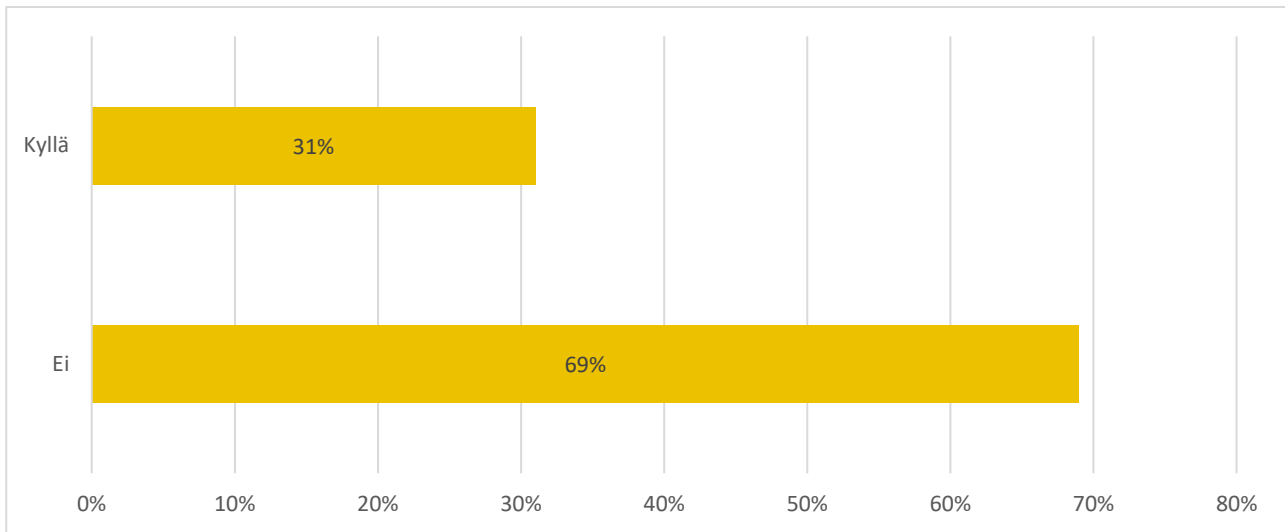
Kyselyyn vastanneista kolme neljästä (75 %) arvioi, että koronaepidemian aiheuttamat muutokset ovat heikentäneet heidän asiakkaidensa mahdollisuuksia saada apua. Vain 7 % vastanneista arvioi, ettei epidemian aiheuttamat muutokset ole ollenkaan heikentäneet heidän asiakkaidensa mahdollisuuksia saada apua. (Kuva 9.)

Väittämä uusista asiakkaista jakoi vastaajakunnan lähes puoliksi. 52 % vastanneista arvioi, että uusia asiakkaita tulee nyt vähemmän tai jokseenkin vähemmän kuin ennen koronaepidemiaa. 48 % vastanneista puolestaan arvioi, että uusia asiakkaita tulee nyt enemmän tai jokseenkin enemmän kuin ennen. Vastaajista 41 % koki koronaepidemian jokseenkin vaikeuttaneen työskentelyä ammattieettisesti kestäväällä tavalla. 18 % vastaajista koki, ettei koronaepidemia ole vaikeuttanut työskentelyä ammattieettisesti kestäväällä tavalla ollenkaan. (Kuva 9.)

Kyselyyn vastanneista lähes kolmasosa (31 %) vastasi saaneensa asiakkailtaan positiivista palautetta muuttuneista palvelumuodoista (kuva 10). Vastauksissa todettiin, että osalle asiakkaista etäyhteys on ollut kasvokkain pidettävää kohtaamista toimivampi.

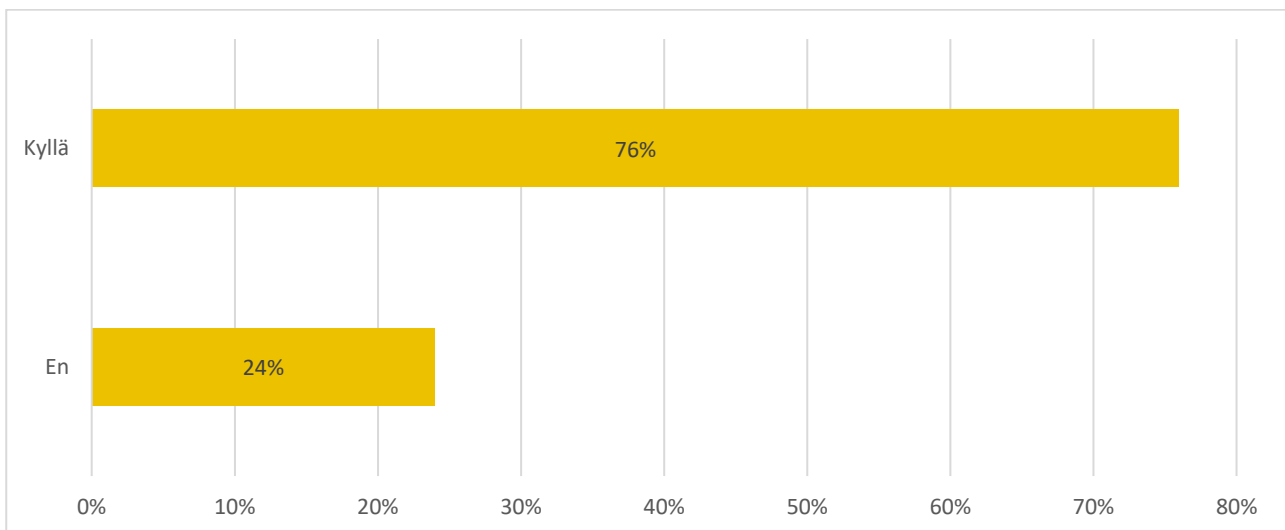
”Kokemukset uusista työtavoista ovat olleet positiivisia ja niitä toivottavasti hyödynnetään jatkossakin perinteisen asiakastyön ohella ja lisänä.”

”On opeteltu etäyhteyksiä käyttämään jonkin verran. Myös puhelimitse on ruvettu selvittämään enemmän asioita. Mielestäni tälle olisi kysyntää myös normaaliolosuhteissa, ettei joka ikistä asiaa tarvitsi selvittää toimistolla kasvotusten. Ei se kasvokkainen tapaaminen ole asiakkaille aina automaationa se mieleisin tapa.”



Kuva 10. Ovatko asiakkaasi antaneet positiivista palautetta muuttuneista palvelumuodoista? Vastaajien määrä: 1520.

4.2 Ammattilaisten näkemys asiakkaiden pärjäämisestä



Kuva 11. Oletko huolissasi asiakkaittesi pärjäämisestä? Vastaajien määrä: 1539.

Kolme neljästä (76 %) sosiaalipalveluissa työskentelevistä kyselyyn vastanneista ammattilaisista vastasi kokevansa huolta asiakkaidensa pärjäämisestä (kuva 11). Avokenttään annettuja vastauksia huoliin liittyen saatiin yhteensä 743. Avovastauksista ilmeni, että moni vastaajista koki epidemian vaikuttaneen asiakkaittensa saamaan palveluun yleisesti. Myös asiakkaiden tarpeiden selvittäminen koettiin vaikeutuneen. Asiakkailla koettiin olevan vaihtelevat edellytykset etäasiointiin. Asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä korostuu vastausten mukaan kasvokkaisen vuorovaikutuksen sisältämä non-verbaalinen

ilmaisu, kuten ilmeet ja eleet. Tämä ei toteudu puhelimitse tai välttämättä muiden etäyhteyksienkään avulla.

”Toisille asiakkaista kasvokkaiseen vuorovaikutukseen sisältyvät eleet ja ilmeet ovat korvaamattoman tärkeitä. Tämä tulisi huomioida koronaepidemia-ajan työskentelyssä.”

Useissa avovastauksissa ilmeni erityinen huoli lasten ja perheiden hyvinvoinnista.

”Erityinen huoli on tilanteissa, joissa alakouluikäisen lapsen koulunkäynti on etäkoulun myötä mennyt huonompaan suuntaan. Oikeastaan havainnot asiakkaideni parissa näyttävät siltä, että osalla etäkoulu ja lisääntynyt perheaika ovat parantaneet tilannetta, osalla taas tilanne on kriisiytynyt entisestään. Harvalla on niin, ettei tilanne vaikuttaisi mitenkään tai että tilanne pysyisi samanlaisena kuin ennen koronaepidemiaa.”

”Lastensuojelun ja perhetyön lähikontaktin lähes puuttuminen on altistanut haavoittuvimmat perheet vaaravyöhykkeelle. Moniin ei ole saatu/pidetty tarpeeksi yhteyttä, varsinkaan suoraan lapsiin.”

4.3 Uudet käytössä olevat asiakastyön menetelmät ja toimintatavat

Kyselyn avulla haluttiin kartoittaa millaisia uusia ja toimivia asiakastyön menetelmiä tai toimintatapoja on otettu sosiaalipalveluissa käyttöön koronaepidemian aikana. Vastauksia kyseiseen avokenttään annettiin yhteensä 649. Vastaajien mukaan useilla työpaikoilla on lisätty etäyhteydenpitoa ja käyttöön on otettu yrityskäyttöön tarkoitettuja yhteisöpalveluja, keskustelupohjaisia työtiloja sekä pikaviestipalveluja. Myös perinteinen puhelimella tehtävä asiakastyö on lisääntynyt. Valtaosassa vastauksista ilmeni, että etäyhteydet ovat olleet sinänsä toimivia, ja niiden hyödynnettävyys on ollut paikoin jopa yllättävää.

”Kaikki mahdolliset ehdotukset ja ideat on yritetty kokeilla ja osa jäänyt käyttöön. Etäyhteydet, puhelut, sähköiset lomakkeet, jne digitaaliset palvelut. Kaikkia ollaan valmiita kokeilemaan ... Tästä jää varmasti jatkossakin osa toiminnoista käyttöön.”

Kuitenkin vastaajat toivoivat myös menetelmien kehittämistä edelleen, eikä kaikilla ole ollut mahdollisuutta suunnitella uusia toimintatapoja. Vastausten perusteella myös tietoturva-asiat mietityttävät ja kaikkia haluttuja yhteisö- ja viestintäpalveluja ei ole saatu ottaa tietoturvasyistä käyttöön.

”Yhtälailia asiat puhuttu tuttujen tyyppien kanssa, vieraimpien kanssa varmasti olisi hankalaa jos olisin uusi työntekijä. Edelleen on hakemista, eli en koe että olisi muita erittäin hyviä käytäntöjä vielä.”

4.4 Avoimet vastaukset sosiaalipalvelujen toteutuksesta

Kyselyssä annettiin mahdollisuus kertoa vielä lopuksi sosiaalipalvelujen toteutuksesta avoimin vastauksin. Avovastauksia annettiin yhteensä 172. Vastauksissa korostui huoli asiakkaista erityisesti palvelujen vähentymisen myötä. Useissa vastauksissa pohditaan asiakkaiden tulevien palvelutarpeiden lisääntymistä koronaepidemian jälkeen.

”Odotettavissa on, että sosiaalipalveluiden tarve lisääntyy, kun poikkeusoloista luovutaan, joten toivottavasti resurssit on siinä vaiheessa kohdillaan, etteivät asiakkaat joudu odottamaan palveluita kohtuuttoman kauan.”

”Iso huoli on siitä, miten tauolle laitettut palvelut taas jatkuvat, onko palveluntarpeita valtavasti enemmän koronan jälkeen.”

Vastauksissa tuotiin ilmi tiedon kulun tärkeyttä erityisesti asiakaslähtöisestä näkökulmasta tarkasteltuna. Hyvä tiedonkulku koettiin helpottavan palvelujen oikea-aikaista kohdentamista, vähentäen myös työntekijöiden päällekkäistä työtä. Vastajaat kaipaavat myös yhdenmukaisia ohjeistuksia sekä tiiviimpää tukea omalta esimieheltä. Tilanne näyttäytyy hyvin epävarmana, monien vastaajien kokemus on, ettei johto tai oma esimies ymmärrä tilanteen vaativuutta riittävän hyvin.

”Nyt olisi panostettava peruspalveluihin, jotta erityispalveluiden tarve ei kasaantuisi. Toimitaan kuitenkin pääinvastoin ja peruspalveluja lomautetaan. Rakenteelliseen sekä moniammatilliseen työhön tulisi nyt panostaa yli sektorirajojen, mutta sitä ei voi yksittäinen sosiaalityöntekijä tehdä muutoin kuin omaa esimiestä ”painostamalla”, jotta asiat menisivät isossa kaavassa eteenpäin. Tässä tilanteessa kuitenkin myös oma johtomme on hajautettu, joten kokonaisuuden hallinta tuntuu meillä hataralta ja johdon selkeä viestintä oman toimialan sisällä on minimaalista.”

Epidemian aiheuttama digiloikka etäyhteyksineen on annettujen vastausten perusteella sekä tehostanut että vaikeuttanut oman työn tekoa. Osan työnkuvaan ja asiakaskunnan kanssa tehtävään työhön etäyhteydet ovat tuoneet helpotusta ja uusia toimivia työmenetelmiä. Osa puolestaan ei koe etäyhteyksiä riittäväksi keinoksi tavoittaa omat asiakkaat. Työn nähdään onnistuvan etänä, mutta asiakkaiden kanssa kasvokkain tapaaminen koetaan tärkeäksi.

”Sosiaalityöntekijän ja nuoren tapaamiset on siirtynyt puhelin soitoiksi. Erityistä tukea tarvitsevan nuoren kohdalla puhelinyhteys ei ole riittävä, nuori ei osaa tuoda asioitaan puhelimesta esille eikä tule kunnolla ymmärretyksi.”

”Lastensuojelun avopalveluita ei voi toteuttaa riittävästi etänä. On tärkeää edelleen päästä havainnoimaan ja tukemaan perheitä paikanpäällä kodeissa, jotta huomataan huolen lisääntyminen ajoissa.”

.....

5 Jälkikommentti: Talentian näkökulmasta keskeiset kyselystä nousseet asiat

5.1 Sosiaalialan korkeakoulutetuilla huoli asiakkaista koronaepidemian keskellä

Talentian jäsenkyselyllä selvitettiin sosiaalialan korkeakoulutettujen näkemyksiä koronaepidemian vaikutuksista työolosuhteisiin ja -järjestelyihin sekä sosiaalipalvelujen toteuttamiseen myös asiakkaiden näkökulmasta. Kysely toteutettiin ajalla 27.4.-4.5.2020. Kyselyyn vastasi noin 1500 Talentian jäsentä, jotka työskentelevät eri sosiaalipalveluissa, kuten lastensuojelussa, vanhustenhuollossa, vammaispalveluissa, aikuissosiaalityössä ja lapsiperheiden palveluissa.

Sosiaalipalvelujen asiakkaiden hyvinvointi ja asiakasturvallisuus ovat uhattuina koronaepidemian monien vaikutusten vuoksi. Talentian jäseninä olevat sosiaalialan asiantuntijat nostavat esille puutteet asiakastyössä ja asiakkaiden oikeusturvan toteutumisessa. Etulinjassa olevia työntekijöitä kuormittavat poikkeustilanteessa osin heikosti johdetut työjärjestelyt ja työturvallisuuden ongelmat. Epidemian synnyttämä sosiaalipalveluiden digiloikka tuottaa kuitenkin uusia mahdollisuuksia asiakastyöhön. Asiakkaiden yhdenvertaisuus edellyttää digitaalisen palvelumuotojen käyttöönoton ohella myös perinteisiä työmuotoja ja niiden kehittämistä.

5.2 Suuri huoli asiakkaiden pärjäämisestä

Asiakkaiden pärjääminen koronaepidemian aikana huolestuttaa suurinta osaa vastaajista (76 %). Selkeä enemmistö kokee epidemian vaikuttaneen asiakkaiden saamaan palveluun yleisesti ja samalla asiakkaiden tarpeiden selvittämisen vaikeutuneen. Valtaosa myös arvioi asiakkaidensa tarvitsevan enemmän tukea kuin mitä he voivat tarjota. Kaikkiaan 75 % näkee epidemian aiheuttamien muutosten heikentäneen asiakkaidensa mahdollisuuksia avun saantiin. Hieman yli puolet vastaajista toteaa epidemian myös vaikeuttaneen työskentelyä ammattieettisesti kestäväällä tavalla.

“En edes tiedä kunnolla mitä asiakkailleni kuuluu.”

“Monien asiakasryhmien yksinäisyys sosiaalisessa eristyksessä eristystilanteessa on kasvanut. Tukipalveluita on suljettu, eikä asiakkaat pääse palveluihin, joita he ovat käyttäneet viikoittain aiemmin.”

“Asiakkaat ovat paljon yksin eikä arjessa ole enää tuttuja rutiineja. Yhteisöllisyys puuttuu.”

“Asiointikanavia ja paikkoja supistetaan, ja asiakkaiden on entistä vaikeampaa olla yhteydessä ja saada asioitaan hoidettua.”

5.3 Korona johti sosiaalipalveluiden digiloikkaan

Koronaepidemia on synnyttänyt suuren digiloikan sosiaalialan palvelujen toteuttamisessa. Monilla työpaikoilla on otettu käyttöön yrityskäyttöön tarkoitetut yhteisöpalvelut, keskustelupohjaiset työtilat ja pikaviestipalvelut. Lisäksi perinteinen puhelimella tehtävä asiakastyö on yleistynyt.

Varsinaista etätöitä ilmoittaa tekevänsä osittain tai pääsääntöisesti 60 % vastaajista. Etätöitä tekevät kokevat sen hyvänä mahdollisuutena monipuolistaa työmenetelmiä ja kohdentaa työaika enemmän välittömään asiakastyöhön. Neljännes kuitenkin kokee, että poikkeusolosuhteiden vaatimat tarpeelliset työvälineet ovat puutteelliset. Monelta työpaikalta puuttuvat etätöihin tarvittavat välineet kuten kannettavat tietokoneet.

Ohjausta etätöiden tekemiseen kaivataan: kolmannes vastaajista kokee, ettei ole saanut riittävästi ohjeistusta tietoturvan ja yksityisyyden suojan kysymyksissä. Etätöissä on vastaajien mielestä unohdettu myös työntekijöiden jaksaminen lähes kokonaan. He kokevat tulleen unohdetuiksi tehdessään työtä yksin kotona.

Etätöiden tekemisen osalta vastaajat kokevat, että henkilöstöä ei ole kohdeltu kaikilta osin yhdenvertaisesti. Osa esimiehistä ei vastaajien mukaan tunnista digitalisaation tarjoamia mahdollisuuksia eri työtehtävissä. Vastaajista 10 % ilmoittaa, etteivät he saa tehdä etätöitä.

“Koronaepidemia sai aikaan luontevan digiloikkauksen! Olen iloinen siitä, vaikka se varmasti aiheuttaa asiakkaillemme ongelmia. Niiden ylittäminen on jatkossa yksi keskeisimmistä toiminnan kehittämisalueistamme.”

“Työnantajan mukaan asiakastyötä ei pysty toteuttamaan etätöinä, vaikka kaikki kontaktit tapahtuvat toimistolta käsin puhelimitse tai muilla etäyhteyksillä ja tarvittavat työvälineetkin ovat kunnossa.”

“Minkäänlaista tukea siihen, että millaisia sovelluksia yms. voisi hyödyntää asiakastyöhön, ei tullut.”

Asiakkaiden yhdenvertaisuus digiloikassa huolestuttaa työntekijöitä. Silloin kun suurin osa palveluista on digitaalisia, putoaa osa asiakkaista täysin niiden ulkopuolelle. Noin 60 % vastaajista arvioi, ettei heidän asiakkaillaan ole riittäviä teknisiä välineitä ja valmiuksia yhteydenpitoon. Palveluiden toteuttaminen pelkästään digitaalisesti ei näin turvaa asiakkaiden oikeuksien toteutumista. Pelkkä puhelinpalvelu ei myöskään ole riittävä asiakastyön muoto.

“Tarvitaan yhtä aikaa monimuotoisesti toteutettuja sosiaalipalveluja. Osalle sopivat etäyhteydet, ei kaikille ja kaikkien osalta elävä yhteys, vuorovaikutus, läsnäolo on tärkeä lisä asioiden käsittelyyn.”

“Etätoimintaan siirtyminen hankaloittaa omalta osaltaan yhdenvertaisuuden toteutumista. Ei voida olettaa ja taata sitä, että kaikilla palvelunkäyttäjillä on mahdollisuus osallistua toimintaan, joka tapahtuu erilaisilla digitaalisilla foorumeilla.”

5.4 Poikkeustilanne kuormittaa työntekijöitä

Koronatilanne synnyttää sosiaalialan asiantuntijoissa monenlaisia työhön liittyviä tunteita ja huolia. Kolmannes vastaajista ilmoittaa jääneensä yksin niiden kanssa ilman esimiehen riittävää tukea. Samalla Talentian jäsenenä olevat esimiehet tuovat esiin kohtuuttoman suuren työmääränsä. Vain kaksikolmasosa vastaajista kokee, että työnantaja on huolehtinut riittävästi heidän työturvallisuudestaan. Vastaajista kolmannes ilmoittaa, ettei ole saanut riittäviä ohjeistuksia työnantajalta koronaepidemiaa vastaan suojautumiselta. He viestivät, että esimerkiksi suojarusteita on puutteellisesti. Samanaikaisesti monissa yksiköissä toiminta on jatkunut normaalisti. Tilanne on aiheuttanut työntekijöissä pelkoa niin omasta kuin läheisten terveydestä.

“Työntekijöiden työturvallisuus retuperällä. Sosiaali- ja terveyspalveluissa sosiaali jälleen kerran unohdettu.”

Vaikka suurimman osan kohdalla koronaepidemia ei ole vaikuttanut työjärjestelyihin millään tavalla, niin noin 10 % vastaajista ilmoittaa joutuneensa joustamaan tulevan vuosiloman ajankohdasta. Kesälomien osalta on muun muassa paikoin sovittu, että ne vahvistetaan kaksi viikkoa ennen loman alkua ja kukin työntekijä voi pitää vain kaksi viikkoa kerrallaan lomaa. Avoimissa vastauksissa tuodaan esiin, että lomajärjestelyt aiheuttavat huolta jaksamisesta jo ennestään kuormittuneessa työtilanteessa.

Kuormitusta ja huolta asiakkaista lisäävät myös monissa työpaikoissa suunnitellut lomautukset. Noin kolmannes vastanneiden työntajista niin julkisella, yksityisellä kuin kolmannella sektorilla on aloittamassa tai aloittanut YT-neuvottelut lomautuksista.

5.5 Varautuminen sosiaalipalvelujen kysynnän kasvuun on heikkoa

Huoli asiakkaista heijastuu myös vastaajien näkemyksiin avun tarpeiden ja asiakasmäärän lisääntymisestä koronaepidemian jälkeen: 78 % arvioi nykyisten asiakkaidensa tarvitsevan silloin enemmän apua. Lisäksi 73 % vastaajista arvioi asiakasmäärien yleisesti kasvavan. Lastensuojelussa ja lapsiperheiden palveluissa noin 80 % vastaajista ennakoivat asiakasmäärän kasvua. Tästä huolimatta vain 17 % vastaajista ilmaisee, että työpaikalla on varauduttu sekä määrällisen että laadullisen asiakastyön kasvaviin tarpeisiin vastaamiseen. Avovastausten perusteella varautuminen on pääasiassa suunnitteluasteella. Osassa työpaikoista on kuitenkin rekrytoitu määräaikaista henkilökuntaa tai suunniteltu tilapäisen lisähenkilöstön palkkaamista. Lisäksi käytössä on kesälomien uudelleenjärjestelyjä siten, että sijaisia tarvittaisiin ennakoitua vähemmän. 90 % vastaajista raportoi, että työtehtävissä mahdollisesti tarvittaviin muutoksiin epidemian jälkeen ei ole varauduttu. Huolellinen valmistautuminen ja varautuminen tukisi työssä jaksamista ja tuottaisi kustannussäästöjä. Vastaajat nostavat esille erilaisten työryhmien perustamisen sekä epidemian aikana kehitettyjen uusien käytäntöjen ja yhteistyömuotojen kehittämisen.

”Työpaikoilla olisi oltava kriisityön malli ja ohjeistus.”

”Varmasti mietitään paluu entiseen vrt. nykytilanne. Työtapojen yhteensulauttaminen resurssien kannalta. Pyritään siirtämään tästä saadut hyvät puolet myös tulevaan työhön. Kokemukset otetaan myös työntekijätasolta vastaan, mikä tärkein juttu tässä. Työtehtäviä voi tehdä monella muotoa, mikä ainakin on nyt opittu.”

5.6 Joustavuutta työtapoihin ja työmenetelmiin yhteisellä kehittämisellä

Sosiaalipalvelujen sisällöllinen ja menetelmällinen uudistaminen yhdessä asiakkaiden sekä esimiesten ja johdon kanssa korostuu sosiaalialan korkeakoulutettujen vastauksissa sosiaalipalvelujen kehittämistarpeista. Työntekijöiden motivaatio kehittämistyöhön tulee työpaikoilla hyödyntää ja osoittaa siihen tarvittavat resurssit. Työssä tarvitaan niin kasvokkaista kuin digitaalista etätyöskentelyä eri menetelmiä hyödyntäen. Lisäksi työvälineiden ja tilojen on oltava soveltuvia sekä tietoturvallisia. Työn toimivuutta ja tuloksellisuutta on myös sosiaalialan korkeakoulutettujen mukaan arvioitava. Palveluista tulee myös tiedottaa aktiivisesti ja monikanavaisesti. Voimavaroja on kohdennettava myös monialaisen ja moniammatillisen työn kehittämiseen.

”Rohkeutta ottaa haltuun uusia kanavia ja mennä lähemmäs asiakasta ja luontaista ympäristöä. On palkitsevaa hypätä pois mukavuusalueelta ja oppia ja kehittää yhdessä asiakkaiden kanssa sekä opetella uusia asioita yhdessä.”

“Tiedonkulku eri toimijoiden välillä on erittäin tärkeää, jotta asiakkaat saisivat parhaan mahdollisen palvelun usein hyvin vaikeissa tilanteissa. Hyvä tiedonkulku toimijoiden välillä mahdollistaa palvelujen kohdentamisen oikea-aikaisesti asiakkaalle ja vähentää työntekijöiden turhaa ja päällekkäistä työtä.”