



Sosiaali- ja terveyslautakunnan vastaus aluehallintovirasto selvityspyyntöön

VD/2926/03.02.00/2018

ESAVI/4307/2018

Etelä-Suomen aluehallintovirasto pyytää kirjeellään 22.3.2018 Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnalta selvitystä perhepalvelujen uusien asiakkaiden palvelut -yksikön tilanteesta. Aluehallintoviraston selvityspyyntö perustuu uusien asiakkaiden palvelut -yksikön tilanteesta tehtyyn kanteluun. Selvitys on pyydetty toimittamaan 30.4.2018 mennessä. Aluehallintovirastolta on saatu lisäaikaa selvityksen toimittamiseen 18.5.2018 saakka.

Aluehallintovirasto pyytää toimittamaan lastensuojelun määräaikojen toteutumisan ajanjaksolla 1.1.-31.3.2018 sekä lastensuojelun henkilöstötilanteen sisältäen virkanimikkeet ja koulutukset. Lisäksi pyydetään toimittamaan omavalvontasuunnitelmat. Lausunnossa pyydetään selvityksen ohella tietoa siitä, mihin toimenpiteisiin Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta on asiassa ryhtynyt. Aluehallintovirasto on tehnyt kanteluun liittyvän valvontakäynnin uusien asiakkaiden yksikköön 6.4.2018. Aikuissosiaalityön uusien asiakkaiden toimintayksikön omavalvontasuunnitelma on toimitettu aluehallintovirastoon 28.3.2018, ja se oli aluehallintoviraston tarkastajilla heidän suorittaessaan tarkastuskäyntiä 6.4.2018.

Kantelussa, joka toimitettiin Etelä-Suomen aluehallintovirastoon 14.3.2018, esitetään huoli Vantaan kaupungin sosiaalitoimen aikuissosiaalityön lapsiperheasiakkaiden toimintayksikön tiimin henkilöstöressivajeesta ja siitä johtuvasta perheiden ja lasten oikeusturvan heikkenemisestä palvelutarpeen käsittelyviiveestä johtuen. Kantelussa esitetään myös huoli yksikön työntekijöiden jaksamisesta kuormittavassa työtilanteessa. Kantelun aluehallintovirastoon ovat tehneet kaksi aiemmin kyseisessä yksikössä toiminutta sosiaalityöntekijää.

Vantaan kaupungin uusien aikuisasiakkaiden ja lapsiperheiden palvelujen yksikkö:

Vantaalla on 1.8.2017 perustettu aikuissosiaalityön tuloyksikköön (nykyisin aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut) uusien asiakkaiden palvelut -yksikkö, jossa tehdään uusien aikuisasiakkaiden ja uusien lapsiperheasiakkaiden palvelutarpeen arvioinnit. Yksikössä on kaksi tiimiä - uusien aikuisasiakkaiden tiimi ja uusien lapsiperheasiakkaiden tiimi. Lapsiperheiden tiimissä arvioidaan myös mahdollinen lastensuojelun tarve ja tiimin sosiaalityöntekijöille on delegoitu oikeudet lastensuojelullisiin kiireellisiin toimenpiteisiin. Kantelu kohdistuu uusien asiakkaiden lapsiperheiden tiimin henkilöstövajeeseen, työtilanteen haasteisiin ja asiakkaiden saamaan palveluun.

Aikuissosiaalityön aikuisten ja perheiden uusien asiakkaiden lapsiperheiden tiimissä on 12 sosiaalityöntekijän ja 8 sosiaaliohjaajan vakanssia. Lähiesimiesvakansseina on kaksi johtavan sosiaalityöntekijän vakanssia ja yksikön esimiesvakanssina on sosiaalityön esimiehen vakanssi. Yksikön henkilöstö on mitoitettu niin, että kaikki n. 700 kuukausittain yksikköön tulevaa sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaista ilmoitusta palvelutarpeen arvioinneista voidaan käsitellä lakisääteisessä ajassa ja laadukkaasti.

Kaikki sosiaalitoimeen saapuneet lastensuojeluilmoitukset katsotaan viiveettä lastensuojelun yksikön virka-aikaisessa päivystyksessä ja virka-ajan ulkopuolella saapuneet sosiaali- ja kriisipäivystyksessä. Arvioiduissa kiireellisissä tilanteissa ilmoituksiin reagoidaan välittömästi ja asia otetaan lastensuojelun yksikössä työksi heti niin vaatiessa. Mikäli arvioidaan, että asia ei vaadi kiireellisiä toimenpiteitä, asia siirretään aikuissosiaalityön lapsiperheiden tiimiin kokonaisvaltaiseen lapsiperheen palvelutarpeen arvioon. Lastensuojelun päivystyksellinen sosiaalityö ei siten sisälly aikuissosiaalityön lapsiperheiden tiimin työtehtäviin. Palvelutarpeen arvioinnin kiireellisyys arvioidaan uusien asiakkaiden palvelut-yksikön lapsiperheiden alkuarviotiimissä seitsemässä arkipäivässä ilmoituksen saapumisesta ja kiireellisyysarvio huomioiden ilmoitus/palvelutarpeen arvioinnin tarve siirretään käsittelyyn yksikön sosiaalityöntekijöille tai sosiaaliohjaajille. Yksikön alkuarviointitiimi (kolme sosiaaliohjaajaa ja sosiaalityöntekijä) käsittelee osan ilmoituksista itse, yhdessä perheen ja lapsen kanssa, mikäli katsotaan, että ilmoitus ja asia eivät vaadi laajempaa palvelutarpeen arviointia.



Kun lapsiperheiden tiimi aloitti toimintansa elokuussa 2017 osana uusien asiakkaiden palvelujen yksikköä, rekrytoitiin lapsiperheiden tiimin henkilöstö sisäisesti kaupungin lastensuojelun yksiköistä. Siirtymisen perusteena oli työntekijöiden oma halukkuus hakeutua uudenlaisen toiminnan yksikköön. Yksikköön rekrytoidut, sosiaalialan ammatilliset henkilöt, olivat kokeneita lastensuojelutyön /perhetyön ammattilaisia ja lähiesimiehet, kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää, pitkään Vantaan lastensuojelussa toimineita johtavia sosiaalityöntekijöitä. Yksikön esimiehenä aloitti työntekijöiden arvostama, lastensuojelutyöstä, muutosjohtamisesta ja kehittämistyöstä kokemusta omannut sosiaalityön esimies.

Toiminta oli uutta ja toimintaympäristö, alkaen toimitiloista, olivat aiempaan toimintaan verrattuna uusia. Osa yksikössä aloittaneista sosiaalityöntekijöistä irtisanoutui toiminnan alkuvaiheessa, mahdollisesti toiminnallisista uusista muutoksista johtuen. Sosiaalityöntekijöiden rekrytointi oli vaikeutunut koko pääkaupunkiseudulla ja uusia kokeneita sosiaalityöntekijöitä oli vaikea saada. Useampi uusi rekrytoitu, perhetyöhön kokematon sosiaalityöntekijä, irtisanoutui koeajalla, jolloin syntyi henkilöstövajetta ja yksikön työntekijöiden työmäärä kasvoi, mikä lisäsi heidän halukkuuttaan hakeutua muihin yksiköihin tai toisiin kuntiin. Irtisanoutumisia lisäsi mahdollisesti myös pätevien sosiaalityöntekijöiden suuri kysyntä työmarkkinoilla ja runsas valikoima avoinna olevia virkoja. Loppuvuodesta 2017 yksikön arvostettu sosiaalityön esimies eteni urallaan ja ilmoitti irtisanoutuvansa siirtyäkseen uusiin tehtäviin (viimeinen työpäivä Vantaalla 8.1.2018). Tilanne vaikeutui edelleen, koska esimiehen irtisanoutumisen jälkeen, pienellä aikaviiveellä, myös kaksi lähiesimiestä, johtavat sosiaalityöntekijät irtisanoutuivat. Yksikön esimiesvajetta paikattiin rekrytoinnin ajalla sijaisjärjestelyin.

Uusien asiakkaiden lapsiperheiden yksikön henkilöstö 1.1.2018 - 31.3.2018:

	Esimies vakanssit/täyttö	Johtavat stt	stt vakanssit/ täytetty	Tyhjät vakanssit	Sosiaali- ohjaajat	
Tammikuu	1/1 (sijainen)	2/2	11*/6,5	4,5	8 +1/8	1 stt vakanssi muutettu sosohjaajaksi
helmikuu	1/1 (sijainen)	2/2	11/6,5	4,5	8+1/8	1 stt vakanssi muutettu sosohjaajaksi
maaliskuu	1/1 (vakituinen 12.3.alkaen)	2/2	11/4,5	6,5	8+1/8	1 stt vakanssi muutettu sosohjaajaksi
huhtikuu	1/1 (vakituinen)	2/1	11/4,5	6,5	8+1/8	1 stt vakanssi muutettu sosohjaajaksi
toukokuu	1/1	2/2	11/6,5	4,5	8+1/9	

(Henkilöstörakenne ja koulutus)

Tammikuussa: 12 sosiaalityöntekijän vakanssia, (joista yksi muutettu tilapäisesti sosiaaliohjaajan vakanssiksi 30.4.2018 saakka.).

11 sosiaalityöntekijän vakanssia, joista kuusi täytetty. Kolmella sosiaalityöntekijän pätevyys ja kolme sosiaalityön loppuvaiheen sijaispätevää. Yksi vakansseista täytetty vanhempainvapaan ajalle 50 %:sti. Virkaa hoitaa pätevä sosiaalityöntekijä. Yhteensä tammikuussa täytetty 11:sta sosiaalityöntekijän vakanssista 6.5 vakanssia ja tyhjänä rekrytoinnissa 4.5 sosiaalityöntekijän vakanssia. Johtavien sosiaalityöntekijöiden molemmat vakanssit täytetty pätevillä sosiaalityöntekijöillä. Sosiaalityön esimies (pätevä) lopetti Vantaan kaupungilla 8.1.2018. Virkaa hoidettiin 8.1 lukien sijaisjärjestelyin pätevällä sosiaalityöntekijällä ja rekrytointiprosessi aloitettiin. Sosiaaliohjaajien vakansseja 9 joista 8 täytetty ja yksi rekrytoinnissa, kaikki sosionomi AMK ja päteviä.



Helmikuussa:

11 sosiaalityöntekijän vakanssista 6.5 vakanssia täytetty, 4.5 vakanssia rekrytoinnissa. Kolmella sosiaalityöntekijällä ja 50 %:lla sosiaalityöntekijällä sosiaalityöntekijän pätevyys, kolme sosiaalityön loppuvaiheen sijaispätevää. Johtavien sosiaalityöntekijöiden molemmat vakanssit täytetty pätevillä sosiaalityöntekijöillä. Sosiaalityön esimiehen vakanssi rekrytoinnissa ja virka täytetty sisäisin järjestyin viran täyttämisen ajalle pätevällä sosiaalityöntekijällä. Sosiaaliohjaajien vakansseja 9, joista 8 täytetty ja yksi rekrytoinnissa, kaikki sosionomi AMK ja päteviä.

Maaliskuussa:

Sosiaalityön esimiehen virka saatu täytettyä 12.3.2018 vakinaisesti.

11 sosiaalityöntekijän vakanssista 4.5 oli täytetty, 6.5 vakanssia oli avoinna. Viidestä sosiaalityöntekijästä kolme oli päteviä, muut sosiaalityön loppuvaiheen opiskelijoita ja sijaispäteviä. Sosiaaliohjaajien vakansseista yksi on avoinna. Johtavien sosiaalityöntekijöiden viimeiset työpäivät Vantaan kaupungilla maaliskuun lopussa ja huhtikuun alussa. Rekrytointi aloitettu. Maalis- huhti- ja toukokuuksi saatu rekrytoitua henkilövuokrausyhtiö Seuresta pätevä sosiaalityöntekijä antamaan sosiaalityön ammatillista tukea virassa oleville sosiaalityöntekijöille. (Huhtikuussa tilanne oli maaliskuuta vastaava; 2.5.2018 aloitti sosiaalityön loppuvaiheen opiskelija määräaikaisessa sosiaalityöntekijän virassa ja 28.5.2018 aloittaa sosiaalityöntekijän virassa pätevä sosiaalityöntekijä.)

Lastensuojelun määräaikojen toteuma 1.1.2018 - 31.3.2018

LASTENSUOJELUILMOITUSTEN KÄSITELYAJAT 2018

	ilmoitukset	määräajassa	käsitelty 7 pv	yli 7 pv	kesken määräajassa	kesken määräaika yli	lapset
tammikuu	923	809	99 %	1	102	11	706
helmikuu	623	537	98 %	8	75	3	529
maaliskuu	807	711	97 %	3	76	4	663

LASTENSUOJELUSELVITYSTEN KÄSITELYAJAT 2018

	valmistuneet selvitykset	3 kk	käsitelty 3 kk	4kk	5-6kk	yli 6kk	kesken määräajassa	kesken määräaika yli	lapset
TAMMI 2018	79	65	82 %	10	4	0	513	208	800
helmikuu	79	76	96 %	2	1	0	449	262	790
maaliskuu	88	73	83 %	13	2	0	439	205	732

Mitä yksikössä on tehty tilanteen korjaamiseksi:

- Sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnin vaikeudesta johtuen ostettu sosiaalityön palvelua (OmaKiertotie) marraskuun alusta 31.3.18 saakka. Koska ostopalvelun sosiaalityöntekijät eivät olleet kunnassa virassa, siirretty aikuissosiaalityöstä koordinaattorina toimivan kelpoisuusehdon täyttävän sosiaalityöntekijän tilapäisesti lapsiperheiden palvelutarpeiden arviointiin ostopalvelun työntekijöiden työpariksi virkavastuulliseksi sosiaalityöntekijäksi ja siirretty koordinaattorin työtehtävät muihin yksiköihin. Myös toinen perhepalvelujen koordinaattori (sosiaalityöntekijä) osallistui omien töidensä ohella yksikön palvelutarpeen arviointien asiakastyöhön.
- Otettu ylityöhön iltaisin ja lauantaiksi pätevyyden omaavia sosiaalityöntekijöitä muista kaupungin yksiköistä ja lisäksi ilta- ja lauantaityöhön sosiaalityöntekijöitä lähikunnista.



- Siirretty kaikki mahdollinen kirjallinen työ määräaikaiselle toimistosihteerille, jotta yksikön sosiaalialan ammattilaille jäisi kaikki aika asiakastyöhön.
- Hankittu (tammi-helmikuu) Metropoliasta työhyvinvointikoulutusta esimiesten ja työyhteisön jaksamisen tueksi ja hyvinvoinnin lisäämiseksi.
- Ostettu yksikköön muutosvalmennusta (Tamora) loppuvuodesta 2017 – keväälle 2018
- Uusille työntekijöille tarjottu sitouttamiseen ”Oivallus”-koulutusta (kesto noin vuosi).
- Henkilöstöpalvelu-Seuresta hankittu pätevä, kokenut sosiaalityöntekijä antamaan johtavan sosiaalityöntekijän ammatillista tukea yksikön johtavien sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnin ja perehtymien ajalle (maaliskuun alusta 31.5.18 saakka).
- Kuultu yksikön henkilöstöä. Järjestetty perhepalvelujen johtajan ja yksikön henkilöstön keskustelu- ja kuulemistilaisuus. Aikuissosiaalityön palvelupäällikkö on ollut myös ajoittain läsnä yksikön tiimin tiimipalaverissa.
- Vantaan sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta seuraa säännöllisesti kehittämistoimenpiteiden toteutumista: ilmoitusten määrää, määräajoissa pysymistä ja vakanssien täyttöastetta.

Sosiaalityöntekijöiden rekrytointiin ja sitouttamiseen tehdyt toimenpiteet:

- Sosiaalityöntekijöille rekrytointilisä 150,00 e/kk ajalle 1.12.2017-30.6.2020
- Luvataan määräaikaisissa viroissa oleville sosiaalityöntekijän loppuvaiheen opiskelijoille palkallinen 3 kk gradu-vapaa opintojen loppuunsaattamiseksi. Käynnistetty Vantaan oma ns. graduryhmä, jossa tuetaan opinnäytetyön tekemistä työn ohella.
- Tuetaan työsuhteasunnon hankinnassa ja tarjotaan taloudellista tukea muuttokustannuksiin
- Tehostetaan ennakoivaa rekrytointia (mm. yliopisto-yhteistyö)
- Sitoutumispalkkio 8-12 kk työssä oleville lastensuojelun sosiaalityöntekijöille (kertakorvauksena jälkikäteen 400 €/kk: 3200 € - 4800 €.)
- Kannustus-palkkio koko vuoden 2017 työssä olleille 500 e/350 e
- Työn tuottavuuteen liittyviä kannustus-palkkioesityksiä
- Rekrytointia tehostetaan edelleen mm. ottamalla rekrytoinnin tueksi vahvemmin sosiaalinen media. Vantaan rekrytointisivut myös uudistettu.

Aluevalvontaviranomaisten tarkastuskäynti kantelun johdosta yksikössä 6.4.2018:

Aluehallintovirastossa tarkastuksessa nähtiin, että uusien asiakkaiden yksikössä on asiakasturvallisuusriskejä, joihin ei ole omavalvontasuunnitelman keinoin riittävän ajoissa puututtu, jolloin kokonaistilanne on kriisiytynyt ja palvelun saatavuus heikentynyt.

Yksikön esimies aloitti virassa 12.3. Lähiesimies, johtava sosiaalityöntekijä, aloittaa 7.5 ja toisen lähiesimiehen, johtavan sosiaalityöntekijän, rekrytointi on kesken. Yksikössä päivitetään yksikön omavalvontasuunnitelma aluehallintoviraston ohjeistuksella, kun kaikki esimiehet ovat yksikössä siten, että päivitykseen osallistuvat sekä esimiehet että työyhteisön työntekijät. Päivityksessä huomioidaan myös se, että omavalvontasuunnitelmassa korostuu jatkossa toimenpiteet paitsi asiakasturvallisuuden varmistamisesta myös kriisitilanteisiin varautumisesta. Yksikkö laatii jatkossa omavalvontasuunnitelman asiakas- ei organisaatiolähtöiseksi toimintasuunnitelmaksi.

Yksikössä kiinnitetään myös jatkossa enemmän huomioita tiedottamiseen ja työntekijöiden kuulemiseen luottamuksen parantamiseksi ja työhyvinvoinnin lisäämiseksi. Sosiaalityön esimies, joka aloitti 12.3.2018 omaa



lastensuojelun työkokemusta samoin 2.5.2018 aloittanut johtava sosiaalityöntekijä. Myös toisen johtavan sosiaalityöntekijän virkaan tuli useampi hyvä ja pätevä hakija. Virka saadaan täytettyä lähiaikoina henkilöarvioinnin tulosten jälkeen. Kun kaikki esimies- ja lähiesimiesvakanssit ovat täynnä myös rekrytointi helpottunee ja yksikkö saanee mahdollisimman pian kaikki sosiaalityöntekijän vakanssit täytettyä. Yksikössä panostetaan myös paremmin uusien aloittaneiden sosiaalityöntekijöiden perehdyttämiseen ja esimiehille tarjotaan kaupungin tarjoaman esimieskoulutuksen lisäksi mentorointitukea. Edelleen kaikille työntekijöille järjestetään työnohjausta.

Kanteluun suhtauduttiin erittäin vakavasti ja sosiaali- ja terveyslautakunta seuraa yksikön tilannetta säännöllisesti. Tulosityksikön päällikkö ja yksikön esimies ovat ilmaisseet, että aluehallintoviraston tarkastuskäynnistä yksikkö sai tukea toiminnan kehittämiseen.