

Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Marja-Leena Stenroos
Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat -vastuualue
PL 150
13101 Hämeenlinna

LAUSUNTO ALUEHALLINTOVIKASTOLLE VALVONTA-ASIASSA

Lausunnonantaja

Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta

Asianumero

ESAVI/32093/2019

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on pyytänyt 24.9.2019 päivätyllä pyynnöllä Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalta selvitystä lastensuojelun tilanteesta. Asia käsiteltiin Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan 4.11.2019 pidetyssä kokouksessa. Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunnon liitteenä on Vantaan lastensuojelun palvelupäällikön Hanna Pösön, uusien asiakkaiden yksikön esimiehen Teemu Liimatan sekä sijaishuollon esimiehen Päivi Sihvon selvitys.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on pyytänyt selvitystä siitä, miten sijaishuollossa olevien lasten oikeusturva ja huostaanotettujen lasten tarpeenmukaisen sijaishuollon toteutumisen seuranta ja valvonta on järjestetty tilanteessa, jossa Vantaan lastensuojelun sijaishuollosta on irtisanoutunut useita lasten asioista vastaavia sosiaalityöntekijöitä. Lisäksi on pyydetty selvitystä siitä, mihin välittömiin toimenpiteisiin henkilöstötilanteen korjaamiseksi on ryhdytty ja millä toimenpiteillä tähdätään tilanteen vakiinnuttamiseen sekä

sijaishuollon sosiaalityössä että uusien asiakkaiden yksikön sosiaalityössä. Aluehallintovirasto pyytää Vantaan lastensuojelua antamaan selvityksen sekä Vantaan sijaishuollon, että uusien asiakkaiden yksikön ajankohtaisesta henkilöstötilanteesta.

Lisäksi selvitystä pyydetään antamaan Apottijärjestelmän toiminnan puutteellisuuden vaikutuksesta lastensuojelupalvelujen saatavuuden viivästymiseen sekä ilmoittamaan ne toimenpiteet, joilla puutteet korjataan. Aluehallinto viittaa pyynnössään Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan 17.5.2018 antamaan lausuntoon ja pyytää tarkentamaan sitä, mitä lisätoimenpiteitä tai muutoksia näiltä osin on tehty tilanteen jatkuessa epävakana.

Välittömät toimenpiteet henkilöstötilanteen korjaamiseksi ja tilanteen vakiinnuttaminen

Vantaan kaupungin perhepalveluissa on aloitettu välittömät toimenpiteet henkilöstötilanteen korjaamiseksi. Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta on hyväksynyt 16.9.2019 seitsemän kohdan toimenpiteet perhepalveluiden kehittämiseksi (liite 1). Toimenpiteiden ensisijaisena tavoitteena on perhepalvelujen organisaation ja asiakkuusprosessin kehittäminen ja uudistaminen asiakasprosesseja tukeviksi niin, että ne ovat myös Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen palveluluokitusten mukaisia. Perhepalveluiden organisaatiorakenteen muutoksen valmistelu on käynnistetty välittömästi. Tavoitteena on myös toteuttaa ulkopuolinen selvitys toimenpide-ehdotukseen asiakkuusprosessin kulusta ja johtamisrakenteen muutoksesta tukemaan paremmin asiakastyötä. Toiminnan uudistamista ohjaamaan nimetään pikaisella aikataululla ohjausryhmä ja kehittämistyöhön on jo palkattu määräaikainen projektipäällikkö johtamaan palvelujen uudistamisprosessia.

Vantaan perhepalvelujen kehittämistyössä pyritään vahvistamaan entisestään henkilöstön roolia ja lisäämään vaikuttamismahdollisuuksia. Perhepalvelujen johtoryhmä on muun muassa tehnyt palvelulupauksen, jonka mukaan joka viikko tiedotetaan henkilökunnalle ajankohtaisista asioista esimerkiksi videotervehdyksellä, uutiskirjeellä tai sähköpostilla. Johto on myös luvannut jalkautua eri yksiköihin tarkastelemaan toimintaa käytännön työn tasolla. Toiminnan kehittämisen osalta ja henkilöstötilanteen korjaamiseksi perhepalvelujen johtamisjärjestelmää tullaan kehittämään. Esimiehille on tarjottu LEAN-kehittämistyöskentelyä. Koulutus on tällä hetkellä meneillään kaikille perhepalvelujen esimiehille ja he tekevät kehittämistyötä osana omaa koulutustaan.

Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan aloitteesta ja osana Vantaan perhepalvelujen kehittämistoimia koko perhepalvelujen henkilöstölle on tehty sähköinen kysely viikoilla 42-43. Kyselyssä työntekijät voivat kertoa mielipiteensä ja antaa ehdotuksensa perhepalvelujen kehittämissuunnista. Sähköisen kyselyn tulokset käsiteltiin Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnassa 4.11.2019. Myös työhyvinvoinnin parantamiseen pyritään kiinnittämään huomiota entistä enemmän jatkossa. Tarkemmat toimenpiteet laaditaan henkilöstökyselyn vastausten perusteella. Ensisijaisesti työhyvinvoinnin edistämiseksi – mutta myös jo ennakoivasti uuteen lainsäädäntöön valmistautuen, Vantaan perhepalveluissa on linjattu lastensuojelun osalta, että jatkossa työntekijöillä tulee olemaan enintään 35 asiakasta vastuusosiaalityöntekijää kohti.

Perhepalveluiden ja erityisesti lastensuojelun työntekijöiden palkkaamisen osalta tehostetaan rekrytointia. Rekrytoinnin edistämiseksi on suunnitteilla rekrytointikampanja, johon pyritään saamaan myös viestinnän osaamista. Ulkopuolinen rekrytoinnin ja viestinnän ammattilainen tukee Vantaan kaupungin perhepalveluiden rekrytointiprosessia. Vantaan lastensuojelussa on nostettu sosiaalityöntekijöiden palkkaa 1.10.2019 alkaen niin, että palkkataso vastaa naapurikuntien tasoa. Palkkatason nostamisella tavoitellaan lisää hakijoita avoimina oleviin sosiaalityöntekijän virkoihin. Lisäksi sillä pyritään sitouttamaan nykyisiä työntekijöitä työtehtäviinsä Vantaalla.

Henkilöstötilanne

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on pyytänyt Vantaan kaupunkia antamaan selvityksen siitä, mikä henkilöstötilanne uusien asiakkaiden yksikössä ja Vantaan lastensuojelun sijaishuollossa on tällä hetkellä.

Uusien asiakkaiden yksikkö: Uusien asiakkaiden yksikössä aikuisten tiimin ja lapsiperheiden tiimin henkilöstötilanne on tällä hetkellä melko vakaalla pohjalla. Uusien asiakkaiden yksikössä aikuisten tiimissä on 5 sosiaalityöntekijää ja 2 erityissosiaaliohjaajaa sekä 5 sosiaaliohjaajaa, johtava sosiaalityöntekijä ja vastaava ohjaaja. Aikuisten tiimin sosiaalityöntekijöiden työtä on rajattu ja asiakasmäärä on pienennetty. Tällä hetkellä aikuisten tiimissä on 20 – 24 asiakasta sosiaalityöntekijää kohti, erityissosiaaliohjaajilla on 23 – 27 asiakasta ja sosiaaliohjaajilla 12 – 17 asiakasta. Uusien asiakkaiden esimiehen Teemu Liimatan mukaan tällä hetkellä noin 80 työntekijästä (25v – 64v) asiakasta odottaa jonossa pääsyä aikuisten tiimin sosiaaliohjaajalle sosiaalihuoltolain mukaiseen

palveluntarpeen arviointiin. Vantaan kaupungin perhepalvelujen tavoitteena on, että jono saadaan purettua mahdollisimman pian.

Uusien asiakkaisen yksikössä lapsiperheiden tiimissä on 12 sosiaalityöntekijää, 8 sosiaaliohjaajaa ja 2 johtavaa sosiaalityöntekijää. Sosiaalityöntekijöiden viroista yksi on tällä hetkellä ilman työntekijää. Lapsiperheiden tiimissä asiakasmäärät ovat 30-43 asiakkaan välillä sosiaalityöntekijää kohden. Sosiaaliohjaajilla on 6-11 asiakasta. Lapsiperheiden tiimissä lastensuojelulain mukaista palveluntarpeen arviointia odottaa tällä hetkellä yli 140 lasta, mutta tämänkin osalta perhepalvelujen kehittämistoimenpiteiden ensisijaisena tavoitteena on purkaa yksikköön kerääntynyt jono. Arviointityöhön onkin saatu apua myös muiden Vantaan lastensuojelun yksiköiden työntekijöiltä lisä- ja ylitöinä. Arviointityöhön on myös otettu ulkopuoliselta yritykseltä työparityöskentelyä kahden sosiaalityöntekijän työpanoksen verran elokuusta 2019 lukien 134 lapsen osalta. Ulkopuolisen yrityksen sosiaalityöntekijät ovat olleet työparina yhdelle määräaikaaisesti virkaan palkatulle sosiaalityöntekijälle.

Liimatan asiassa antaman selvityksen mukaan (liite 2) lapsiperheiden tiimin tilanne on melko vakiintunut tällä hetkellä; vain yksi sosiaalityöntekijän virka on täyttämättä. Uusien asiakkaiden yksikön toimenpiteiden osalta toiminnan vakiinnuttamiseen pyritään lisäämällä vakansseja ja käyttämällä mahdollisuuksien mukaan sijaisia. Työtä on tarkoitus myös uudelleen järjestellä. Esimiehen tavoitteena on tukea työntekijöitä ja lähiesimiehiä työssä ja työn muutoksissa. Yleisesti lapsiperheiden tiimin osalta yhteistyötä lastensuojelun kanssa on pyritty kehittämään ja se onkin muuttunut esimiesten havaintojen perusteella paremmaksi.

Sijaishuolto: Vantaan lastensuojelun sijaishuollossa on sijaishuollon esimies Päivi Sihvon (liite 3) selvityksen mukaan tällä hetkellä vajausta. Henkilöstövajaus koskee laitoshoidon tiimiä.

Sijaishuollon laitoshuollon tiimissä 8 työntekijän työt on jaettu jäljelle jääneille työntekijöille sekä 4:lle sijaishuollossa toimivalle esimiehelle. Sijaishuollossa työt jakautuvat niin, että kahdella kokoai-kaista työpäivää tekevällä sosiaalityöntekijällä on toisella 45 asiakasta ja toisella 35. Yksi sosiaalityöntekijä tekee 50 % työaika ja hänellä on 30 asiakasta vastuullaan. Asiakasohjauksesta vastavalla 50 % työaika tekevällä sosiaalityöntekijällä ei ole omia asiakkaita vastuullaan. Lisäksi laitoshoidon yksikössä on yksi opiske-lijä sosiaalityöntekijän sijaisena, mutta hänelläkään ei ole omia asi-akkaista vastuullaan. Edellä mainittujen sosiaalityöntekijöiden li-säksi 143 asiakasta on jaettu kolmelle johtavalle sosiaalityönteki-jälle ja sosiaalityön esimiehelle. Tällä hetkellä laitoshoidossa on

yksi avoin sosiaalityöntekijän virka ja kaksi erityissosiaaliohjaajan virkaa. Kaksi sosiaalityöntekijän virkaa on siis muutettu määräaikaisesti erityissosiaaliohjaajien viroiksi, sillä sosiaalityöntekijöiden avoimiin virkoihin ei ole ollut hakijoita, vaikka ne ovat olleet jo pidemmän aikaa avoinna.

Vantaan lastensuojelun perhehoidossa työskentelee tällä hetkellä 10 lasten asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää ja heillä on 37,5 asiakasta sosiaalityöntekijää kohti. Perhehoidossa on tällä hetkellä 1,5 sosiaalityöntekijän virkaa auki.

Sijaishuollossa olevien lasten oikeusturva ja sijaishuollon valvonta

Laitoshoidon tiimissä 253 lapsen osalta työt on jaettu 2,5 työntekijän ja 4 sijaishuollossa toimivan esimiehen kesken. Lastensuojelun palvelupäällikkö Hanna Pösön antaman selvityksen (liite 4) mukaan asiakasvastuuta on pyritty selkiyttämään nopean asiakassegmentoinnin avulla, jossa kiireellisin työ voidaan poikkeustilanteissa priorisoida. Sijaishuollon esimiehen Päivi Sihvon antaman selvityksen (liite 3) mukaan esimiehet ovat pystyneet hoitamaan kiireelliset asiat ja päätökset sekä hoitaneet osan jo sovituista lasten asiakassuunnitelmaneeuvotteluista. Lisäksi he ovat ottaneet vastaan sijaishuoltoon tulevat uudet asiakkaat. Selvityksen mukaan tilanne tällä hetkellä on kuitenkin se, että asiakkaiden kohdalla ei ole pystytty toteuttamaan laadukasta asiakaskohtaista asiakastyötä, valvontaa ja lapsen henkilökohtaisia tapaamisia.

Vantaan perhepalveluiden tulosalueella sijaishuollon henkilöstötilanteeseen ja lasten tarpeen mukaisen sijaishuollon toteutumisen seurannan ja valvonnan epäkohtiin on suhtauduttu vakavasti. Välittömänä toimenpiteenä asian ratkaisemiseksi voidaan pitää perhepalveluiden johtajan esitystä Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle, jossa esitetään 10 uutta sosiaalityöntekijän vakanssia Vantaan lastensuojeluun. Esitys vakansseista tehtiin Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle 4.11.2019. Lisäksi, koska toistaiseksi sosiaalityöntekijän tehtäviin ei ole ollut juuri hakijoita, tavoitteena on tehdä iso rekrytointi-, tiedotus- ja perehdytyskampanja asiassa.

Sijaishuollon asiakastyötä on parhaan mukaan pyritty tukemaan niin, että asiakkaiden oikeusturva ei vaarannu. Sijaishuollon juridista tukea on tehostettu niin, että tavanomaisten konsultaatiomahdollisuuksien lisäksi on erikseen sovittu, että asiantuntijapalveluista jalkautuu lakimies kerran viikossa sijaishuollon tiloihin ja työntekijät voivat konsultoida häntä kaikissa juridista asiantuntemusta

vaativissa asiakasasioissa. Juridisen tuen tehostamisesta on koettu olevan hyötyä yksikön haastavassa tilanteessa.

Vantaan lastensuojelussa on myös 7.10.2019 aloittanut uusi valvonta- ja laatutiimi, jossa työskentelee kolme työntekijää; laatuasiantuntija, valvonnan sosiaalityöntekijä sekä erityissosiaaliohjaaja. Valvontatiimin tavoitteena on luoda malli Vantaan lastensuojelun sijaishuollon ja avopalvelujen valvonnasta. Valvontatiimi ottaa tehtäväkseen vastata epäkohtailmoituksiin nopeasti ja huolehtii Vantaan osuudesta puitesopimusvalvonnassa. Valvontatiimi toteuttaa myös ehkäisevää valvontatyötä. Kuten Pösön antamassa selvityksessä on todettu, tiimin asiantuntijoiden työpanos kohdennetaan nyt ainakin loppuvuodeksi 2019 sijaishuollon toimintaan ja sosiaalityön prosessien tueksi.

Apotti-asiakastietojärjestelmän toiminnan puutteellisuudet

Aluehallintoviraston selvityspyynnössä todetaan, että se on saanut Vantaan aikuissosiaalityön palvelupäällikölle Virve Flinkkilälle lähettämään sähköpostitiedusteluun vastauksen, jonka mukaan Apotti-asiakastietojärjestelmä ei tuota luotettavasti tietoja määräaikaisten toteutumisen seurantaan. Vantaan perhepalvelujen tiedossa on, että Apotin raportinpoiminnassa ja tietojen tallentamisessa on ollut ongelmia. Ongelmat liittyvät nimenomaan ylimenovaiheeseen, jossa on kysymys vanhojen tietojen konvertoimisesta uuteen tietojärjestelmään ja niiden raportoisesta eteenpäin. Raportinpoiminnan puutteet on nyt tunnistettu ja asia pyritään korjaamaan mahdollisimman pian, jotta jatkossa oikeat tiedot pystytään toimittamaan määräaikaisten toteutumisen valvonnan yhteydessä.

Perhepalveluiden osalta voidaan todeta, ettei Apottijärjestelmän toiminnan puutteet ole johtaneet lastensuojelupalvelujen saatavuuden viivästymiseen. Apottijärjestelmän osalta voidaan kuitenkin edelleen todeta, että koska asiakastietojärjestelmä on uusi Vantaan perhepalvelujen työntekijöille, sen opettelu on vienyt aikaa asiakastyöltä. Käytännön työssä ongelmia on ollut niissä tilanteissa, joissa esimerkiksi kirjauksia on tehty virheellisesti väärin kentiin, jolloin tiedonkulku on saattanut asiakkuusprosessin aikana katketa. Edellä mainitut ongelmat ovat kuitenkin poistuneet työntekijöitä ohjeistamalla. Kuten Pösön selvityksessä todetaan (liite 4), järjestelmä saattaa edelleen jonkin verran hidastaa työtä, mutta myös järjestelmän tuomia etuja asiakastyölle on jo huomattu. Apottijärjestelmää kehitetään edelleen ja henkilökunnalle tarjotaan järjestelmän käyttöön liittyviä koulutuksia sekä tarvittaessa lähitukea.

Liitteet:

1. Perhepalveluiden ehdotukset tulosalueet yhteisiksi kehittämistoimenpiteiksi VD/7306/05.02.00/2019
2. Uusien asiakkaiden yksikön esimiehen Teemu Liimatan selvitys 16.10.2019
3. Sijaishuollon esimies Päivi Sihvon selvitys 14.10.2019
4. Lastensuojelun palvelupäällikkö Hanna Pösön selvitys 14.10.2019