VD/5907/05.02.00/2020.

(ES/AVI/4815/2020)

ASIA: Vantaan kaupunki, sosiaali- ja terveyslautakunnan antama selitys lastensuojelun määräaikojen ylittymisestä. Etelä-Suomen aluehallintoviraston selityspyyntö lastensuojelun määräaikojen ylityksestä.

**Selityksen antaja:** Sosiaali- ja terveyslautakunta

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL) pyytää lastensuojelulain 27 2 §:n perusteella kaksi kertaa kalenterivuodessa kaikilta kunnilta tiedot lastensuojelulaissa säädettyjen määräaikojen noudattamisesta. Vantaan kaupungin ajalta 1.10.2019 -31.3.2020 antamat vastaukset on siirretty aluehallintovirastolle käsiteltäväksi, koska vastausten perusteella laissa säädetyt käsittelyajat eivät ole annettujen vastausten perusteella kaikilta osin olleet lainmukaiset. Palvelutarpeen arvioinnin aloituksista on raportoitujen tilastotietojen mukaan 4,8 % oli ylittänyt seitsemän arkipäivän määräajan, sekä 22,6 % palvelutarpeen arvioinnin valmistumisista oli ylittänyt kolmen kuukauden määräajan seuranta-ajanjaksolla.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto varaa Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle hallintolain 34 §:n mukaisesti tilaisuuden antaa kirjallinen selitys lastensuojelulaissa säädettyjen määräaikojen ylityksistä. Etelä-Suomen aluehallintovirasto kuulee Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakuntaa ja on pyytänyt kirjeellään 30.6.2020 Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnalta selitystä määräaikojen ylittymisen johdosta. Erityisesti selityksessä tulee käydä ilmi, onko määräajat saatettu lainmukaisiksi TH:lle toimitettujen vastausten jälkeen ja ne toimenpiteet, joilla kunta tulee korjaamaan tilanteen lainmukaiseksi.

Selitys on pyydetty toimittamaan 30.8.2020 mennessä.

**Lakisääteisten käsittelyaikojen ylitykset ajalla 1.10.2019 – 31.3.2020:**

Vantaalla on 1.8.2017 perustettu aikuissosiaalityöhön tulosyksikköön uusien asiakkaiden palvelut -yksikkö, jossa tehdään muun muassa uusien lapsiperheasiakkaiden palvelutarpeen arvioinnit. Näissä lapsiperheiden yksiköissä arvioidaan myös mahdollinen lastensuojelun tarve ja yksiköiden työntekijöille on oikeudet lastensuojelullisiin kiireellisiin toimenpiteisiin. Lisäksi Vantaan perhepalveluissa on erikseen lastensuojelun virka-aikainen päivystys sekä sosiaali- ja kriisipäivystys, joka vastaa ei-virka-aikaisiin lastensuojelun toimenpiteiden tarpeisiin.

Uusien asiakkaiden palveluissa lapsiperheiden yksiköissä on työskennellyt syksyllä 2019 12 sosiaalityöntekijää, kahdeksan sosiaaliohjaajaa, sekä kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää. Tämän jälkeen lapsiperheiden palvelujen resurssia on lisätty erittäin merkittävästi. Resurssilisäys kuvataan toimenpiteet -kohdassa. Koko uusien asiakkaiden palvelut- yksikköä johtaa sosiaalityön esimies.

Perhepalveluissa käynnistettiin 1.11.2019 määräaikainen Lapsiperheiden Alku-projekti, jonka tavoitteena on vantaalaisten lapsiperheiden tuen ja avun tarpeeseen vastaaminen siten, että tuen tarpeessa oleva lapsi ja perhe saa nopean ja laadukkaan ensiarvioinnin sekä oikea-aikaisen ja tarpeen mukaisen palvelutarpeen arvioinnin ja palvelun. Ensiarviointia, palvelutarpeen arviointia ja perhesosiaalityötä tekevän henkilöstön määrä on osana Alku-projektia kasvanut 16 vakanssilla. Keinoina ovat mm. lapsiperheiden ja lastensuojelun päivystyksen yhdistäminen, sekä monialaisen palvelutarpeen arvioinnin ja työn vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen. Lisäksi Vantaan perhepalveluissa tehdään 1.12021 alkaen organisaatiomuutos, joka mahdollistaa nykyistä paremman operatiivisen johtamisen sekä toiminnan ja johtamisen kehittämisen. Projektin henkilöstöresurssina on projektipäällikkö, jonka työaika on kokonaisuudessaan varattu lapsiperheiden ja lastensuojelun prosessin kehittämisen johtamiseen asiakasnäkökulmaa painottaen. Kehittämistyötä tehdään eri yksiköiden välillä yhdessä henkilöstön kanssa ja yksiköiden esimiehet osallistuvat työhön tiiviisti

2.1.2020 lapsiperheiden palvelut yksikön ns. Sisu-tiimi sekä lastensuojelun virka-aikainen päivystys yhdistyivät lapsiperheiden ja lastensuojelun virka-aikaiseksi päivystykseksi. Muutoksen tavoitteena on, että kaikki n. 850 kuukausittain yksikköön tulevaa sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaista ilmoitusta palvelutarpeen arvioinneista voidaan käsitellä lakisääteisessä ajassa ja riittävän laadukkaasti. Yhdistetyssä palvelussa vastaanotetaan kaikki saapuvat ilmoitukset, ollaan yhteydessä asiakkaisiin, sekä tehdään välittömästi kiireelliset palvelutarpeenarvioinnit ja lastensuojelulain mukaiset selvitykset. Uusi yhdistetty yksikkö arvioi kaikkien Vantaan kaupungin perhepalveluihin saapuneiden lastensuojeluilmoitusten kiireellisyyden viipymättä. Kiireellisiin lastensuojelun toimenpiteisiin ryhdytään tarvittaessa välittömästi. Muissa tapauksissa ensiarvio tehdään seitsemän arkipäivän sisällä, jonka aikana myös otetaan yhteyttä kaikkiin perheisiin. Kiireellinen sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi tehdään jo päivystys- ja arviointiyksikön toimesta.

Perheen asia käsitellään kokonaan tämän alkuvaiheen päivystys- ja arviointiyksikön toimesta, mikäli asian luonne on sellainen, että tämä niin kutsuttu ensityöskentely on riittävä interventio asian ratkaisemiseksi. Jo kevään 2020 aikana käsittelyaikoihin on tullut näiden uusien toimintatapojen ansiosta muutosta parempaan päivystyksen ja ensivaiheen palvelutarpeen arvioinnin osalta.

Monella asiakkaista tilanne ei ole kiireellinen, ja ensivaiheen arvioinnin tuloksena on tarkoituksenmukaista toteuttaa laajempi sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, mukaan lukien lastensuojelulain mukainen selvitys. Kokonaisvaltaisen lapsiperheen palvelutarpeen arvioinnin toteuttaa uusien asiakkaiden lapsiperheiden yksiköiden sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat.

**Lastensuojeluilmoitusten ja lastensuojeluselvitysten käsittelyajat 1.4.2020 alkaen**

LASTENSUOJELUILMOITUSTEN KÄSITTELYAJAT 2020

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ilmoitukset** | **määrä-ajassa** | **käsitelty 7 pv** | **yli 7 pv** | **kesken määräajassa** | **kesken määräaika yli** | **lapset** |
| maaliskuu | **947** |  | **97,2** | **2,8** |  |  |  **765** |
| huhtikuu | 801 |  | 98,6 % | 1,4 % |  |  | 639 |
| toukokuu | 889 |  | 97,9 % |  2,1 % |  |  | 737 |
| kesäkuu | 686 |  | 98,6 % | 1,4 % |  |  | 59 |
| heinäkuu | 765 |  | 99,9 % | 0,1 % |  |  | 655 |
| elokuu |  |  |  |  |  |  |  |

LASTENSUOJELUSELVITYSTEN KÄSITTELYAJAT 2020

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **valmis-tuneet selvi-tykset** | **3 kk** | **käsi-telty 3 kk** | **4kk** | **5-6kk** | **yli 6kk** | **kesken määrä-ajassa** | **kesken määrä-aika yli** | **lapset** |
| huhtikuu | 158 | 89 |  | 27 | 33 | 9 | 439 | 541 | 1033 |
| toukokuu | 137 | 72 |  | 30 | 27 | 8 | 361 | 588 | 1004 |
| kesäkuu | 157 | 67 |  | 33 | 41 | 15 | 252 | 582 | 943 |
| heinäkuu | 118 | 57 |  |  30 | 19 | 12 | 199 | 608 | 898 |
| elokuu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Vantaan sosiaali- ja terveydenhuolto, perhepalveluissa toteutetut toimenpiteet**

Vantaan kaupungin perhepalveluissa on toteutettu erilaisia toimenpiteitä kaikkien lastensuojelutarpeen selvitysten toteuttamiseksi lakisääteisessä määräajassa. Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta on hyväksynyt 16.9.2019 seitsemäksi kohdaksi ryhmitellyt toimenpiteet perhepalvelujen kehittämiseksi (28.10.2019 annettu selvitys, ja siinä annettu liite).

Vantaan kaupunki, sosiaali- ja terveyslautakunta, on Etelä-Suomen Aluehallintovirastolle 28.10.2019 antamassaan selvityksessä kuvannut näitä toimenpiteitä. Toimenpiteitä on viety eteenpäin suunnitelmallisesti ja sitoutuneesti loppuvuoden 2019 ja alkuvuoden 2020 aikana. Toimenpiteet ovat varsin laaja-alaisia, ja liittyvät muun muassa henkilöstö- ja asiakasprosesseihin.

**Mitä on tehty tilanteen korjaamiseksi:**

Henkilöstömäärä:

Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta ja perhepalvelut ovat lisänneet merkittävästi henkilöstömäärää lapsiperheiden sosiaalityön parantamiseksi.

Arviointityöhön on ostettu ulkopuoliselta yritykseltä akuuttiin tarpeeseen työparityöskentelyä virassa olevien sosiaalityön ammattilaisten avuksi ja tueksi ajalla elokuu-marraskuu 2019. Samalla suunniteltiin kuitenkin myös uusien virkojen perustamista vuonna 2020. Vakanssilisäyksiä on toteutettu suunnitelman mukaisesti.

Vuoden 2020 alusta uusien asiakkaiden lapsiperheiden sosiaalityön yksiköihin perustettiin neljä uutta sosiaalityöntekijän määräaikaista (1.1.2020 – 31.12.2021) sekä kolme uutta sosiaaliohjaan määräaikaista (1.1.2020 – 31.12.2021) virkaa. Nämä tehtävät sijoittuivat kiireelliseen ja päivystykselliseen, lastensuojelun selvitystä vaativaan palvelutarpeen arviointiin sekä näiden asiakkaiden neuvontaan ja ohjaukseen.

Toukokuussa 2020 perustettiin yhteensä 16 uutta virkaa. Näistä kymmenen uutta sosiaaliohjaajan vakituista virkaa kohdentuu palvelutarpeen arviointiin ja lastensuojelun selvitystehtäviin. Työntekijöiden tehtävä on toimia sosiaalityöntekijöiden kanssa yhdessä perheen pitkäaikaisena tukena sekä lastensuojelun selvityksen ja palvelutarpeenarvioinnin, että sosiaalityön asiakkuuden aikana. Työntekijöitä johtamaan perustettiin lisäksi kaksi uutta johtavan sosiaalityöntekijän virkaa, joista toinen sijoittuu uusien asiakkaiden lapsiperheiden palveluihin ja toinen perhesosiaalityön johtamistehtävään. Uusista viroista neljä erityissosiaaliohjaajaa on sijoittunut sosiaalihuoltolain mukaiseen perhesosiaalityöhön työskentelemään lapsiperheiden kanssa pitkäjänteisesti.

Arviointityöhön on saatu apua myös muiden Vantaan kaupungin lastensuojelun sekä sosiaalihuoltolain mukaisen sosiaalityön yksiköiden sosiaalityön ammattilaisilta. Lisäksi uusien asiakkaiden palvelujen sosiaalityön ammattilaisten tueksi on lisätty toimistotyön resurssia. Toimistosihteerille on siirretty laajasti kirjallisia tehtäviä, mm. asiakaspäätösten toimeenpanoon, ja asiakirjakäsittelyyn liittyviä tehtäviä, jotta sosiaalialan ammattilaille jäisi aiempaa enemmän aikaa asiakastyöhön.

Esimiesten ja henkilöstön osaamisen kehittäminen:

Sosiaalityön esimiehille on järjestetty (syksy 2019 -kevät 2020) Lean-koulutusta toiminnan ja asiakasprosessien kehittämiseksi ja tehostamiseksi. Koulutukset jatkuvat koko henkilöstön koulutuksilla syksyllä 2020, ja lähiesimiesten koulutuksilla vuonna 2021. Lisäksi työntekijöiden dialogisten verkostotaitojen osaamisen tueksi järjestetään sisäisiä koulutuksia ja työpajoja Perhepalveluihin palkatun verkostokoordinaattorin toimesta.

Uusien työntekijöiden perehdytystä on kehitetty yhteistyössä työntekijöiden kanssa, ja lapsiperheiden palveluissa perehdytykseen sisältyy kokeneen sosiaalityöntekijän mentorointi. Lisäksi järjestetään omaa koulutusta lapsiperheiden sosiaalityön ammattilaisille yhdessä lastensuojelun avohuollon kanssa.

Henkilöstön osallisuus:

Syksyllä 2019 Perhepalveluissa on lisätty työtekijöiden osallisuutta monin tavoin: Perhepalvelujen sisällä on järjestetty työyksikkökäyntejä eri kokoonpanoilla ja ylemmät esimiehet osallistuvat yksiköiden johtoryhmiin säännöllisesti.

Perhepalveluissa on toteutettu henkilöstölle useita palautekyselyitä loppuvuoden 2019 ja alkuvuoden 2020 välisenä aikana. Yksikön henkilöstöä on kuultu myös useissa epävirallisissa keskusteluissa.

Uusien asiakkaiden palveluissa sekä lastensuojelun päivystystehtävissä työntekijätilanne on jatkunut edelleen vakaana vuoden 2019 lopusta lukien. Lastensuojelun päivystyksen ja palvelutarpeen arvioinnin yhteistyön ja kehittämisen tuloksena asiakkaisiin ollaan yhteydessä ja he pääsevät palveluun nopeasti lapsesta tulleen ilmoituksen jälkeen. Myös sisäisiä asiakasprosesseja on kehitetty ja henkilökunnan työhyvinvointi on esimerkiksi uusien asiakkaiden palveluissa hyvällä tasolla.

**Sosiaalityöntekijöiden rekrytointiin ja sitouttamiseen tehdyt toimenpiteet:**

Perhepalveluilla on sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnin ja sitouttamisen laatuhanke, jossa

* Lastensuojelutyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden palkkaa nostettiin 1.10.2019, uusi palkka 3599,99 e kuukaudessa. Kansallinen yleiskorotus 1.8.2020 nostaa sosiaalityöntekijän palkan 3643,89 e/kk
* Määräaikaisissa viroissa oleville sosiaalityöntekijän loppuvaiheen opiskelijoiden on mahdollista saada palkallinen kolmen kuukauden mittainen ns. gradu-vapaa opintojen loppuunsaattamiseksi
* Tuetaan työsuhdeasunnon 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 €)
* Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön tuottavuuteen liittyviä kannustuspalkkiomalleja toteutetaan Perhepalveluissa eri yksiköissä vuosien 2019 ja 2020 aikana
* Rekrytointia tehostetaan edelleen mm. ottamalla rekrytoinnin tueksi vahvemmin sosiaalinen media. Vantaan rekrytointisivut myös uudistettu.
* Vantaan kaupungin Henkilöstökeskus tukee monin tavoin rekrytointia ja henkilöstöviestintää ja kehittää yhdessä Perhepalvelujen ja koko sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan esihenkilöiden kanssa sosiaalityöntekijöiden rekrytointia nykyistä toimivammaksi.
* Kesällä 2020 on neuvoteltu ulkopuolisen henkilöstöyrityksen ja Vantaan henkilöstö- ja konserniyksikön kanssa sosiaalityöntelijöiden rekrytointipalvelujen ostamisesta.

Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta seuraa säännöllisesti kehittämistoimenpiteiden sekä lakisääteisten määräaikojen toteutumista: muun muassa ilmoitusten määrää, määräajoissa pysymistä ja vakanssien täyttöastetta. Olemme tehneet paljon muutoksia toimintaamme ja olemme luottavaisia sen suhteen, että saamme Vantaalla perhepalveluissa lastensuojelun lakisääteiset määräajat lain mukaisten määräaikojen piiriin syksyn 2020 aikana. Lastensuojeluilmoitusten käsittelyajoissa on tapahtunut huomattava parannus. Lastensuojelutarpeiden selvitysten kohdalla on myös tapahtunut parannusta. Tehtyjen kehittämistoimenpiteiden ja kasvaneen työntekijäresurssin ansioista olemme saaneet vähennettyä keskeneräisten palvelutarpeen arviointien määrää. Nämä toimet vaikuttavat myös siihen, että pystymme tällä hetkellä tekemään enemmän arviointeja kuin uusia tulee vireille.

**Lastensuojelun käsittelyaikojen tilastoitumista ja raportointia koskevat ongelmat Apotti- asiakas- ja potilastietojärjestelmässä sekä Apottijärjestelmään Vantaan kaupungin tilauksesta tehdyt muutokset 15.5.2020 lukien**

Vantaa otti toukokuussa 2019 ensimmäisenä maailmassa käyttöönsä Apotti-järjestelmän sosiaalihuollon tietojärjestelmän. Uudessa järjestelmässä on monia erinomaisia yksityiskohtia, se muun muassa mahdollistaa rakenteellisen kirjaamisen ja sen avulla pystymme myös seuraamaan jatkossa lapsiperheiden palvelutarpeen arviointien laatutekijöitä aiempaa kattavammin.

Järjestelmään rakennettiin ensimmäisen puolen vuoden aikana raporttipohjat, joilla piti saada terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle tehtävät selvitykset. Pohjat tehtiin, mutta työnkulut ja raportointi eivät ole kohdanneet toisiaan.

Apotti-järjestelmä on rakenteellisesta rakenteestaan johtuen hyvin monimutkainen käyttäjille sekä raporttipohjien tekijöille. Apotti tukeutui lastensuojelun käsittelyaikaraportin tekemisessä THL:n ohjeeseen. THL ei ole sosiaalihuollon asiakirjamalleissa erotellut lapsiperheiden ja lastensuojelun palvelutarpeenarviota, mistä johtuen niitä ei ole rakennettu erikseen Apotti-järjestelmäänkään. Kuitenkin THL:n tietopyyntö liittyy lastensuojelun palvelutarpeen arvioon.

Apotissa oli kaksi lasten palvelutarpeenarviointiin kohdistuvaa luokka, joilla emme ole pystyneet erottelemaan esim. perheneuvonnan palveluita ja lastensuojelupalvelua tarvitsevia asiakkaita.

* Palvelutarpeenarvion valmistuttava 3 kuukauden määräajassa
* Asiakkuudessa olevan asiakkaan palvelutarpeen arvio

Erityisen tuen tarve kirjataan Apotti-järjestelmässä vasta palvelutarpeenarvion tekovaiheessa. Korjausten tekeminen Apotin lapsia koskevien palvelutarvearvioiden raporttiin aloitettiin syksyllä 2019, jonka jälkeen se keskeytyi Apotti Oy:ssa ja se aloitettiin uudelleen huhtikuussa 2020. Apotti Oy on tehnyt muutoksia palvelutarpeenarvioiden luokkiin Vantaan pyynnöstä 23.4.2020 sekä raportin poimintaan 15.5.2020. Tästä eteenpäin työntekijä pystyy valitsemaan, että palvelutarpeenarvio liittyy lastensuojelutarpeen selvittämiseen ja sen on valmistuttava kolmen kuukauden määräajassa. Tästä ajankohdasta lukien tilastointia ja Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon lastensuojelutarpeen selvitystä koskevat tiedot pystytään tuottamaan ajantasaisina ja luotettavina 6.5.2020 saapuneiden ilmoitusten osalta.

Kaikista tehdyistä toimenpiteistä johtuen, kesän 2020 aikana lastensuojeluilmoitusten käsittelyajoissa sekä palvelutarpeen arviointien, ja erityisesti lastensuojelun selvitysten laatimisessa, on jo havaittavissa muutosta parempaan. Olemme hyvin vakuuttuneita siitä, että saamme syksyn aikana lastensuojeluilmoitukset ja palvelutarpeen arvioinnit tehtyä lakisääteisissä määräajoissa.