



Tampereen kaupunki
PL 487
33101 TAMPERE

ASIA

SOSIAALIHUOLLON VALVONTA

Asian vireille tulo

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon on saapunut useita Tampereen kaupungin lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen tilannetta käsitteleviä epäkohtailmoituksia; Tampereen sosiaalipäivystyksen työntekijöiden huolenilmaus Tampereen kaupungin lastensuojelun ja perhepalvelujen tilanteesta joulukuussa 2017, Tampereen kaupungin johtavien sosiaalityöntekijöiden kirjelmä toukokuussa 2018 sekä vuoden 2018 aikana useita yksittäisten sosiaalityöntekijöiden yhteydenottoja ja huolenilmauksia.

Epäkohtailmoitusten ja yhteydenottojen mukaan Tampereen kaupungin lastensuojelun ja perhepalvelujen tilanne on huono ja edelleen huonontunut eivätkä asiakkaat saa tarvitsemiaan palveluja. Yhteydenottojen mukaan lastensuojeluilmoituksiin ei kyetä reagoimaan eikä niitä ja lastensuojelutarpeen selvityksiä tehdä lain tarkoittamalla tavalla eikä lain asettamissa määräajoissa. Edelleen yhteydenotoissa on nostettu esiin perhetyön niukat resurssit sekä perhepalvelujen kapea palveluvalikko. Lisäksi yhteydenotoissa on todettu, ettei perhepalvelujen ja lastensuojelun yhteistyö ole saumatonta vaan asiakkaita pompotellaan palveluiden välillä ja yhteydenotoissa nostetaan esiin myös se, että sijoituksia tehdään osittain siksi, että muita palveluja ei ole saatavilla. Yhteydenottojen mukaan työntekijöillä on sekä liikaa työtä että asiakkaita, joka näyttäytyy muun muassa työntekijöiden väsymyksenä ja työntekijöiden vaihtuvuutena.

Aluehallintovirasto aloitti asian käsittelyn valvonta-asiana.

LÄNSI- JA SISÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO

Postiosoite: PL 200, 65101 Vaasa

puh. 0295 018 450
kirjaamo.lansi@avi.fi
www.avi.fi/lansi

Vaasan päätoimipaikka
Wolffintie 35

Jyväskylän toimipaikka
Cygnaeuksenkatu 17

Tampereen toimipaikka
Yliopistonkatu 38

SELVITYKSET

Tampereen kaupungin ja aluehallintoviraston tapaaminen 1.2.2018
Tampereen kaupungin selvitys 15.3.2018 ja täydennys 6.4.2018
Tampereen kaupungin ja aluehallintoviraston tapaaminen 20.2.2019
Tampereen kaupungin selvitys 12.4.2019

Aluehallintovirasto on lisäksi tehnyt kyselyn Tampereen kaupungin lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen sosiaalityöntekijöille marraskuussa 2018.

KUULEMINEN

Aluehallintovirasto on varannut 31.5.2019 päivätyllä kirjeellä Tampereen kaupungille tilaisuuden tulla kuulluksi ennen valvonta-asian ratkaisemista.

Tampereen kaupunki on antanut valvonta-asiaan 19.6.2019 päivätyn selityksen.

ALUEHALLINTOVIRASTON RATKAISU JA PERUSTELUT

Ratkaisu

Länsi- ja Sisä-Suomen Aluehallintovirasto antaa Tampereen kaupungille huomautuksen lastensuojelulain määräaikojen ylityksistä, lastensuojelun asiakaskirjausten, asiakassuunnitelmien laatimisen ja asiakkaana olevien lasten tapaamisten laiminlyönnestä, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän puuttumisista sekä sosiaalityöntekijäresurssin riittämättömyydestä.

Valvonta-asian käsittely päättyy aluehallintovirastossa.

Perustelut

Tampereen kaupungin asiassa antamat selvitykset

Aluehallintovirasto tapasi Tampereen kaupungin sosiaalipalvelujen johtoa 1.2.2018. Tapaamisessa oli läsnä myös lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen johtavia sosiaalityöntekijöitä. Tapaamisessa Tampereen kaupungin toimijat esittelivät Tampereen kaupungin organisaatiota ja nostivat lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen vahvuuksiksi lakimiespalvelut, toimivat tiimit, moniammatillisen työryhmän, laaditut lastensuojelun ohjeistukset sekä johtavien sosiaalityöntekijöiden resurssin lisäämisen kolmesta seitsemään. Tampereen kaupungin toimijoiden mukaan lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen prosesseissa on tunnistettu se, että

työntekijöiden työ määrä on kestävä ja siihen puuttuminen on nostettu kärkitavoitteeksi. Tampereen kaupungin toimijoiden mukaan kehittämistoimia on jo ryhdytty tekemään tilanteen korjaamiseksi.

Tampereen kaupungin selvityksessä 15.3.2018 todetaan Tampereen kaupungin lastensuojelun ja perhepalvelujen organisaatioiden olevan osa lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjaa, joka edelleen muodostuu sosiaali- ja terveyspalveluista. Selvityksessä avataan eri palvelujen sisällöt sekä asiakkaiden ohjautuminen palveluiden piiriin. Selvityksessä todetaan lastensuojelun ja perhepalvelujen työtä tuettavan monin eri tavoin. Selvityksen mukaan toiminnassa on lastensuojelun asiantuntijaryhmä ja sosiaalityöntekijät saavat tiivistä tukea lastensuojeluun erikoistuneilta lakimiehiltä ja kaikille työntekijöille on järjestetty työnohjaus. Lisäksi selvityksessä todetaan tarvittaessa käytössä olevan akuuteissa tilanteissa kriisiapua sekä muutostukea erilaisissa muutostilanteissa. Edelleen selvityksen mukaan työntekijöillä on käytössään kattava ja ajantasainen asiakastietojärjestelmästä löytyvä ohjeistus toimintamalleista ja käytännöistä sekä työntekijöille järjestettävän lisä- ja täydennyskoulutusta.

Tampereen kaupungin selvityksen 15.3.2018 mukaan perhepalveluissa on sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarvearviointia ja palvelua toteuttamassa 19 sosiaalityöntekijän ja kolme johtavan sosiaalityöntekijän vakanssia. Lastensuojelussa on 31 sosiaalityöntekijän vakanssia ja seitsemän johtavan sosiaalityöntekijän vakanssia. Sijais- ja jälkihuollossa on 13 sosiaalityöntekijän vakanssia ja yksi johtavan sosiaalityöntekijän vakanssi. Tämän henkilöstön osalta kelpoisuusehdot täyttäviä sosiaalityöntekijöitä on perhepalveluissa selvityksen mukaan noin 70 prosenttia ja lastensuojelun avohuollossa 65 prosenttia. Selvityksessä todetaan, että perhepalveluissa sosiaalityöntekijöillä on keskimäärin 21 ja enimmillään 31 lastensuojeluasian vireille tuloa, palvelutarpeen arviointia ja lastensuojelutarpeen selvitystä. Lisäksi sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelussa on noin 54 asiakasta sosiaalityöntekijää kohti. Avohuollossa asiakkaita on keskimäärin 40 ja enintään 60 per sosiaalityöntekijä. Sijais- ja jälkihuollossa on keskimäärin asiakkaita 43 ja enintään 47 per sosiaalityöntekijä.

Tampereen kaupungin selvityksessä 15.3.2018 avataan toimenpiteitä, joilla on pyritty selvittämään työntekijöiden huolta, puututtu epäkohtiin ja korjattu vallitsevaa tilannetta. Selvityksessä todetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontasuunnitelman olevan lautakunnan käsittelyssä 15.3.2018. Lisäksi todetaan lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan sosiaalipalvelujen yksiköissä tehdyn omavalvontasuunnitelmat. Syksyllä 2017 todetaan järjestetyn koko lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan henkilöstölle työpajoja, joissa yhtenä keskeisenä teemana oli kehittämisideoiden ja -tarpeiden kokoaminen. Edelleen selvityksen mukaan maaliskuuhun 2018 aikana toteutetaan konsulttien avustamana aktiivista palvelurakenteen muutoksen suunnittelutyötä,

jonka tavoitteena on löytää keinoja resurssien kohdentamiseen vaikuttavalla tavalla asiakastarpeisiin nähden. Selvityksen mukaan lastensuojelussa uudistettiin organisaatiota työprosessien sujuvoittamiseksi ottamalla käyttöön uusi lastensuojelun sosiaalityön ja tehostetun perhetyön tiimimalli loppuvuonna 2017. Johtamisjärjestelmää vahvistettiin ja perustuksen tueksi lisättiin johtavia sosiaalityöntekijöitä kolmesta seitsemään, perhepalveluihin lisättiin palveluohjaaja ja sosiaalityöntekijän virka ja lisäksi vuoden 2018 alusta on lisätty lastenvalvojan virka. Selvityksen mukaan vuonna 2018 on tarkoitus ottaa systeeminen lastensuojelun toimintamalli soveltuvin osin käyttöön, jonka avulla haetaan ratkaisuja siihen, miten lastensuojeluun tulevien asiakkaiden tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan monialaisesti, myös aikuisten päihde- ja mielenterveyspalvelujen kanssa yhteistyössä. Selvityksessä todetaan, että kevään 2018 aikana suunnitellaan ja toteutetaan sosiaalipalveluille ns. fokusryhmähaastattelut tiimimallin toteuttamisen ja perhepalvelujen ja lastensuojelun yhteistyön arvioimiseksi. Selvityksessä myös todetaan, että henkilöstöltä tulleita asioita käsitellään säännöllisissä tapaamisissa luottamusmiesten kanssa ja lisäksi johtoryhmissä on henkilöstöedustus ja kokouksissa käsitellään henkilöstöltä tulleet asiat ja työhyvinvoinnista saadaan tietoa joka toinen vuosi toteutettavasta Kunta10-kyselystä.

Tampereen kaupunki toteaa selvityksessään 15.3.2018, että kaupungissa on meneillään yhteistyössä NHG:n kanssa tehtävä selvitystyö rakenneuudistuksen edistämiseksi. Rakenneuudistuksella todetaan tarkoittavan palvelujen painopisteen siirtoa korjaavista palveluista varhaisemman vaiheen apuun ja tukeen. Selvityksessä todetaan, että lasten, nuorten ja perheiden palvelujen talousohjelmaa laadittaessa on palvelujen lakkauttamisen sijaan lähdetty valmistelevaan erilaisia vaihtoehtoisia tapoja kohdentaa resursseja budjetin sisällä siten, että kokonaisbudjetti pysyy ennallaan, mutta palvelujen painopiste siirtyisi varhaisempaan ja ennaltaehkäisevään suuntaan.

Aluehallintovirasto on tehnyt kyselyn Tampereen kaupungin lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen sosiaalityöntekijöille marraskuussa 2018. Kyselyvastausten mukaan asiakkaiden oikeus lakisääteisiin sosiaalipalveluihin ei toteudu eivätkä palvelut ole laadukkaita, oikea-aikaisia tai asiakkaiden tarpeisiin vastaavia. Kyselyvastauksissa nousee esiin lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen tilanteesta useita sellaisia seikkoja, joiden voidaan todeta olevan lastensuojelulain vastaisia. Kyselyvastausten mukaan lastensuojelulain määräajat eivät toteudu, epäpätevät työntekijät vastaavat lastensuojeluasiakkuuksista ja -prosesseista vaikka asiakirjoihin on merkitty vastuutyöntekijäksi sosiaalityöntekijä, asiakkaana olevia lapsia ei tavata eikä lastensuojeluasioita dokumentoida vaadittavalla tavalla. Kyselyvastauksissa nousee esiin myös henkilöstön näkemys siitä, että johto ei tue henkilöstöä riittävästi

eikä ota tilannetta riittävän vakavasti sekä ohjaa muun muassa määräaikojen käsittelyaikojen osalta tekemään virheellisiä kirjauksia. Kyselyvastausten mukaan useampi työntekijä on ollut sairauslomalla työnkuormittavuuden seurauksena sekä useampi työntekijä on joko irtisanoutunut tai harkitsee irtisanoutumista.

Tampereen kaupungin ja aluehallintoviraston tapaamisessa 20.2.2019 selvitettiin Tampereen kaupungin lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen kokonaistilannetta ja aluehallintovirasto kertoi sosiaalityöntekijöille tehdyn kyselyn vastauksista. Aluehallintovirasto toi tapaamisessa julki, että Tampereen kaupungin lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen tilanne näyttäytyy erittäin huolestuttavana ja esiin on tullut lainvastaisia seikkoja, joiden korjaamiseksi lainmukaiseksi kaupungin tulee ryhtyä välittömästi korjaaviin toimenpiteisiin.

Tapaamisessa Tampereen kaupungin toimijat totesivat, että kaupungilla on tiedossa lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen kriittinen tilanne ja että kaupungin johto ja poliittiset päättäjät ovat tietoisia tilanteesta ja ovat mukana kehittämistyössä ja että tahtotila asioiden kehittämiseksi on suuri. Kaupungin toimijat kertoivat tapaamisessa, että uusia virkoja on perustettu ja työntekijäkohtainen asiakasmäärä pyritään tätä kautta saamaan kohtuulliselle tasolle, kiireellisiin sijoituksiin on kehitetty uusi toimintamalli ja sosiaalityöntekijän palkkaan on tehty sadan euron korotus ja lisäksi on päätetty sitoutumislisästä. Kaupungin toimijat totesivat tapaamisessa, että yhdeksän sosiaalityöntekijän haku on päättynyt juuri ja maaliskuussa tulee uusia virkoja auki. Kaupungin mukaan työntekijöiden saaminen virkoihin kuitenkin vaikutti epävarmalla, johon osaltaan pyritään vaikuttamaan tiiviillä yhteistyöllä yliopiston kanssa. Tapaamisessa todettiin, että uusien virkojen myötä tilanne olisi se, että lastensuojelussa olisi 34 asiakasta per sosiaalityöntekijä, perhepalveluissa 60 asiakasta per sosiaalityöntekijä ja sijaishuollossa 41 asiakasta per sosiaalityöntekijä. Tapaamisessa todettiin, että on vaikea arvioida sosiaalityöntekijöiden riittävyttä, koska tilanne puutteellisella työntekijäresurssilla on jatkunut jo niin kauan. Lisäksi painotettiin olevan eri asian, kuinka paljon vakansseja on ja kuinka paljon tehtävissä toimivia työntekijöitä todellisuudessa on. Tampereen kaupungin toimijat nostivat tapaamisessa esiin Tampereen kaupungin vahvuuksiksi sosiaalityöntekijöitä rekrytoidessa muun muassa sen, että Tampere kaupunkina on houkutteleva, suhteellisen kilpailukykyisen palkan, hyvän työyhteisön, helposti saatavilla olevat lakimiespalvelut, perehdytyksen, työnohjauksen sekä laajat täydennyskoulutusmahdollisuudet. Lisäksi Tampereen kaupungin toimijat toivat esiin pitkäjänteiden kehittämisen, jossa johto ja poliitikot ovat mukana.

Tapaamisessa Tampereen kaupungin johtavat sosiaalityöntekijät listasivat suurimmiksi huolenaiheiksi työntekijöiden jaksamisen työkuorman kanssa, kokemattomien ja uusien työntekijöiden suuren määrän ja sen vaikutuksen pidempiaikaisten työntekijöiden kasvavaan

vastuuseen, työntekijöiden suureen vaihtuvuuteen, palvelutarpeen arvioinnin laatimisen joissain tapauksissa puhelimitse sekä huolen lastensuojelun niistä lapsista, joiden kohdalla ei ole ehditty selvittää tilannetta ja vastentahtoisien ja vaikeiden toimenpiteiden määrän kasvun.

Tapaamisessa Tampereen kaupungin toimijat totesivat saatuun palautteeseen suhtauduttavan vakavasti ja totesivat edelleen resurssiasiaan puututun tehdyn kyselyn jälkeen, mutta ongelmana on, miten saadaan työntekijät vakansseihin. Kaupungin mukaan lastensuojeluilmoitusten ja palvelutarpeen arviointien määrääkijöiden osalta teknisiä virheitä korjataan jälkikäteen ja tämä voi selittää vastauksissa esiintyvät väitteet tilastokikkailusta. Kaupungin mukaan tilastovääristymissä ei ole kyse systemaattisesta huijaamisesta. Edelleen kaupungin toimijat totesivat, että palveluvalikoiman vähyyttä koskien on pyritty viemään henkilöstölle tietoa, että yksittäisiä palveluita voidaan yrittää hankkia ulkopuolelta. Lisäksi tapaamisessa tuli esiin, että kesällä 2018 on tehty fokusryhmä-/henkilöstöhaastattelut kaikille halukkaille ja tämän kautta työntekijöillä on ollut mahdollisuus tuoda esiin haluamiaan asioita, niin epäkohtia kuin toiveita.

Tampereen kaupungin 12.4.2019 antamassa selvityksessä todetaan, että lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan perhepalvelun ja lastensuojelun viranomaistoiminnan kriittiseen tilanteeseen ovat johtaneet sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja saatavuusongelmat. Selvityksen mukaan tähän tilanteeseen vastaamiseksi Tampereen kaupunki on perustanut sosiaalityön saatavuuden kehittämiseksi sisäisen projektin, jonka suunnitelman mukaan sosiaalityön saatavuus on tavoitteena varmistaa vuoden 2019 aikana neljän teeman kautta, jotka ovat rekrytointi, työhyvinvointi ja työturvallisuus, johtaminen sekä osaaminen. Kehittämistyöryhmien toiminta on alkanut maaliskuun alkuun 2019. Selvityksessä todetaan sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnin osalta keskitytyn rekrytoinnin edellytysten tarkastamiseen ja jo alkuvuodesta tehdyn lisäresurssoinnin lisäksi on tehty palkkavertailu, jonka myötä lasten, nuorten ja perheiden parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden tehtäväkohtainen palkka on 1.4.2019 alkaen 3400 euroa kuukaudessa ja johtavien sosiaalityöntekijöiden 3750 euroa kuukaudessa. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden rekrytoinnin tehostamiseksi on palkattu kumppaniksi mainostointi.

Tampereen kaupunki toteaa selvityksessään 12.4.2019, että työntekijöille ei ole annettu ohjeita, joissa tilastoja pyritäisiin lainvastaisesti kaunistelemaan. Selvityksessä viitataan vuonna 2014 annettuun ohjeistukseen määrääjoissa pysymisen turvaamiseksi. Selvityksen liitteenä on palvelupäällikön sähköposti tammikuulta 2014, jossa todetaan, ettei asetettuun vaatimukseen tehdä lastensuojelutarpeen selvitykset 100 prosenttisesti määrääjässä ole päästy. Sähköpostissa avataan toimenpiteitä ja annetaan toimintaohjeita asian liittyen ja todetaan lastensuojelulain noudattamisen ja

sosiaalitakuun toteutumisen olevan ehdottomasti sitovia velvoitteita. Edelleen selvityksessä todetaan lastensuojelun avohuollossa selvitetyn, kuinka monta lasta on tapaamatta viimeisen 12 kuukauden ajalta. Selvityksessä todetaan, että työntekijöiden vaihtuvuudesta johtuen sekä lapsiperheiden sosiaalityössä että lastensuojelussa on asiakkaina sellaisia, joita kaikki tämän hetkiset työntekijät eivät välttämättä ole tavanneet, koska esimerkiksi uudella sosiaalityöntekijällä kuluu aina aikaa siihen, että kaikki asiakkuudessa olevat lapset on henkilökohtaisesti tavattu. Selvityksessä todetaan, että lapsiperheiden sosiaalityössä kaikki lapset on tavattu lastensuojelutarpeen selvityksen tai palvelutarpeen arvioinnin aikana ja että yksittäisissä tapauksissa palvelutarpeen selvitys on saatettu tehdä vain yhden tapaamisen perusteella, mikä on riittänyt interventioksi tilanteeseen eikä lasta ole erikseen tavattu, koska se ei ole ollut tarpeen esimerkiksi lastenhoitoavun saamiseksi perheeseen. Edelleen selvityksessä todetaan, että sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa on noin 30 lasta, joita tällä hetkellä töissä olevat sosiaalityöntekijät eivät ole tavanneet. Näiden lasten todetaan olevan vasta siirtyneen lastensuojelun palvelusta tai odottavan uutta palvelua, jonka tarpeen joku toinen työntekijä on arvioinut. Selvityksessä todetaan lastensuojelun avohuollon asiakkaita, joita ei ole viimeisen 12 kuukauden aikana tavattu, olevan läntisellä alueella 345 asiakkaasta 65, itäisellä alueella 461 asiakkaasta 66 ja eteläisellä alueella 432 asiakkaasta 45. Pääosa lastensuojelun avohuollon tapaamattomista asiakkaista on vähän aikaa sitten joko perhepalveluista tai toisen kunnan asiakkuudesta siirtyneitä, eikä heitä ei ole ehditty vielä tavata. Selvityksessä todetaan myös, että osa johtuu siitä, että jo sovittuja tapaamisia on peruuntunut joko asiakkaasta tai työntekijästä johtuvasta syystä tai työntekijän vaihtumisesta. Monille vielä tapaamattomille lapsille on sovittu tapaaminen lähitulevaisuuteen.

Tampereen kaupungin selvityksessä 12.4.2019 todetaan, että työntekijöiden vaihtuessa ja piirien ollessa tilapäisesti tyhjinä käytäntönä olleen ettei asiakkaille ole nimetty uusia vastaavia sosiaalityöntekijöitä. Poikkeuksena ovat sellaiset asiakkaat, joiden tilanne vaatii akuuttia työskentelyä, näistä asiakkaista on vastannut työpari ja johtava sosiaalityöntekijä. Selvityksen mukaan lapsiperheiden sosiaalityössä on ilman sosiaalityöntekijää yksi piiri eli noin 60 lasta on ilman nimettyä sosiaalityöntekijää. Lapsia on palvelussa ja selvityksessä yhteensä noin 1600. Selvityksessä todetaan joiltain osin / joissain asiakastilanteissa sosiaalityöntekijöiden työnpareina toimivien ohjaajien vastanneen palvelussa olevien asiakkaiden asiakasprosesseista, jos sosiaalityöntekijä on jäänyt pois töistä tai on pitkällä sairauslomalla. Vastuu asiakkaan asioista esimerkiksi kriisitilanteissa, on kuitenkin ollut johtavalla sosiaalityöntekijällä, ennen kuin tyhjään piiriin on saatu uusi sosiaalityöntekijä tai vakituinen palannut töihin takaisin. Selvityksessä todetaan lastensuojelun avohuollossa olevan 83 asiakasta, joilla ei ole nimettyä sosiaalityöntekijää tyhjien vakanssien vuoksi. Yhteensä lastensuojelun avohuollon palvelussa asiakkaita on noin 1235. Kaikkien

ilman vastuusosiaalityöntekijää olevien asiakkaiden kiireelliset asiat on selvityksen mukaan pystytty hoitamaan edellä kuvatulla järjestelyllä. Lastensuojelun avohuollossa asiakkaita ei ole muodollisesti merkitty pätevän työntekijän vastuulle siten, että epäpätevä työntekijä todellisuudessa hoitaisi asiakasprosessia.

Tampereen kaupunki toteaa selvityksessään 12.4.2019 lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ymmärrettävän ajantasaisen kirjaamisen merkityksen ja siihen kiinnitettävän huomioita. Selvityksen mukaan vallitsevassa tilanteessa konkreettinen työskentely perheen kanssa on kuitenkin asetettu etusijalle kirjausten ajantasaisuuteen nähden eikä kirjauksia ole ehditty tehdä ajoissa työmäärästä, työntekijöiden vaihtuvuudesta ja työn priorisoinnin vaikeuden vuoksi. Selvityksen mukaan lapsiperheiden sosiaalityössä palvelutarpeen arvioinnin jälkeen laaditaan aina yhteenveto, joka vastaa asiakassuunnitelmaa. Näitä todetaan olevan tekemättä melkein jokaisella sosiaalityöntekijällä. Edelleen selvityksessä avataan asiakasmääriä todeten, että lapsiperheiden sosiaalityössä asiakasmäärät ovat suuret; koko ajan noin 20-30 lapsen palvelutarpeen arviointi on selvityksessä ja lisäksi sosiaalityöntekijöillä on yli 50 lasta sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelussa asiakkuudessa. Yhteensä sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelussa on 1100 lasta. Selvityksessä todetaan kirjaamiseen olevan varattu aikaa, mutta usein kirjausaika jää kiireellisen asiakastehtävän alle. Kirjaamiseen ja työn priorisointiin on koko ajan kiinnitetty huomiota ja myös digitalisoinnin mahdollisuuksia on selvitetty ja käytetty ajan säästämiseksi, mutta niillä ei ole selvityksen mukaan vielä päästy niin vaikuttaviin tuloksiin että kirjaamiseen käytetty aika riittäisi kaikkien asiakkaiden asioiden ajantasaiseen kirjaamiseen. Selvityksessä edelleen todetaan, että lastensuojelun avohuollossa sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus sekä ajoittaiset tyhjät tai osa-aikaisesti täytetyt vakanssit ovat aiheuttaneet pitkäaikaisesti priorisoinnin tarvetta, jolloin osa kirjauksista ja asiakassuunnitelmista on tullut ja tulee tehdyksi viiveellä. Akuuteissa tilanteissa olevien asiakasperheiden kirjaukset pyritään pitämään mahdollisimman ajantasaisina, muissa tapauksissa viiveet vaihtelevat muutamista päivistä viikkoihin ja joissakin yksittäisissä tapauksissa pidempään.

Tampereen kaupunki arvioi selvityksessään 12.4.2019, että lastensuojelun toteutumiseen lainmukaisesti nykyiset vakanssit lastensuojelussa arvioidaan riittäviksi edellyttäen, että kaikki virat saataisiin täytettyä mukaan lukien helmikuussa perustetut uudet virat. Selvityksessä avataan lapsiperheiden sosiaalityön, lastensuojelun avohuollon sosiaalityön, sijais- ja jälkihuollon sosiaaliaseman vakanssimäärät sekä niissä olevien vakituisten ja sijaisten määrät. Lisäksi selvityksessä todetaan lapsen asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden lisäksi lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalipalveluissa toimivan sosiaalityöntekijöitä lastensuojelun asiakasohjausta hoitavassa yksikössä, sosiaalipäivystyksessä, virka-aikaisessa lastensuojelun päivystyksessä ja perheoikeudellisissa

palveluissa. Selvityksessä todetaan kokonaisuudessaan lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalipalveluissa olleen täytettynä 28.2.2019 vakituisesti 64,4 prosenttia sosiaalityöntekijöiden vakansseista. 17,7 prosentissa vakansseista on ollut sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 12 pykälän mukainen sijainen ja 17,9 prosentissa vakansseista on ollut tyhjänä 28.2.2019. Kaupungin mukaan näissä luvuissa ei ole mukana johtavien sosiaalityöntekijöiden vakansseja, joita on yhteensä 15 lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalipalveluissa. Tampereen kaupunki toteaa selvityksessään 12.4.2019, että kokonaisuudessaan vuodelle 2019 on lisätty sosiaalityöntekijöiden vakansseja lapsiperheiden sosiaalityöhön talousarvion käsittelyn yhteydessä kolme ja tämän lisäksi helmikuussa 2019 kaksi. Lastensuojelun avohuoltoon on lisätty sosiaalityöntekijöiden vakansseja kuusi ja sijais- ja jälkihuollon sosiaalityöhön yksi. Lisäksi on lisätty yksi johtavan sosiaalityöntekijän vakanssi. Selvityksessä todetaan näiden uusien vakanssien sekä muiden täyttämättä olevien vakanssien osalta rekrytointien käynnistyvän 11.4.2019. Rekrytointikampanjaa edeltäen on ollut selvityksen mukaan tarpeen tarkistaa sosiaalityöntekijöiden tehtäväkohtaista palkkaa sekä kehittää rekrytointimenetelmiä ja lisätä rekrytointikanavia. Rekrytoinnin onnistumisen kannalta on merkityksellistä myös työhyvinvointiin liittyvän kehittämistyön yhtäaikaista käyntiin saattaminen.

Tampereen kaupunki toteaa 19.6.2019 antamassaan selityksessään, että Tampereen kaupunki on lisännyt sosiaalityöntekijöiden vakansseja, tarkistanut palkkausta ja perustanut kehittämisprojektin rekrytoinnin, työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden sekä johtamisen ja osaamisen kehittämiseksi. Selityksen mukaan Tampereen kaupungilla oli 11.4.-13.5.2019 auki 20 sosiaalityöntekijän ja yksi johtavan sosiaalityöntekijän vakanssi, joista 19 vakanssia on saatu täytettyä. Vakansseista 13 oli uusia vuodelle 2019 perustettuja vakansseja ja kahdeksan loppuvuoden 2018 ja alkuvuoden 2019 vapautuneita vakansseja. Selityksessä todetaan Tampereen kaupungin tarkastaneen alkuvuoden 2019 aikana sosiaalityön rekrytointia mahdollistavia edellytyksiä kuten palkkaa, rekrytointimenetelmiä ja -kanavia ja työhyvinvointiin liittyviä asioita. Selityksessä todetaan rekrytoinnilla onnistutun kiittävästi löytämään kokeneita sosiaalityöntekijöitä, joilla on lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön lisäksi merkittävää kokemusta lasten ja perheiden kanssa työskentelystä mm. koulukuraattorina, lastenkodeista, perheneuvolasta, lastenpsykiatrialta, nuorisopsykiatrialta, vammaispalveluista, maahanmuuttajapalveluista, aikuissosiaalityöstä ja päihdehuollosta. Selityksen mukaan työntekijöille elokuussa alkavassa perehdytysohjelmassa on huomioitu valittujen työntekijöiden lähtökohdat, kuten sosiaalityön kokemus ja saadun peruskoulutuksen ajankohta.

Tampereen kaupungin selityksessä 19.6.2019 todetaan ajanjaksolla 1.1.2019 - 31.5.2019 lastensuojeluilmoitusten määrän lisääntyneen

edellisvuoden vastaavaan ajankohtaan nähden 42 prosenttia ja palvelutarpeen selvitysten määrän 11 prosenttia. Lastensuojeluilmoituksia tehtiin 1691 ja palvelutarpeen selvityksiä 848. Palvelutarpeen selvityksistä 84,2 prosenttia tehtiin kolmen kuukauden määräajassa. Selityksen mukaan ylitykset ovat johtuneet mm. sijais- ja resurssivajeen vuoksi ruuhkautuneesta työtilanteesta ja siitä, että lastensuojelun avohuoltoon ei ole voitu siirtää tarpeen mukaan asiakkaita palvelun ruuhkautuneen tilanteen vuoksi. Selityksessä todetaan, että kaikkiin ilmoituksiin reagoidaan ja ollaan aina seitsemässä päivässä yhteydessä asiakkaaseen. Selityksessä todetaan määräaikojen toteutumasta raportoitavan viikoittain ylemmälle johdolle.

Tampereen kaupunki toteaa selityksessään 19.6.2019, että resurssilisäysten ja palkankorotuksen lisäksi toimenpiteinä tilanteeseen puuttumiseksi Tampereen kaupunki toteuttaa ja kehittää perhekeskustoimintamallia, jonka myötä lastensuojeluilmoitusten määrä vähenee, kun tarpeisiin pystytään vastaamaan oikea-aikaisemmin. Lisäksi lastensuojelun avohuoltoon tehdyt panostukset mahdollistavat sujuvat asiakassiirrot ja työparityön perhepalvelujen ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kesken. Selityksen mukaan toimenpiteet alkavat tuottaa tulosta ja tilanne suhteessa alkuvuoteen tulee parantumaan, kun resurssilisäykset saadaan käyttöön.

Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen järjestämisen perusteet

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto korostaa lainsäädännön velvoitteita sosiaalihuollon palveluja järjestettäessä. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/200) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja edelleen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Mainitun lain 14 §:n mukaan kunnallisina sosiaalipalveluina on järjestettävä palvelut, joista säädetään erikseen lastensuojelulaissa. Lastensuojelulain (417/2007) 11 §:n mukaan kunnan on huolehdittava siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laadultaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan. Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen.

Henkilöstö

Sosiaalihuoltolain 49 a §:n mukaan sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten kunnan käytettävissä tulee olla riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä. Jokaisen kunnan käytettävissä tulee olla asiakastyöhön osallistuvan virkasuhteisen sosiaalityöntekijän palveluja ja kunnan tulee huolehtia siitä, että lastensuojelussa on riittävä määrä lastensuojelutyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on lastensuojelulain 13 b §:n mukaisesti nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä), jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö. Mainitun lain 3 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat: 1) ne, jotka ovat tämän lain nojalla saaneet ammatinharjoittamisoikeuden (laillistettu ammattihenkilö); 2) ne, joilla tämän lain nojalla on oikeus käyttää sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattinimikettä (nimikesuojattu ammattihenkilö). Pykälän 2 momentin mukaan laillistettu ammattihenkilö on oikeutettu toimimaan asianomaisessa ammatissa ja käyttämään asianomaista ammattinimikettä. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain 7 §:n mukaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto myöntää hakemuksesta oikeuden harjoittaa sosiaalityöntekijän ammattia laillistettuna ammattihenkilönä henkilölle, joka on suorittanut Suomessa ylemmän korkeakoulututkinnon, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain 12 §:n 1 momentin mukaan sosiaalityöntekijän ammatissa voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Opiskelijan tulee toimia ammattiin valmistuneen sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain 12 §:n 4 momentin mukaan tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa toimivalla henkilöllä ei ole sosiaalityöntekijälle säädettyä oikeutta päättää kiireellisissä tapauksissa tahdosta riippumattoman huollon antamisesta tai siihen liittyvistä toimenpiteistä.

Aluehallintovirasto toteaa, että kunnan tulee varmistaa, että sillä on jatkuvasti riittävästi pätevää henkilökuntaa käytettävissään. Koska lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluu myös tahdon vastaisten toimenpiteiden valmistelutehtävät, aluehallintoviraston käsityksen mukaan tehtävään tulee nimetä henkilö, jolla on lakiin perustuvat oikeudet hoitaa kaikki lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle kuuluvat työtehtävät kokonaisuudessaan. Lastensuojelulain tarkoitus ei ole se, että lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vaihtuu kulloisenkin työtehtävän mukaisesti. Kunnassa tulee olla lastensuojelun asiakkaisiin nähden riittävästi päteviä virassa

toimivia sosiaalityöntekijöitä, jotta jokaisen lapsen oikeus asioistaan vastaavaan työntekijään toteutuu.

Tampereen kaupunki on huhtikuussa 2019 arvioinut silloiset vakanssit riittäviksi lastensuojelun toteutumiseksi lainmukaisesti edellyttäen, että kaikki virat olisi täytettynä. Tampereen kaupunki on kesäkuussa 2019 saattanut aluehallintoviraston tietoon, että huhti-toukokuun aikana avoinna olevista 20 sosiaalityöntekijän ja yhden johtavan sosiaalityöntekijän viroista on saatu täytettyä 19 vakanssia. Aluehallintovirasto katsoo, että rekrytoitujen sosiaalityöntekijöiden määrä vastaa sitä tasoa, jonka uusien tarvittavien sosiaalityöntekijöiden määrän on valvontaprosessien kuluessa Tampereen kaupungin ja aluehallintoviraston keskusteluissa arvioitu olevan. Edelleen aluehallintovirasto toteaa, että Tampereen kaupungin on jatkuvasti seurattava sosiaalityöntekijöiden määrän riittävyttä peilaten sitä asiakkaiden palvelutarpeeseen ja palvelujen lainmukaisuuteen.

Lastensuojelun periaatteet

Lastensuojelulain 4 §:ssä säädetään lastensuojelun keskeisistä periaatteista todeten, että lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Lastensuojelulain 26 §:n mukaan lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Lisäksi on tehtävä sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ellei asia ole selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita. Arvion lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeesta tekee sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Arviointi tehdään kyseessä olevan tapauksen olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa. Arvioinnin tekemiseksi sosiaalityöntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä lapselle läheisiin henkilöihin sekä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin siten kuin sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään.

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. Lastensuojelulain 34 § :n mukaisesti sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on ryhdyttävä lastensuojelulain mukaisiin avohuollon tukitoimiin viipymättä, kun lastensuojelun tarve on todettu.

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma lastensuojelulain 30 §:n mukaisesti. Edelleen mainitun lain 31 §:n mukaan lastensuojelun tarpeen selvittämiseksi ja lastensuojelun järjestämiseksi tulee järjestää neuvotteluja, joihin voivat lastensuojelun työntekijän arvion perusteella tarvittaessa osallistua lapsi, vanhemmat ja huoltajat, muut lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat tai lapsen huolenpitoon keskeisesti osallistuvat henkilöt, muut lapselle tai perheelle läheiset henkilöt sekä viranomais- ja muut yhteistyötahot.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa yleisesti siitä, että lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi saa tarvitsemansa tuen ja palvelut. Lastensuojelulaissa on korostettu lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän roolia ja tehtäviä erityisesti lastensuojelun tarvetta koskevassa selvittämismenettelyssä, lasta koskevien asioiden ja päätösten valmistelussa, lapsen edun valvontaan liittyvien asioiden hoidossa sekä sijaishuollon valvonnassa. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on velvollisuus valvoa lapsen edun toteutumista ja huolehtia lapsen mielipiteen ja kuulemisen toteuttamisesta. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on tehtäviä alkuarvioinnissa ja lastensuojelun tarpeen kartoituksessa. Erityisen tärkeää lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävissä on asiakassuunnitelman laatiminen. Lastensuojelulaissa on säädetty lisäksi nimenomaisesti lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle velvollisuus tietyissä asioissa tehdä lasta koskevia päätöksiä tai osallistua päätöksentekomenettelyyn. Lapsen asioista vastuussa olevalla sosiaalityöntekijällä on velvollisuus valvoa lapsen etua esimerkiksi rajoitustoimenpiteiden käytössä laitoksessa ja lapselle maksettavien käyttövarojen maksamisessa sijaishuollon aikana. Hänellä on myös velvollisuus avustaa lasta lapsen puhevallan käytössä. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on edellä sanotun johdosta velvollisuus tavata lasta sijaishuollon aikana sekä toteuttaa sijaishuollossa olevan lapsen oikeutta mielipiteensä ilmaisemiseen varaamalla lapselle mahdollisuus kahdenkeskiseen keskusteluun siten kuin lastensuojelulaissa on tarkemmin määrätty. Tällä menettelyllä toteutetaan osaltaan myös sijaishuollon valvontaa. Aluehallintovirasto edellyttää, että lain mukaan kaikille lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille on nimettävä vastaava työntekijä. Lasta ja hänen

perhettään/huoltajiaan on informoitava siitä, kuka lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä kulloinkin on.

Lapsen mielipiteen selvittämisestä ja kuulemisesta säädetään lastensuojelulain 20 §:ssä. Lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiansa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin. Mainitun lain 29 §:n mukaan lastensuojelua toteutettaessa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän tulee tavata lapsi asiakassuunnitelmaan tarkemmin kirjattavalla tavalla riittävän usein henkilökohtaisesti.

Lastensuojelulain 33 §:ssä säädetään asioiden kirjaamisesta siten, että lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian 26 §:n 1 momentissa tarkoitettu vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne 5 §:n mukaisesti. Mainitun lain 21 §:n 1 momentin mukaan asiakastietoja on voitava hyödyntää asiakasprosessissa sekä toiminnan suunnittelussa, arvioinnissa, johtamisessa, valvonnassa, tilastoinnissa ja tutkimuksessa.

Aluehallintovirasto toteaa, että valvontaprosessin aikana on tullut esiin useita Tampereen kaupungin lastensuojeluun ja lapsiperheiden sosiaalipalveluihin liittyviä epäkohtia ja lainvastaisuuksia. Lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalipalveluissa työntekijäkohtainen asiakasmäärä on verrattain suuri, palveluissa on asiakkaita, joille ei ole nimetty asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää, lainmukaiset määrääjät ylittyvät sekä ilmoitusten että selvitysten osalta, asiakassuunnitelmien ja asiakaskirjauksien laatimisessa on merkittäviä viiveitä sekä kaikkia asiakkaana olevia lapsia ei ole vastuutyöntekijän toimesta tavattu.

Tampereen kaupungin lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalipalveluissa asiakasmäärät ovat kasvaneet merkittävästi viime vuosina. Ajanjaksolla tammikuu -toukokuu lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut vuoden 2018 määrästä 42 prosenttia vuonna 2019 ja palvelutarpeen selvitysten määrä on vastaavana ajanjaksona kasvanut 11 prosenttia. Tampereen kaupunki ei ole kyennyt noudattamaan

lainsäädännön velvoitteita ilmoitusten ja selvitysten määräaikojen osalta. Osaan ylityksistä on niin sanottu perusteltu syy, mutta valtaosa ylityksistä johtuu ruuhkautuneesta työtilanteesta. Tampereen kaupunki on todennut reagoineensa määräaikaylityksiin ja katsoo muun muassa resurssilisäysten ja perhekeskustoimintamallin toteuttamisen ja kehittämisen tuottavan tulosta ja tilanteen kohentuvan alkuvuoteen verrattuna. Kaupunki on ottanut käyttöön myös määräaikojen toteutumisen raportoinnin ylemmälle johdolle viikoittain.

Aluehallintovirasto toteaa tilanteen, jossa asiakkaana olevalle lapselle ei ole nimetty hänen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää, olevan lastensuojelulain vastaisen samoin kuin tilanteen, jossa työparina toimivat ohjaajat vastaavat asiakkaiden asiakasprosesseista. Edelleen aluehallintovirasto toteaa, että etenkin lastensuojelun kohdalla henkilöstön vaihtuvuudella on suuri vaikutus palvelujen laadulle ja saatavuudelle. Aluehallintovirasto katsoo, että Tampereen kaupungin aloittamat toimenpiteet liittyen työntekijöiden rekrytointiin ja työhyvinvointiin ovat tarkoituksenmukaisia ja oikeansuuntaisia. Toimenpiteiden riittävyyttä tulee edelleen arvioida säännöllisesti ja tarvittaessa tulee lisätä tilannetta edelleen tasapainottavia ja korjaavia toimenpiteitä.

Aluehallintovirasto korostaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän veloitetta tavata asiakkaana olevaa lasta riittävän usein henkilökohtaisesti. Tampereen kaupungin selvityksessä todetaan, että lapsiperheiden sosiaalityössä kaikki lapset on tavattu lastensuojelutarpeen selvityksen tai palvelutarpeen arvioinnin aikana. Asiakkaana on kuitenkin myös sellaisia lapsia, joita ei ole ehditty tapaamaan esimerkiksi työntekijävaihdoksen, toisesta palvelusta tai toisesta kunnasta siirtymisen vuoksi. Aluehallintovirasto toteaa olevan ymmärrettävää sekä uuden asiakkuuden että työntekijävaihdoksen myötä asiakkuudessa voi jonkin aikaa olla asiakkaina sellaisia, joita vastuutyöntekijä ei ole vielä tavannut. Aluehallintovirasto ohjaa edelleen varaamaan riittävästi resurssia kaikkiin asiakkuusprosesseihin jotta työntekijöillä on tosiasiallinen mahdollisuus tavata asiakkaana olevia lapsia henkilökohtaisesti riittävän usein.

Aluehallintovirasto katsoo, että Tampereen kaupungin lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ei ole kyetty vastaamaan lainsäädännön velvoitteisiin asiakaskirjausten osalta vaan asiakasturvallisuus vaarantuu vakavasti kirjausten valmistuessa merkittäväällä viiveellä. Selvityksessä todetaan kirjaamiseen ja työn priorisointiin koko ajan kiinnitetyn huomiota ja myös digitalisoinnin mahdollisuuksia selvitetyn ja käytetyn, mutta niillä ei ole selvityksen mukaan vielä päästy niin vaikuttaviin tuloksiin että kirjaamiseen käytetty aika riittäisi kaikkien asiakkaiden asioiden ajantasaiseen kirjaamiseen. Aluehallintovirasto toteaa, että laadukkaan, suunnitelmallisen ja tuloksellisen asiakastyön edellytyksenä on asiakassuunnitelmien ja

muiden tarpeellisten sekä riittävien asiakastietokirjausten tekeminen oikea-aikaisesti. Lasta koskevien asiakasasiakirjojen huolellinen laatiminen on ratkaisevan tärkeää hyvän hallinnon periaatteiden ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta. Hallintolain asioiden viivytyksetöntä käsittelyä koskeva säännös ja hyvän hallinnon toteutuminen edellyttävät, että viranomainen toimittaa asiakassuunnitelman oma-aloitteisesti asianosaisille ilman aiheetonta viivytystä. Asiakassuunnitelma on tärkeä asiakkaan neuvonnan, tiedonsaannin ja oikeusturvan kannalta muun muassa tarpeellisten tukitoimien toteutumisen ja vaikutusten arvioimiseksi. Suunnitelma on myös olennainen asiakirja selventäessään lapsen ja tämän huoltajan tilannetta. Laki velvoittaa kuntaa huolehtimaan riittävästä henkilöstöresursoinnista asiakaskirjausten hoitamiseksi asianmukaisesti ja aluehallintovirasto ohjaa Tampereen kaupunkia toimenpiteillään varmistamaan, että lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalveluissa on riittävästi aikaa ja osaamista lainmukaisten kirjausten tekemiseksi.

Johtopäätös

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 56 §:n 1 momentin mukaan, jos sosiaalihuollon järjestämisessä tai toteuttamisessa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantavia puutteita tai muita epäkohtia taikka toiminta on muutoin tämän lain vastaista, aluehallintovirasto voi antaa määräyksen puutteiden korjaamisesta tai epäkohtien poistamisesta. Määräystä annettaessa on asetettava määräaika, jonka kuluessa tarpeelliset toimenpiteet on suoritettava. Sosiaalihuoltolain 57 §:n 1 momentin mukaan, jos sosiaalihuollon ohjauksen ja valvonnan yhteydessä todetaan, että kunta tai kuntayhtymä on tämän lain mukaista toimintaa järjestäessään tai toteuttaessaan menetellyt virheellisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä, aluehallintovirasto voi antaa kunnalle tai kuntayhtymälle taikka virheellisestä toiminnasta vastuussa olevalle virkamiehelle huomautuksen vastaisen toiminnan varalle.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston käsityksen mukaan Tampereen kaupunki on antamansa kuulemisvastauksensa perusteella ryhtynyt tarkoituksenmukaisiin toimenpiteisiin vuoden 2019 aikana kunnallisen lastensuojelun toteuttamiseksi lainmukaisesti, joten tarvetta määräyksen antamiselle ei katsota olevan. Aluehallintovirasto katsoo, että Tampereen kaupungin toteuttamat toimenpiteet lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen järjestämiseksi ovat olleet oikeansuuntaisia ja tehtyjen toimenpiteiden myötä palvelujen kokonaistilanne on kehittynyt parempaan suuntaan. Aluehallintovirasto kuitenkin katsoo tarpeelliseksi antaa Tampereen kaupungille huomautuksen ratkaisussa mainituista asioista. Aluehallintovirasto korostaa edelleen Tampereen kaupungin velvollisuutta seurata jatkuvasti lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen kokonaistilannetta sekä palvelujen lainmukaisuutta ja edellyttää

Tampereen kaupungin ryhtyvän viipymättä tarvittaviin toimenpiteisiin mikäli palveluissa esiintyy epäkohtia, jotka saattavat aiheuttaa asiakasturvallisuuden vaarantumista ja palvelujen toteutumista lainvastaisesti. Edelleen aluehallintovirasto korostaa, että lastensuojelulain velvoitteet ovat ehdottomia ja toteaa edelleen, että lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset käsittelyajat ovat yksiselitteiset. Lastensuojelulain määräaikojen valvonnan osalta aluehallintovirasto antaa Tampereen kaupungille erillisen päätöksen diaarinumerolla LSSAVI/11774/2019.

Sovellettavat säädökset Hallintolaki (434/2003) 34 § - 36 §
Sosiaalihuoltolaki (710/1982) 3 § 2 mom., 56 § 1 mom., 57 § 1 ja 3 mom.
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 36 §, 41 §, 48 § 1 mom., 14 §, 49 a §
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 4 §
Lastensuojelulaki (417/2007) 4 §, 11 §, 13 b §, 20 §, 26 §, 29 §, 30 §, 31 §, 33 §, 34 §
Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki (817/2015) 3 § 1 ja 2 mom., 7 §, 12 § 1 ja 4 mom.
Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §, 5 §, 21 § 1 mom.

Muutoksenhaku Tähän päätökseen ei hallintolainkäyttölain 5 §:n 1 momentin mukaan voi hakea muutosta valittamalla.

Sosiaalihuoltolain (710/1982) 57 § 3 mom. mukaan aluehallintoviraston antamaan huomautukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Lisätietoja Ylitarkastaja Saija Kujansuu p.0295 018 555

Ylitarkastaja	Päivi Ahvenus
Ylitarkastaja	Saija Kujansuu

JAKELU JA SUORITEMAKSU

Päätöksensaaaja	Tampereen kaupunki
Suoritemaksu	Maksuton päätös
Tiedoksi	Valvira

Tämä asiakirja LSSAVI/6474/2017 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument LSSAVI/6474/2017 har godkänts elektroniskt

Ratkaisija Ahvenus Päivi 23.12.2019 10:19

Esittelijä Kujansuu Saija 23.12.2019 10:16

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Aluehallintoviraston päätös sosiaalihuollon valvonnasta**TRE:1924/05.00.02/2019****Lisätietoja päätöksestä**

Johtaja Taru Kuosmanen, puh. 040 704 7337, etunimi.sukunimi@tampere.fi

Päätös

Aluehallintoviraston päätös merkitään tiedoksi.

Perustelut

Aluehallintoviraston päätös 23.12.2019. LSSAVI/6474/2017.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto antaa Tampereen kaupungille huomautuksen lastensuojelun määräaikojen ylityksistä, lastensuojelun asiakaskirjausten, asiakassuunnitelmien laatimisen ja asiakkaana olevien lasten tapaamisten laiminlyönnestä, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän puuttumisista sekä sosiaalityöntekijäresurssin riittämättömyydestä.

Valvonta-asian käsittely päättyy aluehallintovirastossa.

Tiedoksi

Anniina Tirronen, Johanna Loukaskorpi, Kalle Kaunisto/sotela, Maria Päivänen, Minna Kuusela, Heikki Sillanpää, Terhi Huttunen

Liitteet:

1 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston päätös 23.12.2019.pdf

Allekirjoitus

Johtaja Taru Kuosmanen

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on nähtävänä 17.1.2020.

www.tampere.fi

Päätös on lähetetty tiedoksi sähköpostilla 31.12.2019.

Tampere

31.12.2019

Riikka Lähteenmäki

Johdon assistentti

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Muutoksenhakukielto

§ 67

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta tai kunnallisvalitusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee:

-vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (KuntaL 136 §)

-virka- tai työehtosopimuksen tulkintaa tai soveltamista ja viranhaltija on jäsenenä viranhaltijayhdistyksessä, jolla on oikeus panna asia vireille työtuomioistuimessa (KVhl 50 § 2 mom.)

-etuusto-oikeuden käyttämättä jättämistä (EtuostoL 22 §)