



HELSINGIN KAUPUNKI
Tarkastusvirasto

ARVIINTIMUISTIO

Lapsiperheiden sosiaaliohjaus

2023

johtava tuloksellisuustarkastaja Liisa Kähkönen ja
kaupunkitarkastajat Hanna Parkkonen ja Elina Vismanen

SISÄLLYS

Sisällys	2
1 Arvioinnin taustatiedot	3
1.1 Arvioinnin tavoite ja laajuus	3
1.2 Arvioinnin kohde ja taustatiedot	3
1.3 Arviointikysymykset ja -kriteerit	6
1.4 Arvioinnin aineistot ja menetelmät	7
1.5 Sosiaalihuoltolaissa säädetään sosiaaliohjauksesta	8
2 Havainnot	12
2.1 Onko lapsiperheiden sosiaaliohjauksen saatavuus ja saavutettavuus parantunut? 12	
2.1.1 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen oma alayksikkö perustettiin 2021	12
2.1.2 Lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen ohjaututaan eniten puhelimitse	14
2.1.3 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen tunnettavuudessa parannettavaa	20
2.1.4 Sosiaaliohjausta on saatavilla eri puolilla Helsinkiä	22
2.1.5 Hakemusten ja ilmoitusten käsittelyajat ovat pidentyneet	25
2.1.6 Asiakasmäärä ja asiakaskontaktit ovat kasvaneet	27
2.1.7 Henkilöstömäärää on lisätty	31
2.2 Onko lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa vahvistettu ja lisätty yhteistyötä keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa?	33
2.2.1 Perhekeskuksen muita palveluita konsultoidaan tarvittaessa	33
2.2.2 Yhteistyö koetaan riittäväksi	37
2.2.3 Palveluiden ruuhkautuminen haastaa yhteistyön tekemistä	41
2.3 Onko lapsiperheiden sosiaaliohjausta kehitetty?	42
2.3.1 Henkilöstön osaamista on lisätty ja kehittämistoimia on tehty	42
2.3.2 Uusia menetelmiä on otettu käyttöön	44
2.3.3 Henkilöstön näkemyksiä sosiaaliohjauksen onnistumisista ja haasteista	46
3 Johtopäätökset	48
Lähteet	50
Liitteet	52

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

1 ARVIINNIN TAUSTATIEDOT

1.1 Arvioinnin tavoite ja laajuus

Tavoitteena oli arvioida, onko lapsiperheiden sosiaaliohjaus ja sen kehittäminen kaupungin strategian ja tavoitteiden mukaista. Lapsiperheiden sosiaaliohjaus on alle 17-vuotiaiden lasten perheidelle tarkoitettua ohjausta ja neuvontaa. Arviointi kohdistui Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan lapsiperheiden sosiaaliohjaus -yksikön palveluihin.

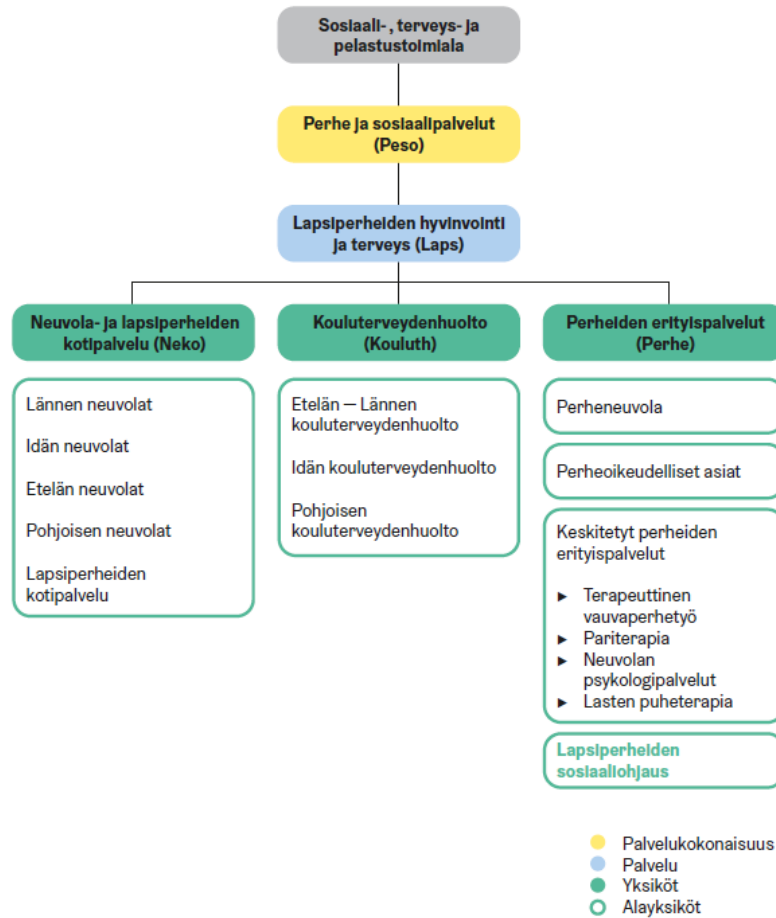
1.2 Arvioinnin kohde ja taustatiedot

Helsingin lapsiperheiden sosiaaliohjaus

Lapsiperheiden sosiaaliohjaus on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista varhaista ja matalan kynnyksen tukea perheille. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa tuetaan perheitä vanhemmuuden haasteissa, lasten kasvattamisessa ja perheenjäsenten välisissä suhteissa. Lapsiperheiden sosiaaliohjaus kuuluu perhe- ja sosiaalipalvelut -palvelukokonaisuuden lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys (Laps) -palvelun perheiden erityispalveluihin (Perhe) (Kuvio 1).

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 1. Lapsiperheiden sosiaaliohjaus Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan perhe- ja sosiaalipalveluiden organisaatiossa¹

Helsingissä lapsiperheiden sosiaaliohjaus on jaettu kolmeen yksikköön: 0–6-vuotiaiden lasten perheitä palvelevaan, 7–16-vuotiaiden lasten perheitä palvelevaan ja lapsiperheiden sosiaalneuvontaan. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa työskentelee noin 78 sosiaalialan ammattilaista.²

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on käynnistynyt syksyllä 2023 talouden muutoshjelma, jonka tavoitteena on muun muassa lisätä toiminnan vaikuttavuutta, kustannustehokkuutta ja tuottavuutta. Palvelurakenteen painopistettä pyritään siirtämään yhä enemmän ennaltaehkäiseviin ja varhaisen tuen palveluihin. Suunnitteilla on organisaatiomuutos, jossa 1.9.2024 alkaen lapsiperheiden kotipalvelu ja sosiaaliohjaus yhdistetään yhdeksi yksiköksi. Kotipalvelu on nykyisessä organisaatiossa äi-

¹ Helsingin kaupungin intranet, Sotepe, organisaatio, perhe- ja sosiaalipalvelut. Luettu 26.5.2023.

² Helsingin kaupungin intranet, Sotepe, Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys, Lapsiperheiden sosiaaliohjaus. Luettu 20.4.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistioluonnokseen 23.1.2024.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulkL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

tiys- ja lastenneuvolatoiminnan yhteydessä. Uuteen yksikköön on kaavailtu uutta yksikön päällikköä ja kolmea alayksikköä: alueelliset alayksiköt Länsi-Pohjoinen ja Etelä-Itä sekä Neuvonta, asiakasohjausta ja valvonta.³

Lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen kuuluva sosiaalineuvonta vastaa asiakkaaksi tuloista ja palvelutarpeen arvioinnista lapsiperheiden varhaisen tuen sosiaalipalveluihin. Lapsiperheiden sosiaaliohjaus on suunnitelmallista, tavoitteellista ja määräaikaista pääasiassa perheen kotona annettavaa palvelua.⁴ Asiakkaaksi voi hakeutua itse soittamalla, internetissä Tarvitsen apua -verkkolomakkeella⁵ tai Maisa-portaalin⁶ kautta, tai perhe voidaan ohjata palveluun muista palveluista.⁷

Helsingissä lapsiperheiden palveluja on koottu saman katon alle neljään fyysiseen perhekeskukseen (Kallio, Itäkeskus, Vuosaari ja Kamppi) ja kolmeen verkostomaiseen perhekeskukseen (Haaga, Malmi, Maunula). Perhekeskusten tavoitteena on tukea ja edistää lapsiperheiden terveyttä ja hyvinvointia kokoamalla perheiden tarvitsemia palveluita yhteen sekä vahvistaa moniammatillista työskentelyä. Perhekeskuspalveluihin sisältyy muun muassa äitiys- ja lastenneuvola, perheneuvola, lapsiperheiden kotipalvelu, lastensuojelu, sosiaalipalveluita sekä fysio- ja toimintaterapia.⁸

Strategian ja talousarvion 2023 tavoitteet

Kaupunkistrategiassa 2021–2025 todetaan, että perheitä tuetaan monialaisesti ja varhaiseen ja laaja-alaiseen tukeen panostetaan. Helsingistä luvataan tehdä paras kaupunki perustaa perhe. Tavoitteena on ehkäistä ongelmien kasautumista ja lastensuojelun tarvetta. Lastensuojelun asiakasmäärän kasvu pyritään saada pysähtymään ja kääntymään laskuun. Strategiassa linjataan, että kotiin vietävää palvelua lisätään ja ennakoivaa otetta parannetaan.⁹

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yksi keskeisistä painopisteistä vuodelle 2023 on parantaa palvelujen saavutettavuutta ja saatavuutta. Talousarviossa 2023 ei ole asetettu suoraan lapsiperheiden sosiaaliohjausta koskevia sitovia tavoitteita tai mitareita. Sen sijaan talousarviossa on sitova tavoite ”Asiakkaiden aktiivista Maisan käyttöä tuetaan tehostamalla asiakkaiden Maisa-viesteihin vastaamista”. Tavoitteen

³ Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden palvelurakennemuutos. YT-kokous 4.10. Muutoksen valmistelu. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 9.1.2024; YT-kokouksen 23.1.2024 diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 24.1.2024.

⁴ Helsingin kaupungin intranet, Sotepe, Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys, Lapsiperheiden sosiaaliohjaus. Luettu 20.4.2023.

⁵ Matalan kynnyksen sähköinen palvelu, joka auttaa lapsiperheitä löytämään oikeanlaista tukea. Yhteydenotokanava on tarkoitettu helsinkiläisille lapsiperheille, joilla on kuormittava elämäntilanne tai kasvatuspulmia. <https://www.stinfo.fi/tiedote/69870181/apua-arjen-haasteisiin-lapsiperheiden-sosiaalineuvonnan-puhelinpalvelu-ja-tarvitsen-apua--nappi?publisherId=60590302>. Luettu 29.12.2023.

⁶ Sähköinen asiointikanava sosiaali- ja terveyspalveluihin. <https://www.hel.fi/fi/paatoksenteko-ja-hallinto/kaupungin-organisaatio/toimialat/sosiaali-terveys-ja-pelastustoimiala/digitaaliset-palvelut#maisasiakasportaali>. Luettu 29.12.2023.

⁷ Lapsiperheiden sosiaaliohjaus. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.5.2023.

⁸ Perhekeskus-toimintamalli. Perehdytysmateriaali. 26.1.2023. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intra. Luettu 26.5.2023; <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lasten-ja-perheiden-palvelut/perhekeskukset>. Luettu 11.12.2023.

⁹ Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025, 40–42.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

mittarina on, että ”75 %:iin viesteihin vastataan kahden arkipäivän sisällä”. Lisäksi talousarvion muissa toiminnan tavoitteissa on tavoite parantaa mielen hyvinvoinnin varhaista tukea lasten ja nuorten arjessa^{10,11}

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen toimintasuunnitelmassa 2023 mainitaan, että tavoitteena on ennaltaehkäisevien palvelujen saatavuuden parantaminen. Lapsiperheiden varhaisessa tuessa tiivistetään yhteistyötä ennaltaehkäisevän terveydenhuollon kanssa ja vahvistetaan toimintamalleja, joiden avulla varhaisen tuen asiakkaat tunnistetaan entistä aikaisemmin.¹²

Sosiaaliohjauksen vuoden 2023 tavoitteita on kuvattu yksityiskohtaisemmin lapsiperheiden erityispalvelujen tulokortissa:

- kotikäyntien ja fyysisten tapaamisten määrän lisääminen
- suunnitelmallisen sosiaaliohjauksen jäsentäminen ja kehittäminen
- sosiaalineuvonnan ja palvelutarpeen arvioinnin vahvistaminen ja yhteistäminen
- palvelujen vahvistaminen ja lisääminen
- yhteistyön lisääminen ja vahvistaminen yhteistyökumppaneiden kanssa. Tällaisia ovat perheneuvola, lastensuojelun palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksikkö, lapsiperheiden kotipalvelu ja kasvatuksen ja koulutuksen toimiala sekä yhteistyöjärjestöt ja ammattikorkeakoulut.
- palautteeseen ja näyttöön perustuvien työskentelytapojen käyttöönotto ja osaamisen lisääminen menetelmien käyttöön
- neuropsykiatrisen valmennuksen ja osaamisen lisääminen sekä
- Maisan käytön kasvu lapsiperheiden sosiaalipalveluissa.¹³

1.3 Arviointikysymykset ja -kriteerit

Pääkysymys:

Onko lapsiperheiden sosiaaliohjauksen saatavuutta parannettu ja toimintaa kehitetty strategian ja talousarvion tavoitteiden mukaisesti?

Osakysymykset:

1. Onko lapsiperheiden sosiaaliohjauksen saatavuus ja saavutettavuus parantunut?

¹⁰ Tavoitteella on kaksi mittaria: ”70 %:a perhe- ja sosiaalipalvelujen lasten ja nuorten peruspalvelujen ja varhaisen tuen palvelujen henkilöstöstä on perehtynyt CA -malliin eli puheeksi oton työkaluun” ja ”50 %:a henkilöstöstä on ottanut työkalun käyttöön”.

¹¹ Helsingin kaupungin talousarvio 2023, 328 ja 353.

¹² Toimintasuunnitelma 2023, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala.

¹³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen tulokortti 2023 (Seuranta 12/2022 ja tavoitteet 2023. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.5.2023).

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2. Onko lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa vahvistettu ja lisätty yhteistyötä keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa?
3. Onko lapsiperheiden sosiaaliohjausta kehitetty?

Ensimmäisen osakysymyksen arviointikriteerinä oli, että asiakaskontaktien määrä on lisääntynyt, kotikäyntien ja fyysisten tapaamisten määrää on lisätty ja henkilöstöressit vastaavat asiakasmäärän kehitystä. Lisäksi kriteerinä oli, että palvelua kyetään antamaan tavoitellussa ja luvatussa ajassa asiakkaan tarpeen mukaisesti ja palvelu on saatavilla kaikenlaisille perheille kaikilla alueilla.

Toisen osakysymyksen arviointikriteerinä oli, että yhteistyötä on lisätty ennaltaehkäisevän terveydenhuollon, perheneuvolan, lastensuojelun, lapsiperheiden kotipalvelun ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa sekä vahvistettu varhaisen tuen tunnistamisen toimintamalleja strategian, talousarvion, toimialan toimintasuunnitelman ja tulokortin mukaisesti. Keskeisistä yhteistyökumppaneista rajataan tässä pois tulokortissa mainitut ammattikorkeakoulut ja yhteistyöjärjestöt.

Kolmannen osakysymyksen arviointikriteerinä oli, että vaikuttavuutta parantavia menetelmiä on otettu käyttöön, työntekijöiden osaamista on lisätty ja suunnitelmallista sosiaaliohjausta on kehitetty.

1.4 Arvioinnin aineistot ja menetelmät

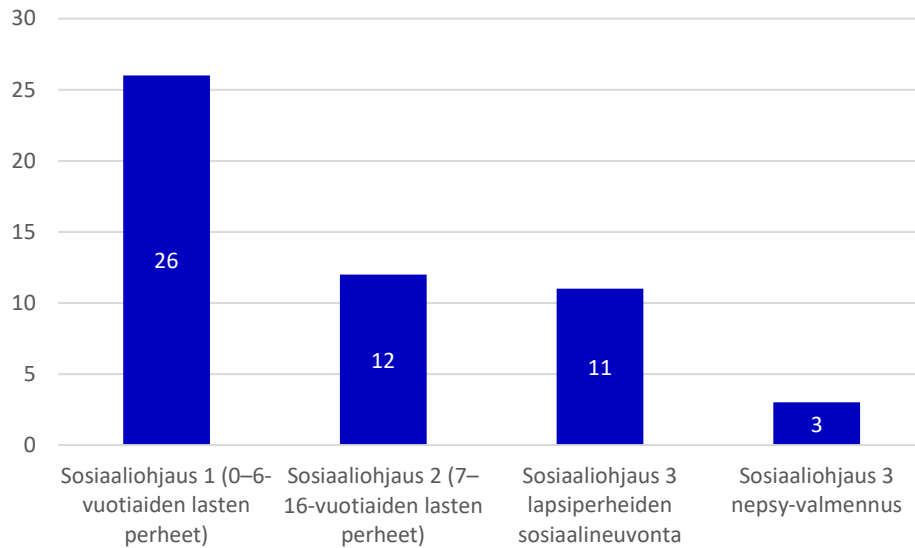
Arvioinnin aineistona käytettiin aiheeseen liittyviä tilastoja, raportteja sekä muuta kirjallista aineistoa. Arvioinnissa tehtiin haastattelu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdolle ja lähetettiin tietopyyntö keskeisille yhteistyökumppaneille. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstölle tehtiin sähköinen kysely. Lisäksi tehtiin täydentäviä sähköpostitiedusteluita.

Sosiaaliohjauksen henkilöstölle suunnattu kysely

Sosiaaliohjauksen henkilöstölle laadittiin sähköinen kysely (Liite 3). Kysely lähetettiin yhteensä 77 työntekijälle. Henkilöstön sähköpostiosoitteet saatiin sosiaaliohjauksen tiimien jakelulistoilta. Kysely oli vastattavana 10.–24.11.2023. Kyselyyn saatiin 52 vastausta ja vastausprosentti oli 68. Sosiaaliohjaus 1 -työyksiköstä saatiin eniten vastauksia, 26 kappaletta (Kuvio 2). Sosiaaliohjaus 2 -työyksiköstä vastauksia tuli 12 ja sosiaaliohjaus 3 -työyksiköstä 11, ja neuropsykiatrisen valmennuksen eli nepsyvalmennuksen työntekijöiltä 3. Yli puolet (64 %) vastaajista oli työskennellyt lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa kolme vuotta tai yli ja loput tämän alle.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 2 Kyselyyn saadut vastaukset sosiaaliohjauksen työyksiköittäin, n=52¹⁴

Kyselyssä esitettiin väitteitä lapsiperheiden sosiaaliohjauksen saatavuudesta ja saatavuudesta, yhteistyöstä muiden palveluiden kanssa ja lapsiperheiden sosiaaliohjauksen kehittämisestä. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus kuvata vapaamuotoisesti lapsiperheiden sosiaaliohjauksen onnistumisia sekä haasteita ja kehityskohteita. Kyselyyn viitataan jatkossa tässä arvioinnissa nimellä lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely.

1.5 Sosiaalihuoltolaissa säädetään sosiaaliohjauksesta

Vuoden 2015 huhtikuun alusta tuli voimaan uudistunut sosiaalihuoltolaki (1301/2014), jossa siirrettiin painopistettä erityispalveluista yleispalveluihin, vahvistettiin asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja tiivistettiin viranomaisten yhteistyötä. Lapsiperheiden kannalta yksi keskeinen kysymys lainsäädäntöuudistuksen taustalla oli, miten ratkaistaan perheiden tukeen liittyvät kysymykset ja miten sitä kautta ratkaistaan kasvavat ongelmat lastensuojelussa. Samalla osa lastensuojelun avohuollon tukitoimista siirtyi sosiaalihuoltolain mukaisiksi palveluiksi. Käsitteet lapsen suojelu ja lastensuojelu ovat eri asioita. Lastensuojelusta vastaavat lastensuojelun sosiaalihuollon ammattilaiset. Lapsen suojelusta vastaavat kaikki ne viranomaiset ja muut toimijat, jotka kohtaavat lasta tai lapsen perhettä arjen työtehtävissään. Lastensuojelu on yksi osatekijä lapsen suojelussa, joka puolestaan on yli hallintoalojen ja -rajojen menevä velvoite.¹⁵

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään sosiaaliohjauksesta. Sillä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 16 §:n mukaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovitta-

¹⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

¹⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauks. Diaesitys. Saatua lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.5.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

misessa. Tavoitteena on perheiden ja yksilöiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.¹⁶ Sosiaaliohjauksen lähtökohtana on asiakkaan tavoitteellinen auttaminen. Asiakkaita kohdataan moninaisissa elämäntilanteissa ja olosuhteissa heidän ihmisyytään ja arkeaan kunnioittaen. Palvelujärjestelmän laajetessa ja eriytyessä palveluja hakevat henkilöt tarvitsevat yhä useammin henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista palveluista ja niiden hakemisesta. Ohjausta ja tukea tarvitaan myös arkielämän sujumiseen.¹⁷

Sosiaalihuoltolain mukaan asukkaiden saatavilla on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen. Neuvontaa ja ohjausta järjestettäessä tulee tarvittaessa toimia yhteistyössä perusterveydenhuollon ja muiden toimialojen kanssa.¹⁸ Lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä välttämättömät sosiaalipalvelut. Palveluilla tuetaan vanhempia ja huoltajia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa.¹⁹

Sosiaalihuoltolaissa kuvataan myös perhetyötä (18 §), jolla tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi.²⁰

Palvelut on toteutettava siten, että niihin on mahdollista hakeutua oma-aloitteisesti ja riittävän varhaisessa vaiheessa. Tieto sosiaalipalveluista ja miten niitä voi hakea ja saada tulee olla julkaistu helposti saavutettavalla ja ymmärrettävällä tavalla.²¹

Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun asiaa ryhdytään käsittelemään tai sosiaalipalvelun alkaessa.²² Yleisen neuvonnan tai ohjauksen antaminen ei vielä synnytä lain mukaista sosiaalihuollon asiakkuutta.²³ Jos terveydenhuollon ammattihenkilö tai muu esimerkiksi opetustoimen tai varhaiskasvatuksen palveluksessa oleva on saanut tehtävässään tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, on hänen ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön suostumuksella otettava yhteyttä sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi. Jos suostumusta ei saada ja esimerkiksi lapsen etu sitä vaatii, on tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännöksistä huolimatta. Lastensuojeluilmoituksen tekemisestä säädetään lastensuojelulaissa.²⁴

¹⁶ Helsingin kaupungin intranet, Sotepe, Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys, Lapsiperheiden sosiaaliohjaus. Luettu 20.4.2023; Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) § 16.

¹⁷ Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 55.

¹⁸ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) § 6.

¹⁹ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) § 13.

²⁰ Helsingin kaupungin intranet, Sotepe, Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys, Lapsiperheiden sosiaaliohjaus. Luettu 20.4.2023; Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) § 16.

²¹ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) § 33.

²² Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) § 34.

²³ Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 25.

²⁴ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) § 34 ja 35.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava sosiaalihuoltolain mukaan viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivästystä. Helsingissä palvelutarpeen arviointeja tehdään lapsiperheiden sosiaalineuvonnan lisäksi lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksikössä²⁵, kun lapsen tilanne edellyttää lastensuojelun tai erityisen tuen arviointia. Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa ja asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa.²⁶ Palvelutarpeen arvioinnin perusteella selvitetään asiakkaan tuen tarve ja arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla.²⁷

Sosiaalihuoltolaissa säädetään monialaisesta yhteistyöstä palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä, asiakassuunnitelman laatimisessa sekä sosiaalihuollon toteutuksessa. Sosiaalihuollon ja tarvittavien muiden hallinnonalojen palveluiden tulee muodostaa asiakkaan edun mukainen kokonaisuus.²⁸ Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan mukaan lapsi- ja perhepalvelujen tulee muodostaa eheä kokonaisuus yli sektorirajojen, sillä lapsiperheet ovat usein useiden palvelujen asiakkaana ja on tärkeää, että palvelut muodostavat perheiden näkökulmasta asianmukaisen kokonaisuuden. Keskeisiä yhteistyötahoja ovat päivähoito, neuvolapalvelut sekä koulut, nuorisotoimi ja opiskeluhoollon palvelut.²⁹

Kunnassa tulee olla riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta asiakastyöhön osallistuvaa henkilöstöä. Henkilöstön määrän, koulutuksen ja tehtävärakenteen tulee vastata toimintayksikön palveluja saavien henkilöiden määrää ja palvelun tarvetta.³⁰

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

Terveyden ja hyvinvointilaitoksen määritelmän mukaan palvelujen saatavuuden edellytyksenä on riittävä sosiaali- ja terveystarveluun tarjonta, jotta väestöllä on mahdollisuus hakeutua palveluihin niitä tarvitessaan. Palvelujen saavutettavuus on osa palvelujen saatavuutta. Sen lisäksi, että palveluja on tarjolla riittävästi ja oikea-aikaisesti, tulee niiden käyttö olla mahdollista etä- tai lähipalveluna asiakkaalle tai potilaalle. Sosiaalihuollossa palveluja annetaan asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin mukaan. Arviointi on käynnistettävä viipymättä tai erikseen määritellyn ajan puitteissa. Palvelujen saatavuutta voidaan pitää parempana, jos toteutuneet

²⁵ Yksikön nimi muuttui 1.1.2024 alkaen Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi -yksiköksi. Helsingin kaupungin intranet, Sotepe, Perhe- ja sosiaalipalvelut, Lastensuojelu ja perhesosiaalityö. Luettu 23.1.2024.

²⁶ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) § 36.

²⁷ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) § 37 ja 39; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muis-tioloonnokseen 23.1.2024.

²⁸ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) § 41.

²⁹ Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 124–125.

³⁰ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) § 49 a.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

käynnit ovat jollakin alueella kasvaneet. Saatavuutta voidaan myös mitata siten, miten palvelukäytön aloitus etenee. Seuranta kohdistuu usein palvelun tarpeessa olevien asiakkaiden suhteeseen määrääjän puitteissa palvelua saaneisiin asiakkaisiin.³¹

³¹ <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/palvelujen-saatavuus-ja-jatkuvuus>. Luettu 8.8.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2 HAVAINNOT

2.1 Onko lapsiperheiden sosiaaliohjauksen saatavuus ja saavutettavuus parantunut?

2.1.1 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen oma alayksikkö perustettiin 2021

Lapsiperheiden sosiaaliohjaus on perustettu Helsingissä vuosina 2007–2008 vahvistamaan varhaista tukea, ohjausta ja neuvontaa lapsiperheille erilaisissa elämäntilanteissa ja huolen herätessä. Aluksi palvelua tuotettiin pienten lasten perheille varhaisen tuen perhetyönä yksikössä, johon kuului myös kotipalvelu. Vuonna 2013 sosiaaliohjaus siirtyi omana palveluna uuden ”Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys” toimiston alaisuuteen, neuvolan ja perhetyön yksikköön ja siellä keskitettyihin palveluihin yhden lähiesihenkilön alaisuuteen. Vuonna 2015 yksikkö siirrettiin perheiden erityispalvelujen alayksikön keskitettyjen palvelujen yksikön alaisuuteen. Yksikön nimi muutettiin 2017 lapsiperheiden sosiaaliohjaukseksi. Vuonna 2018 lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yksikkö laajentui, jolloin lapsiperheiden sosiaalineuvonta ja sosiaaliohjaus kouluikäisille aloitti toimintansa.³²

Yksikön kasvettua vuonna 2021 perustettiin oma, erillinen alayksikkö ”Lapsiperheiden sosiaaliohjaus”, johon kuuluu kolme työyksikköä: sosiaaliohjaus 1 (0–6-vuotiaiden lasten perheet ja raskaana olevat), sosiaaliohjaus 2 (7–16-vuotiaiden lasten perheet sekä monialainen tehostettu iltapäivätuki) ja sosiaaliohjaus 3 (Lapsiperheiden sosiaalineuvonta ja nepsy-valmennus) (Kuvio 3). Yksikössä aloitti myös oma päällikkö. Henkilöstömäärä on kasvanut tässä ajassa noin 30 työntekijästä nykyiseen noin 75 työntekijään.³³

Sosiaaliohjaus 1 ja 2 vastaavat alle 17-vuotiaiden suunnitelmallisesta sosiaaliohjauksesta. Ohjauksen tavoitteet ja kesto sovitaan asiakkaan kanssa yhdessä. Sosiaaliohjaus 2 -työyksikön alle on perustettu vuonna 2022 monialainen tehostettu iltapäivätuki, jota myönnetään lapsille, jotka eivät voi väliaikaisesti osallistua koulun iltapäivätoimintaan.³⁴

³² Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikkö, sähköposti 18.8.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjaus 1.6.2021. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 18.8.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistioluonnokseen 23.1.2024.

³³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikkö, sähköposti 18.8.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjaus 1.6.2021. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 18.8.2023.

³⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen esittely. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 18.8.2023; Monialainen tehostettu iltapäivätuki. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 18.8.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikkö	<p>Uudet asiakkaat Nepsy-valmennus Sosiaaliohjaus 3 Johtava sosiaaliohjaaja (24 vakanssia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lapsiperheiden sosiaalineuvonta (0–16-vuotiaiden perheet) Palvelutarpeen arviointi perhekeskuksen uusille asiakkaille (0–16-vuotiaat) Nepsy-valmennus Leppiksen ja neuropsykologien asiakkaille (6–13-vuotiaat) <p>Sijainti: Ruoholahden toimipiste (Itäkatu, Malmi, Kaupintie)</p>
	<p>0–6-vuotiaat Sosiaaliohjaus 1 Johtavat sosiaaliohjaajat (31 vakanssia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Suunnitelmallinen sosiaaliohjaus 0–6-vuotiaiden perheet ja raskaana olevat Tarvittaessa palvelutarpeen arviointi <p>Sijainti: Vuosaari, Itäkatu, Kallio, Malmi, Kaupintie, Kamppi</p>
	<p>7–16-vuotiaat Sosiaaliohjaus 2 Johtava sosiaaliohjaaja (22 vakanssia)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Suunnitelmallinen sosiaaliohjaus 7–16-vuotiaiden perheet Monialainen tehostettu iltapäivätuki Tarvittaessa palvelutarpeen arviointi <p>Sijainti: Vuosaari, Itäkatu, Kallio, Malmi, Kaupintie, Kamppi</p>

Kuvio 3 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen organisaatio vuonna 2023³⁵

Perhekeskusten asiakkaaksi tulo ja ohjautuminen sosiaalihuollon lapsiperhepalveluihin on rakennettu sosiaalineuvonnan kautta. Puhelimitse ja sähköisesti tarjottava lapsiperheiden sosiaalineuvonnan palvelu käynnistettiin Helsingin perhekeskuksissa 1.4.2020 ja sosiaalineuvonta eriytettiin omaksi työyksiköksi syyskuussa 2021 (sosiaaliohjaus 3).³⁶ Sosiaaliohjaus 3 -työyksikkö vastaa myös neuropsykiatristen asiakkaiden sosiaaliohjauksesta (nepsy-valmennus) lasten erityisvastaanottojen ja perhekeskusten neuropsykologien asiakkaille. Nepsy-valmennusta tarjotaan varhaisen tuen asiakkaille silloin, kun vanhemmilla on riittävä toimintakyky työskentelyyn ja keinojen soveltamiseen. Nepsy-valmennus on noin kolmen kuukauden pituinen jakso, joka sisältää 8–10 käyntiä.³⁷

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen kokonaiskustannukset olivat 3,19 miljoonaa euroa vuonna 2021 ja 4,58 miljoonaa euroa vuonna 2022. Tammi-elokuussa 2023 kustannuksia oli kertynyt 3,76 miljoonaa euroa. Kokonaiskustannukset sisältävät kaikki palvelun kustannukset. Ostopalveluja ei ole käytössä.³⁸

Toimialalla on suunnitteilla organisaatiomuutos, jossa lapsiperheiden sosiaaliohjaus ja lapsiperheiden kotipalvelu yhdistetään uudeksi yksiköksi 1.9.2024 alkaen. Muutoksen taustalla on sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan talouden muutosohjelma. Palveluiden tiimi- ja esihenkilörakenne uusitaan ja sosiaaliohjauksen ja kotipalvelun

³⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen esittely. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 18.8.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistioluonnokseen 23.1.2024.

³⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjaus 1.6.2021. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 18.8.2023; Mehto, 2022, 2; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

³⁷ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen esittely. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 18.8.2023.

³⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen toimittamat tiedot 11.10.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

työntekijöiden on tarkoitus työskennellä samoissa työyksiköissä, jotka on jaettu alueittain.³⁹ Muutoksessa palataan lähemmäksi vanhaa organisaatiota kymmenen vuotta sitten, jolloin lapsiperheiden sosiaaliohjaus toimi neuvolan ja kotipalvelun kanssa samassa yksikössä. Arviointia kirjoittaessa tammikuussa 2024 organisaatiomuutoksen yksityiskohtien suunnittelu oli vielä kesken. Sosiaaliohjauksen päällikön mukaan konkreettiset hyödyt kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen suunnitelmallisen työn tiimien yhdistämisessä mietityttää niin esihenkilöitä kuin henkilöstöäkin. Merkittävä huoli liittyy kouluikäisten sosiaaliohjauksen säilymiseen ja kehittymiseen pikkulapsipainotteisissa tiimeissä. Esihenkilöitä ja henkilöstöä on huolestuttanut muutoksessa myös se, miten kollegiaalinen tuki toteutuu, jos jako tiimeihin ei perustu enää ikäryhmiin tai ammattiryhmiin. Neuvonnan ja asiakkaaksitulon yhdistämisessä on hyötyjä saavutettavissa.⁴⁰

2.1.2 Lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen ohjautaan eniten puhelimitse

Yhteydenotto sosiaaliohjaukseen

Lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen saa yhteyden puhelimitse, Tarvitsen apua -napin kautta tai Maisa-hakemuksella. Puhelimesta sosiaaliohjaaja antaa neuvontaa ja ohjausta sekä arvioi perheen kanssa perheen tuen tarvetta ja ohjaa perheen tarvittaessa lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen tai eteenpäin muihin perheiden palveluihin, kuten perheneuvolaan, pariterapiaan, terapeuttiseen vauvaperhetyöhön tai lapsiperheiden kotipalveluun.⁴¹

Sosiaalihuoltoasia tulee vireille asiakkaan suullisesta hakemuksesta, asiakkaan tekemästä kirjallisesta Maisa-hakemuksesta tai ammattilaisen tekemästä yhteydenotosta. Myös työntekijä voi ohjata asiakasta hakemuksen tekemiseen. Ammattilainen tekee yhteydenoton tuen tarpeen arvioimiseksi, jos henkilö on antanut siihen suostumuksensa. Jos suostumusta yhteydenottoon ei saada ja henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä vaatii, tehdään lastensuojeluilmoitus.⁴²

Lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen ohjautuu asiakkaita myös Apotin palvelulähetteellä. Palvelulähetettä käytetään silloin, kun asiakas on jo lapsiperheiden sosiaalipalvelujen piirissä jossakin toisessa palvelussa, esimerkiksi perheneuvolassa.⁴³ Palveluprosessi sosiaalineuvonnasta sosiaaliohjaukseen on kuvattu kuviossa 4.

³⁹ Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden palvelurakennemuutos. YT-kokous 4.10. Muutoksen valmistelu. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 9.1.2024.

⁴⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti 9.1.2024; Laps yhteistoimintakokouksen muistio 24.10.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistiolounnokseen 23.1.2024.

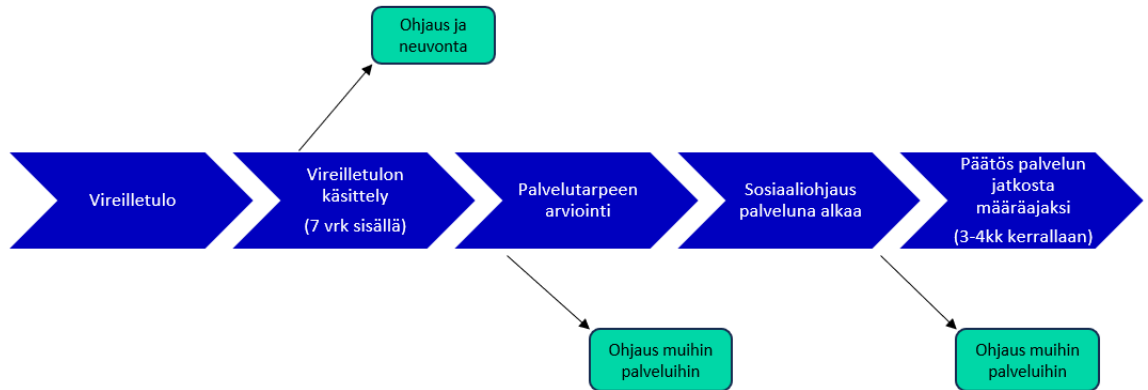
⁴¹ Perhekeskus-toimintamalli. Perehdytysmateriaali. 26.1.2023. Helsingin kaupungin intranet, Sotepe, Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys, Lapsiperheiden sosiaaliohjaus. Luettu 26.5.2023.

⁴² Perhekeskuksen sosiaalihuollon lapsiperhepalvelujen yhteisiä ohjeita. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.9.2023.

⁴³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 4 Palveluprosessi sosiaalineuvonnasta sosiaaliohjaukseen⁴⁴

Palvelutarpeen arviointi

Uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointeja tehdään Helsingissä pääasiassa lapsiperheiden sosiaalineuvonnassa sekä lastensuojelun lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki (LPTA) -yksikössä⁴⁵. Vireilletulosta ja palvelutarpeen arviosta seuraa lastensuojelun, erityisen tuen sosiaalityön tai muu lapsiperheiden palvelujen asiakkuus. On myös mahdollista, ettei asiakkuutta aloiteta.⁴⁶ Ohjautuminen Helsingin lapsiperheiden palveluihin on kuvattu kuviossa 5.

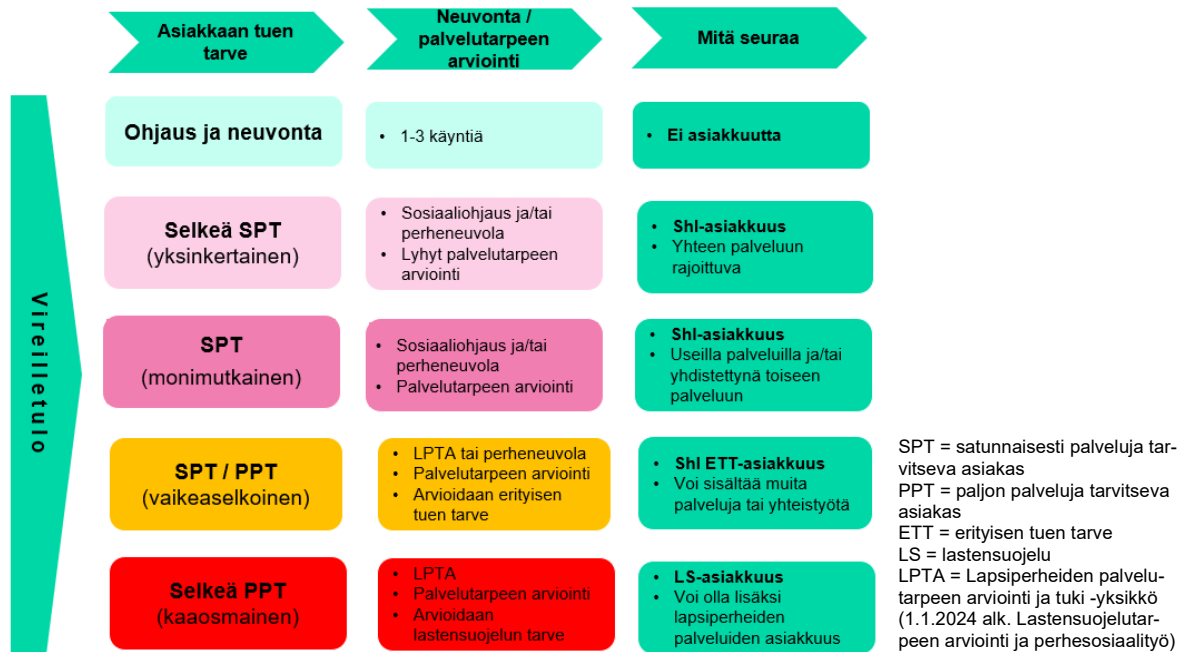
⁴⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen kriteerit. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 18.8.2023.

⁴⁵ Yksikön nimi muuttui 1.1.2024 alkaen Lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arviointi -yksiköksi. Helsingin kaupungin intranet, Sotepe, Perhe- ja sosiaalipalvelut, Lastensuojelu ja perhesosiaalityö. Luettu 23.1.2024.

⁴⁶ Perhekeskuksen sosiaalihuollon lapsiperhepalvelujen yhteisiä ohjeita. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.9.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistioluonnokseen 23.1.2024.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 5 Sosiaalihuollon lapsiperhepalvelujen asiakasprosessi Helsingin kaupungilla⁴⁷

Sosiaalineuvonnassa tehdään suurin osa varhaisen tuen palvelutarpeen arvioinneista. Aikuisen nimellä tulevat yhteydenotot, joissa on kyse vanhemmuuden tuen tarpeesta, ovat ohjautuneet lapsiperheiden sosiaalineuvontaan alkuvuodesta 2022 alkaen. Lapsen nimellä tulevat yhteydenotot ja lastensuojeluilmoitukset ohjautuvat LPTA-tiimeihin. Mikäli sosiaalityöntekijä arvioi, että ei ole syytä arvioida lastensuojelun tai erityisen tuen tarvetta, tehdään palvelutarpeen arviointi pääasiassa lapsiperheiden sosiaalineuvonnassa. Lapsen nimellä tehtävä yhteydenotto johtaa aina myös vanhemman kanssa työskentelyyn.⁴⁸

Yhteydenotot lapsen nimellä koskevat muun muassa lapsen kehityksellisiä haasteita, koulunkäyntiin liittyviä haasteita, päihdekokeiluja, kaverisuhteita sekä huolta lapsen kasvuolosuhteista. Aikuisen nimellä tulevat yhteydenotot koskevat muun muassa perhetilanteita, vanhemman omaa jaksamista, kasvatukseen ja arkeen liittyviä haasteita sekä kotipalvelun tarvetta.⁴⁹

Palvelutarpeen arvioinneissa hyödynnetään aikaisemmissa arvioinneissa ja palveluissa saatuja tietoja. Apotissa on myös teknisesti mahdollista täydentää aikaisempia

⁴⁷ Perhekeskuksen sosiaalihuollon lapsiperhepalvelujen yhteisiä ohjeita. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.9.2023.

⁴⁸ Perhekeskuksen sosiaalihuollon lapsiperhepalvelujen yhteisiä ohjeita. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.9.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistiluonnokseen 23.1.2024.

⁴⁹ Perhekeskuksen sosiaalihuollon lapsiperhepalvelujen yhteisiä ohjeita. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.9.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

arviointeja, jos esimerkiksi asiakkaan tilanne muuttuu tai palvelun tarvetta arvioidaan uudelleen.⁵⁰

Sosiaaliohjauksen palvelutarpeen arvioinnissa on tavoitteena, että asiakas pääsee mahdollisimman nopeasti tarvitsemaansa palveluun. Arvioinnit tehdään riittävässä laajuudessa siten, että palvelutarve selviää. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon arvion mukaan noin puolessa puheluista asiakas tulee autetuksi neuvonnalla ja ohjauksella heti puhelimesta. Puhelimesta tehtävän työn osuus on merkittävä eikä läheskään kaikissa tapauksissa asiakasta ole tarvetta ohjata eteenpäin muihin palveluihin. Asiakkaan auttaminen aloitetaan jo usein sosiaalineuvonnassa ja neuvonnan osaamista ja ammattitaitoa hyödynnetään suunnitelmallisen sosiaaliohjauksen alkaessa.⁵¹

Sosiaaliohjauksen johdon mukaan tehtyjen arviointien laajuuteen vaikuttaa paljon se, kuinka paljon asiakas on halukas kertomaan omasta tai perheensä tilanteesta. Joskus asiakas kertoo heti aluksi hyvinkin kattavasti tilanteestaan ja toisilta voi olla vaikea saada ylös edes perustietoja. Asiakkaiden tilanteet ovat myös hyvin moninaisia ja palvelutarpeen arvioinnissa täytyy tehdä paljon harkintaa siinä, kuinka paljon erilaisia ongelmia lähdetään tarkentamaan jo arviointivaiheessa. Sosiaalineuvonnassa on laadittu puhelinneuvontatyön ohje, joka ohjaa kysymään tiettyjä kysymyksiä palvelutarpeen selvittämiseksi.⁵²

Sosiaaliohjauksen johdon on täytynyt perustella toimialan sisällä sitä, miksi palvelutarpeen arvioinnit tehdään puhelimitse. Kaikkien asiakkaiden tapaaminen kasvotusten ei kuitenkaan onnistuisi nykyisillä asiakasmäärillä. Sosiaalineuvonnan tekemää palvelutarpeen arviointia on verrattu paljon lastensuojelun palvelutarpeen arviointiin tekemiin laajempiin arviointeihin. Lastensuojelussa on kolmen kuukauden määräaika, jonka sisällä arviointi tulee tehdä ja arviointi sisältää useita tapaamisia asiakkaan kanssa. Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan lastensuojelun ja erityisen tuen tarvetta. Sen sijaan suurin osa sosiaaliohjauksen asiakastapauksista on selkeitä ja asiakkaat osaavat itse kuvata tuen tarpeen ja perheen tilanteen. Tilanteisiin päästään pureutumaan tarkemmin suunnitelmallisen sosiaaliohjauksen alkaessa.⁵³

Sosiaaliohjauksen henkilöstöltä kysyttiin arvioinnissa tehdyssä kyselyssä palvelutarpeen arvioinnista ja kaupungin muihin palveluihin ohjaamisen onnistumisesta (Kuvio 6). Vastaukset jakaantuivat molemmissa kysymyksissä. Noin 40 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että ohjaaminen muihin palveluihin on sujuvaa ja toisen noin 40 prosentin mielestä ohjaaminen ei ole sujuvaa. Lähes puolet vastanneista oli samaa mieltä siitä, että palvelutarpeen arvioinnit tehdään yhdenmukaisesti. Noin kolmannes

⁵⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

⁵¹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

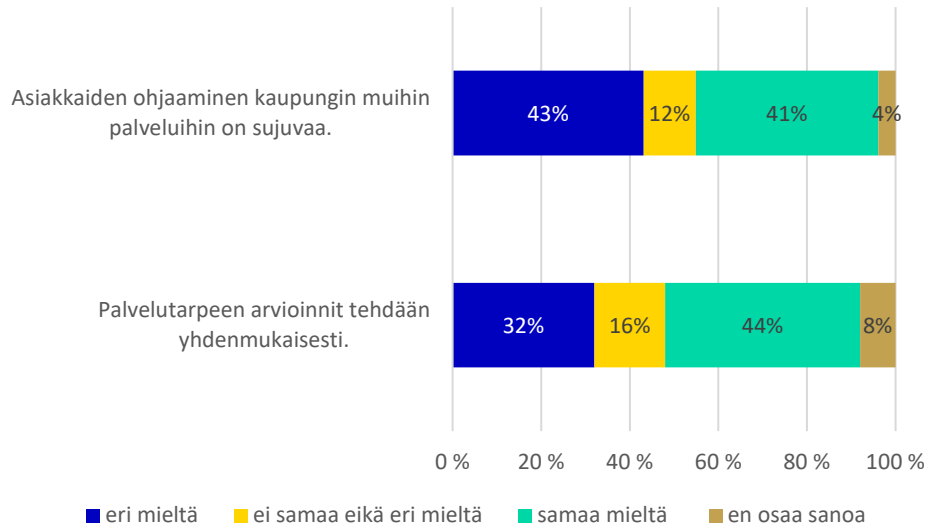
⁵² Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

⁵³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

ARVIONTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

oli kuitenkin asiasta eri mieltä. Kun vastauksia tarkasteltiin työyksiköittäin, sosiaali-neuvonnan henkilöstö suhtautui positiivisemmin kyseisiin väitteisiin. Heidän päätyötään on palvelutarpeen arviointien tekeminen ja muihin palveluihin ohjaaminen.⁵⁴



Kuvio 6 Sosiaaliohjauksen henkilöstön näkemyksiä palvelutarpeen arvioinnista ja palveluihin ohjaamisesta, n=50–51⁵⁵

Keväällä 2023 sosiaali-neuvonnassa on alkanut palvelutarpeen arviointiin keskittyvä kehittämisprosessi, jossa on pyritty yhtenäistämään arviointien tekemistä ja tarkastelemaan sitä, mitä arviointien tulisi sisältää. Palvelutarpeiden arviointien rakenteen osalta kehittämistyö on jo tehty ja syksyllä 2023 työstettiin arviointien sisältöä.⁵⁶

Palveluun ohjaus ja palvelun aloitus

Tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakas ohjataan sosiaaliohjaukseen tai muihin tarvitsemiinsa palveluihin. Sosiaaliohjaus on sosiaalihuoltolakiin (SHL 16 §) perustuvaa, asiakkaalle vapaaehtoista ja määräaikaista varhaisen tuen sosiaaliohjausta ja perhetyötä. Sosiaaliohjaus on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoite on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. Työskentelyssä lähtökohdiana on aina lapsen hyvinvointi ja etu, ja työtä tehdään kokonaisvaltaisesti koko perhe huomioiden.⁵⁷

Palvelu on käytännössä vanhempien tukemista ja ohjaamista lasten kasvatuksessa ja kehityksessä, vuorovaikutukseen, arjen rutiineihin ja hallintaan, lapsen koulunkäyntiin, sosiaalisiin suhteisiin ja kotoutumiseen. Lisäksi perheitä tuetaan erilaisissa

⁵⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

⁵⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

⁵⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

⁵⁷ Lapsiperheiden sosiaaliohjaus. Diaesitys. Saatua lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.5.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

muutoksissa ja esimerkiksi nostetaan lapsen näkökulma esille erotilanteissa ja parisuhteen haasteissa. Ohjausta ja tukea annetaan myös neuropsykiatrisissa pulmissa, toteutetaan pienten lasten perheiden uniohjausta ja tehostettua iltapäivätukea lapsille. Sosiaaliohjaukseen sisältyy myös ryhmätoimintaa, kuten pienten lasten uniryhmiä, Iloa varhain -ryhmiä, Itsellisten äitien -ryhmä sekä Ihmeelliset vuodet -ryhmiä. Ruotsin kielellä toteutetaan niin sanottua vanhempien ABC-ryhmää.⁵⁸

Sosiaaliohjaaja tapaa perhettä kotona tai muussa perheelle sopivassa paikassa, myös etänä videotapaamisella tai puhelimesta. Sosiaaliohjaajien yksi merkittävä tehtävä on omatyöntekijänä toimiminen, eli koordinoida ja edistää asiakkaan palvelujen järjestelmistä. Omatyöntekijäohjeistusta on tehty muiden sosiaalihuollon palvelujen kanssa.⁵⁹

Sosiaaliohjauksen sisällä palvelu voi olla ohjausta ja neuvontaa tai pidempikestoista suunnitelmallista sosiaaliohjausta, joka on asiakastarpeesta riippuen kestoltaan 3–9 kuukautta. Työskentely alkaa yleensä 1–3 tapaamiskerralla, jonka aikana annetaan ohjausta ja neuvontaa, ja kartoitetaan perheen tilannetta ja tuen tarpeita. Jos sosiaaliohjausta jatketaan tämän jälkeen, tehdään sosiaaliohjauksen palvelusta sosiaalihuoltolakiin perustuva päätös. Päätös tehdään määrääjäksi, noin 3–4 kuukaudeksi kerrallaan. Asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma, johon kirjataan tuen tarve ja työskentelyn tavoitteet. Palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan työskentelyn edetessä ja perheen tilannetta arvioidaan työskentelyn aikana yhdessä asiakkaan kanssa. Pieni osa asiakkaista on pitkäaikaisemmän tuen piirissä. Asiakas voidaan myös tarpeen vaatiessa ohjata sosiaaliohjauksen lisäksi muihin palveluihin.⁶⁰

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa on hyvin moninaisia perheitä, tilanteita ja asiakkuuksia. Asiakaskunnassa korostuvat koulunkäyntipulmat, lasten levottomuus, kouluikäisten tyttöjen ahdistuneisuus sekä nepsy-pulmat. Pienten lasten perheissä korostuvat unipulmat, uhmaikäisten haasteet, lasten ja aikuisten tunnesäätelyn haasteet, käyttäytymisen pulmat ja vanhempien jaksamattomuus, uupumus ja perheiden verkostojen puute. Palveluun hakeutumisessa on myös alueellisia eroja Helsingissä.⁶¹

Työ sosiaaliohjauksessa poikkeaa esimerkiksi lastensuojelusta ja perhesosiaalityöstä siten, että perheen vanhemmilla tai lapsella ei ole sosiaalihuoltolain mukaista erityisen tuen tarvetta⁶², ja vanhemmilla on riittävä toimintakyky ja voimavarat sekä

⁵⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

⁵⁹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjaus. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.5.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistiolounnokseen 23.1.2024.

⁶⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen esittely. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 18.8.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

⁶¹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

⁶² Sosiaalihuoltolain 3 §:n mukaan ”Erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä ja asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalv palveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön tai muun riippuvuusikäyttäytymisen, usean yhtäaikaisten tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi.”

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

motivaatio tai he ovat motivoitavissa ohjaukseen ja neuvontaan.⁶³ Perhetyön porrasteisuutta ja lapsiperheiden sosiaaliohjauksen kriteerit on kuvattu liitteissä 2 ja 3.

2.1.3 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen tunnettavuudessa parannettavaa

Asiakas saa lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen yhteyden puhelimitse lapsiperheiden sosiaalineuvonnan kautta, Tarvitsen apua -napin kautta tai Maisa-hakemuksella. Lapsiperheiden sosiaalineuvontanumero on arkisin käytössä klo 9–12. Palvelua on saatavissa englannin kielellä päivittäin ja ruotsiksi maanantaisin. Tarvittaessa käytetään tulkkeja. Tarvitsen apua -nappi ja nykyisin myös Maisa-hakemus ovat sähköisiä yhteydenottomahdollisuuksia, jotka ovat käytössä vuorokauden ympäri. Viranomaiset voivat tehdä sosiaalihuoltolain 35 §:n mukaisen sähköisen yhteydenoton sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioimiseksi yhdessä asiakkaan kanssa. Lapsiperheiden sosiaalineuvonnalla on lisäksi erillinen numero viranomaiskonsultoinnille.⁶⁴

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon mukaan neuvolassa sosiaaliohjaus tunnetaan palveluna melko hyvin. Sosiaaliohjauksen tunnettavuutta tulisi lisätä erityisesti varhaiskasvatuksessa ja kouluissa, joissa lastensuojelu ja sosiaalityö tunnetaan palveluina paremmin. Kouluikäisten sosiaaliohjaus on toiminut omana työyksikkönään vasta noin kahden vuoden ajan. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa on jo tehty yhteistyötä tunnettavuuden lisäämiseksi. Wilman kautta on lähetetty kaikille huoltajille tietoa palvelusta eri kielillä. Palvelun tunnettavuutta on myös pyritty lisäämään verkostoissa ja esimerkiksi kuraattoreille ja koulupsykologeille on järjestetty perehdytystä. Sosiaaliohjauksen työntekijät ovat osallistuneet perhekeskuspäiviin, järjestötapahtumiin ja vauvan päivään palvelun tunnettavuuden lisäämiseksi myös kuntalaisille.⁶⁵

Palvelun saavutettavuudelle on myös ollut teknisiä esteitä. Esimerkiksi kasvatuksen ja koulutuksen toimialan henkilöstöllä ei ole ollut pääsyä Apottiin, josta voidaan tehdä sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto tuen tarpeen arvioimiseksi. Heillä on ollut käytössään vain lastensuojeluilmoituksen tekeminen. Syksyllä 2023 saatiin käyttöön sähköinen yhteydenotto tuen tarpeen arvioimiseksi myös muille viranomaistahoille kuin Apotin käyttäjille. Lomake löytyy kaupungin intranetistä.⁶⁶

Lapsiperheiden sosiaaliohjaus ei ole kovin tunnettu palvelu vieraskielisten keskuudessa, sillä vieraskielisiä asiakkaita hakeutuu sosiaaliohjaukseen vähän suhteessa lastensuojeluun. Sosiaaliohjauksen johdon mukaan perhekeskustasolla vieraskielisten asiakkaaksi tulon olisi suunnattava huomattavasti enemmän resursseja. Sitten kun vieraskieliset asiakkaat hakeutuvat ja pääsevät sosiaaliohjaukseen piiriin, heidän

⁶³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistiolounnokseen 23.1.2024.

⁶⁴ Perhekeskus-toimintamalli. Perehdytysmateriaali. 26.1.2023. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intra. Luettu 26.5.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen esittely. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 18.8.2023.

⁶⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

⁶⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistiolounnokseen 23.1.2024.; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti 24.1.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

asiakassuhteistaan tulee usein pitkiä. Heidän tuen tarpeensa liittyvät usein esimerkiksi kielitaitoon ja kotoutumiseen, eikä niinkään sosiaaliohjauksen tarjoamaan tukeen esimerkiksi vanhemmuuden haasteissa.⁶⁷

Neuvolaikäisten perheiden monikulttuurista ohjausta on kehitetty (moniku). Monikukäynneillä sosiaaliohjaaja osallistuu työparina neuvolan terveydenhoitajan vastaanotolle. Sosiaaliohjaaja kertoo palvelujärjestelmästä ja esimerkiksi lapsen kielen kehityksestä ja oman kulttuuritaustan vahvistamisesta. Joillakin vieraskielisillä ryhmillä saattaa olla ennakkoluuloja tai pelkoja sanaa ”sosiaali” kohtaan. Tätä on pyritty helpottamaan muun muassa sosiaaliohjaajien ja neuvolan terveydenhoitajien yhteisillä tapaamisilla, jotka tapahtuvat neuvolassa. Lisäksi vieraskielisille perheille järjestetään erilaisia ryhmiä, esimerkiksi puheterapian ja Leppiksen kanssa.⁶⁸

Sosiaaliohjauksen henkilöstöltä kysyttiin näkemyksiä palvelun saavutettavuudesta. Positiivisimman arvion sai väite ”asiakkaat tietävät, miten sosiaalineuvontaan ja sosiaaliohjaukseen saa yhteyden”, sillä puolet vastanneista oli samaa mieltä väitteestä (Kuvio 7). Kuitenkin noin 40 prosenttia vastanneista oli väitteestä eri mieltä. Yli puolet vastanneista koki, että lapsiperheiden sosiaalineuvontaa ja sosiaaliohjausta ei tunneta hyvin kaupungin muissa palveluissa. Huonoimman arvion väitteeseen antoi kouluikäisten eli työyksikkö 2:n henkilöstö, kun vastauksia tarkasteltiin tiimitasolla. 92 prosenttia työyksikön vastanneista⁶⁹ oli väitteestä eri mieltä ja loput eivät osanneet sanoa. Vastaukset tukevat sosiaaliohjauksen johdon näkemystä siitä, että kouluikäisten sosiaaliohjausta ei tunneta palveluna vielä niin hyvin. Henkilöstön näkemykset jakautuivat eniten väitteessä ”asiakkaiden yhteydenottoihin pystytään vastaamaan tavoitellussa ajassa”. Sosiaaliohjaus 3 eli sosiaalineuvonnan vastanneista⁷⁰ 91 prosenttia oli sitä mieltä, että yhteydenottoihin ei pystytä vastaamaan tavoitellussa ajassa.⁷¹

⁶⁷ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistioluonnokseen 23.1.2024.

⁶⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

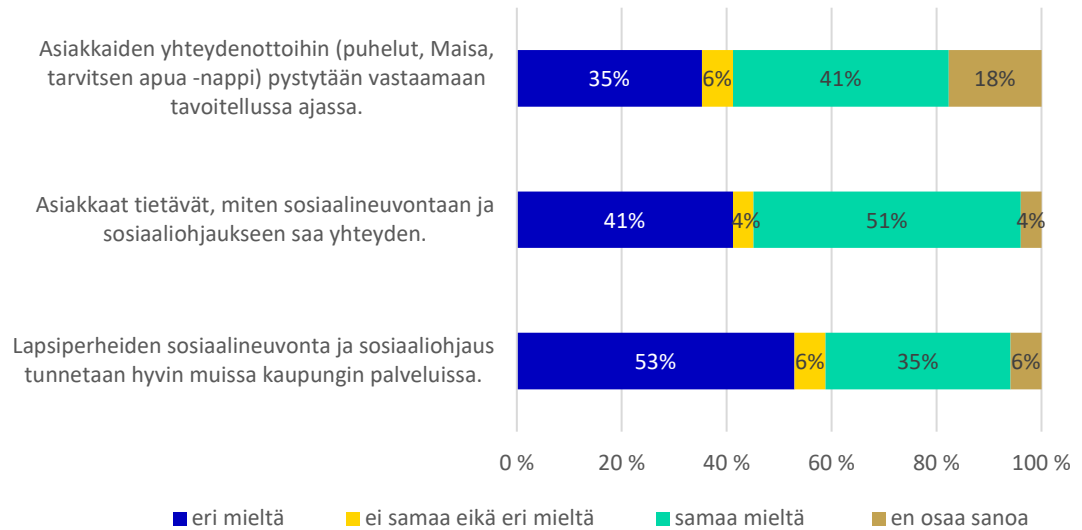
⁶⁹ Sosiaaliohjaus 2 -työyksikön vastauksia saatiin yhteensä 12 kappaletta.

⁷⁰ Sosiaaliohjaus 3 -työyksikön vastauksia saatiin yhteensä 11 kappaletta.

⁷¹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

ARVIONTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 7 Sosiaaliohjauksen henkilöstön näkemyksiä palvelun saavutettavuudesta, n=51⁷²

2.1.4 Sosiaaliohjausta on saatavilla eri puolilla Helsinkiä

Sosiaaliohjauksen johdon mukaan palvelua on saatavilla tasapuolisesti eri puolilla kaupunkia ja esimerkiksi eri kieliryhmille. Myös henkilöstön näkökulmasta palvelua on saatavilla eri puolilla Helsinkiä (Kuvio 8). Aluetiimit ovat auttaneet tarvittaessa toisiaan, jos jokin alue on ruuhkautunut. Ruotsinkieliset palvelut on keskitetty Kallion perhekeskukseen, jossa työskenteli keväällä 2023 yhteensä neljä ruotsinkielistä sosiaaliohjaajaa. Tämä on ollut haastateltujen mukaan riittävä määrä tarpeeseen nähden. Henkilöstössä on myös englannin kielen osaamista.⁷³

Sosiaaliohjauksen henkilöstön näkökulmasta lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa pystytään vastaamaan asiakkaiden tuen tarpeisiin riittävän varhaisessa vaiheessa, sillä 63 prosenttia kyselyyn vastanneista oli tätä mieltä (Kuvio 8). Myös yli puolet vastanneista koki, että lapsiperheiden sosiaalivuontaa ja -ohjausta on saatavilla riittävästi asiakkaiden tuen tarpeisiin nähden. Sen sijaan nepsy-valmennusta ei ole riittävästi saatavilla.⁷⁴

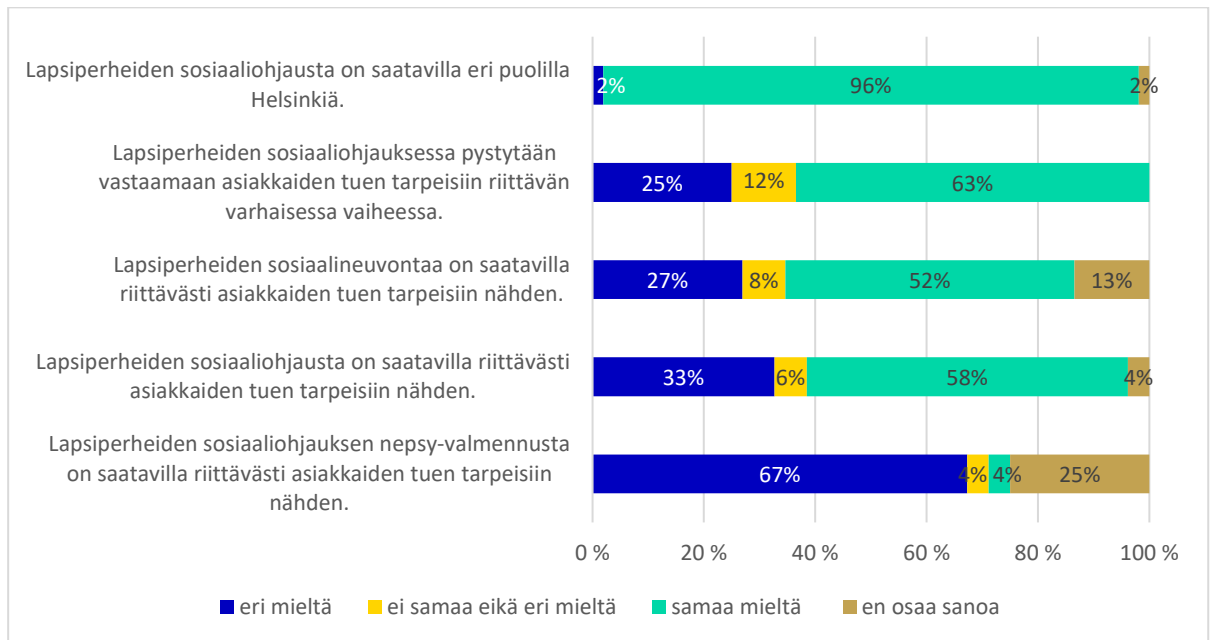
⁷² Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

⁷³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

⁷⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 8 Sosiaaliohjauksen henkilöstön näkemyksiä palvelun saatavuudesta, n=52⁷⁵

Palvelun kestosta ja työskentelytavasta sovitaan perhekohtaisesti. Yleensä palvelua on pystytty toteuttamaan asiakastarpeen mukaan. Asiakasprosessit ovat tehostuneet vuosien 2022 ja 2023 aikana ja niin sanotut seuranta-asiakkuudet ovat vähentyneet merkittävästi. Seurantapuheluja on tehty aiempaa nopeammin ja asiakkuudet päätetään, jos perheellä ei ole enää tuen tarvetta. Päätös palvelusta tehdään yleensä kolmeksi kuukaudeksi kerralla, jolloin arvioidaan tavoitteisiin pääsyä ja tarvittaessa työskentelyä ja päätöstä jatketaan. Tapaamistiheys voi vaihdella palvelujakson aikana.⁷⁶

Suunnitelmallisen sosiaaliohjauksen tiimeissä (sosiaaliohjaus 1 ja 2) palveluun pääsee pääsääntöisesti 1–3 viikon kuluessa. Odotusaikaa näihin ei tilastoida, vaan jonotilannetta seurataan viikoittain esihenkilökokouksissa. Asiakkuudet ovat hyvin erilaisia, ja haastateltujen mukaan asiakkaat pystytään tavoittamaan keskimäärin viikon sisään ja sen jälkeen melko nopeasti tarjoamaan ensimmäinen tapaaminen. Tehostettuun iltapäivätukeen on päässyt hyvinkin nopeasti. Osalle perheistä sopii hyvin rajalliset ajat palvelun vastaanottamiselle, mikä pidentää palvelun odotusaikaa. Ilta-aikoja on tarjolla rajoitetusti. Työntekijöiden työaika on aamuseitsemästä iltaseitsemään. Jos asiakkaalle sopii tapaaminen päivällä, niin palveluun pääsy on usein nopeampaa. Osa asiakkaista saattaa hakea useaan palveluun samaan aikaan, jolloin työntekijöiden aikaa kuluu selvittelyyn, että missä kaikkialla asiakkaalla on asiakkuus ja mitä esimerkiksi terveydenhuollon puolella on tehty.⁷⁷

Sovittujen aikojen peruuntumisia tulee melko paljon. Peruuntumiset johtuvat esimerkiksi siitä, että asiakkaat eivät ole motivoituneita palveluun, aika unohtuu pikkulapsiarjen kiireessä tai asiakkaalle tulee toinen meno tai sairastuminen. Työntekijöille

⁷⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

⁷⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

⁷⁷ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

peruuntumiset ovat haasteellisia, sillä peruuntuneen ajan tilalle on hankala sopia lyhyellä varoitusajalla uutta kontaktia.⁷⁸

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön mukaan palvelu on tällä hetkellä riittävä, mutta asiakastarpeiden monimutkaistuessa osaamista tulee vahvistaa ja tarvitaan mahdollisesti lisäresursseja. Kun perhe ohjataan eteenpäin muihin palveluihin, ongelmaksi saattaa tulla se, että niihin on jonoa. Muiden palveluiden ruuhkautuminen aiheuttaa ruuhkaa myös sosiaaliohjauksessa. Pariterapiaan on ollut vuonna 2023 lähes 7–8 kuukauden jono, perheneuvolaan 1–3 kuukauden ja terapeuttisen vauva-perhetyöhön noin kahden viikon jonotusaika. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa kannatellaan perheitä tarvittaessa, kun he odottavat palvelun saamista.⁷⁹

Leikkipuistoilla on myös tärkeä rooli perheiden tukena, mikä tuli näkyväksi syksyllä 2022, kun leikkipuistojen sulkeminen näkyi lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa avun tarpeen kasvuna. Myös oppilashuollon henkilöstövaje on näkynyt sosiaaliohjauksessa. Koulujen oppilashuollossa ei ole ollut riittävästi etenkin psykologeja, mikä on lisännyt palveluntarvetta sosiaaliohjauksessa. Aikuisten psykiatriapalveluiden ja perhesosiaalityön puute on myös näkynyt, sillä näihin palveluihin on vaikea päästä.⁸⁰

Sosiaaliohjauksen tuottamaan nepsy-valmennukseen on ollut 3–4 kuukauden pituinen jono vuonna 2023. Jonotilanne on huolestuttavan pitkä, mikä johtuu osittain siitä, että kahta lisävakanssia ei olla saatu täytettyä, koska niihin ei ole ollut hakijoita. Nepsy-valmennukselle on enemmän tarvetta kuin sitä pystytään tarjoamaan. Valmennukseen ohjautuu asiakkaita Leppiksestä eli lasten erityisvastaanotoilta tai perhekeskusten neuropsykologeilta. Käytännössä varhaisen tuen asiakkaiden lisäksi palvelua tarjotaan myös erityisen tuen ja lastensuojelun asiakkaille. Tehostettua iltapäivätukea ja uniohjausta annetaan myös perhesosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaille. Sosiaaliohjauksen johdon mukaan tämä vääristää osittain tavoitetta, että varhaisesta tuesta vahvistetaan, sillä palveluihin tulee asiakkaita myös muualta kuin varhaisesta tuesta. Uusia vakansseja on saatu palveluun, mutta niillä on alettu toteuttaa ja kehittää uusia palveluita ja laajemmalla asiakaskunnalla, kuten lastensuojelun asiakkaille.⁸¹

Varhaisen tuen vahvistaminen on käytännön tasolla onnistunut siten, että sosiaalineuvontaan on saatu lisää työntekijöitä, jolloin suunnitelmallisen sosiaaliohjauksen työntekijät ovat voineet keskittyä perheiden tukemiseen. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa on tärkeää saada käyttää resurssit varhaisen tuen asiakkaisiin ja siten puututtua perheiden tilanteisiin nopeasti, jotta perheiden tilanteet eivät kriisiytyisi.⁸²

Kyselyyn vastanneesta henkilöstöstä valtaosa koki, että asiakkaille pystytään tarjoamaan riittävän monta tapaamiskertaa, suunnitelmallinen sosiaaliohjaus pystytään

⁷⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

⁷⁹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

⁸⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

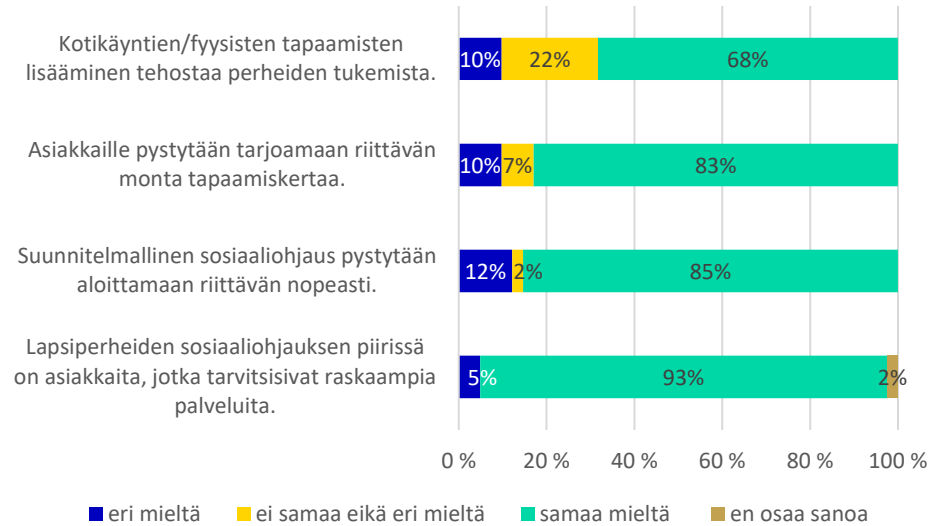
⁸¹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

⁸² Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

aloittamaan riittävän nopeasti ja kotikäyntien tai fyysisten tapaamisten lisääminen tehostaa perheiden tukemista (Kuvio 9). Vastaajista 93 prosenttia oli sitä mieltä, että lapsiperheiden sosiaaliohjauksen piirissä on asiakkaita, jotka tarvitsisivat raskaampia palveluita.⁸³



Kuvio 9 Sosiaaliohjauksen henkilöstön näkemyksiä suunnitelmallisen sosiaaliohjauksen saatavuudesta, n=41⁸⁴

2.1.5 Hakemusten ja ilmoitusten käsittelyajat ovat pidentyneet

Lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen saapui yhteensä 5 305 hakemusta, yhteydenottoa ja palvelulähetettä vuonna 2022. Vuonna 2023 syyskuun loppuun mennessä vastaava määrä oli 4 733. Vuonna 2022 lapsiperheiden sosiaaliohjaus laati kaikkiaan 6 788 hakemusta, yhteydenottoa ja palvelulähetettä. Vuonna 2023 syyskuun loppuun mennessä vastaava määrä oli 5 495.⁸⁵

Vireilletuloista ja saapuneista läheteistä valtaosa (82 %) käsiteltiin lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa 0–2 päivässä vuonna 2023, mutta käsittelyajat ovat pidentyneet. Vuodesta 2022 on 0–2 päivän käsittelyaikojen osuus laskenut 11 prosenttia ja 3–5 päivän käsittelyaikojen osuus noussut viidestä prosentista 14 prosenttiin. Lisäksi 6–

⁸³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

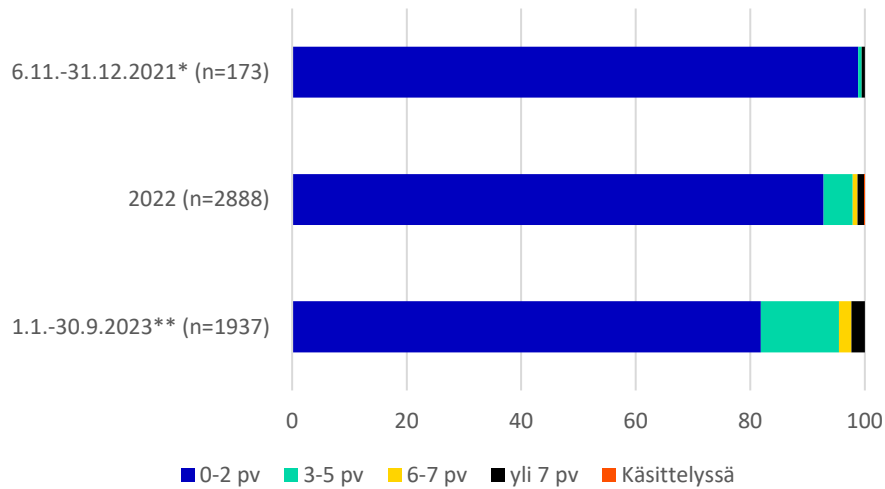
⁸⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

⁸⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 9.11.2023.

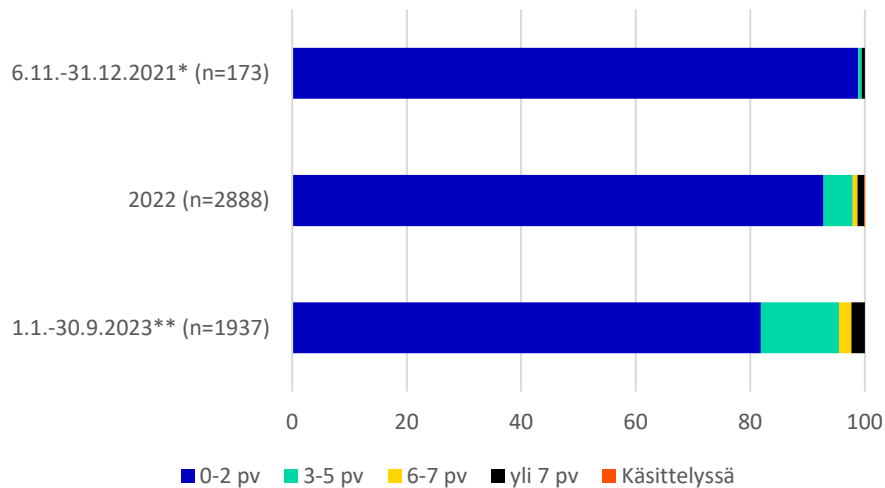
ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

7 päivän sekä yli 7 päivän käsittelyaikojen osuus on kaksinkertaistunut (



Kuvio 10).⁸⁶



* Apotin käytön aloitus
** Sisältää Nepsy-valmennuksen

Kuvio 10 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen hakemusten ja ilmoitusten käsittelyajat, 2021–2023, %⁸⁷

Sosiaaliohjauksen johdon mukaan viimeisten noin viiden vuoden aikana yhteydenotot ovat lähes tuplaantuneet, erityisesti korona-aika lisäsi yhteydenottoja nykyiselle tasolle. Palvelulupaus vastata yhteydenottoihin on kolme arkipäivää. Puheluihin pysytään vastaamaan yleensä samana päivänä tai viimeistään kolmen arkipäivän kulu-

⁸⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 9.11.2023.

⁸⁷ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 9.11.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

essa. Maisa-yhteydenottoihin ja Tarvitsen apua -napin kautta tulleisiin viesteihin vastausaika on ollut puheluja pidempi. Keväällä 2023 vastausaika oli noin seitsemän vuorokautta.⁸⁸

Pisin vastausaika on ollut lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksiköistä ohjautuneissa yhteydenotoissa, sillä vastausaika näihin on ollut enimmillään 30 vuorokautta vuonna 2023. Yhteydenotot on jo kertaalleen käsitelty ja ohjattu eteenpäin sosiaalineuvontaan. Näiden yhteydenottojen osuus on kuitenkin pieni kaikista hakemuksista ja ilmoituksista, sillä niitä on noin sata kuukaudessa. Sosiaalineuvonta on ollut ruuhkaantunut, sillä asiakkaita ja yhteydenottoja on tullut aikaisempaa enemmän ja sosiaalineuvonnassa on ollut kaksi työntekijää vähemmän. Kun nämä kaksi työntekijää puuttuivat vuoden 2023 alussa, jonoa alkoi heti kertyä. Sosiaalihojauksen johdon mukaan jonot saatiin purettua kesän aikana, sillä muut tiimit auttoivat sosiaalineuvontaa ja kesäaikaan on muutenkin hiljaisempaa. Syksyllä koulujen alun jälkeen jonoja on taas alkanut kertyä.⁸⁹

2.1.6 Asiakasmäärä ja asiakaskontaktit ovat kasvaneet

Lapsiperheiden sosiaalihojauksen asiakasmäärä oli 7 048 vuonna 2023 marraskuun loppuun mennessä. Asiakasmäärä on noussut vuosista 2021–2022, jolloin asiakkaita oli 5 153 ja 5704 (Kuvio 11).⁹⁰ Vuoden 2023 tiedoissa ei ole mukana joulukuuta, joten lopullinen asiakasmäärä on vielä suurempi. Asiakastietojärjestelmä vaihtui Efficasta Apottiin loppuvuonna 2021, mistä syystä vuoden 2021 tiedot eivät ole täysin vertailukelpoisia vuosien 2022 ja 2023 tietoihin. Apotin raportointi ei ole vielä toiminut toivotulla tavalla, joten luvut ovat suuntaa antavia.

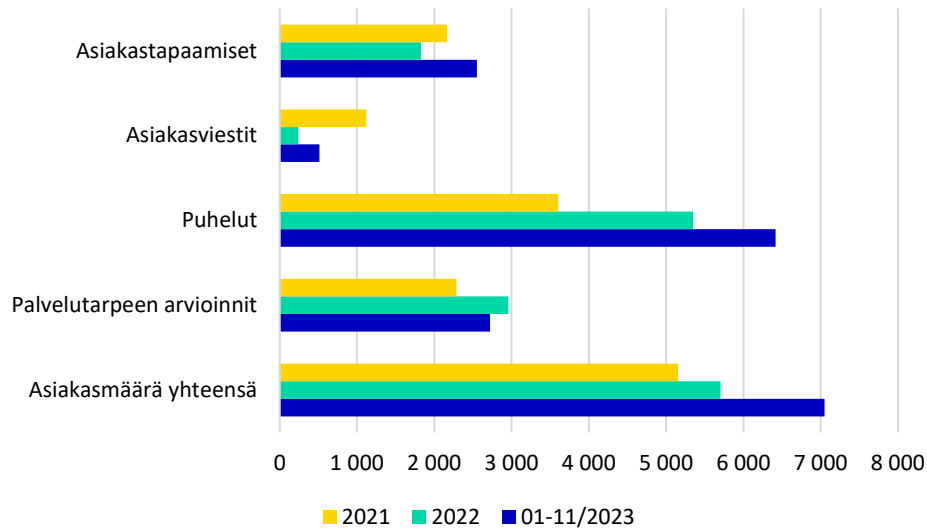
⁸⁸ Lapsiperheiden sosiaalihojauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023; Lapsiperheiden sosiaalihojauksen johdon kommentit muistiolounnokseen 23.1.2024.

⁸⁹ Lapsiperheiden sosiaalihojauksen päällikön ja johtavien sosiaalihojaajien haastattelu 12.9.2023; Lapsiperheiden sosiaalihojauksen johdon kommentit muistiolounnokseen 23.1.2024; Lapsiperheiden sosiaalihojauksen päällikön Teams-puhelussa antamat tiedot 24.1.2024.

⁹⁰ Lapsiperheiden sosiaalihojauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 8.12.2023.

ARVIONTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 11 Lapsiperheiden sosiaalihojauksen asiakasmäärä, 2021–01–11/2023, IkM (asiakas kertaalleen)⁹¹

Asiakasmäärittäin tarkastellessa oli palvelutarpeen arvioita tehty 2 719 eri henkilölle vuonna 2023 (Kuvio 11). Asiakaskontakteja oli kaikkiaan 32 495 vuonna 2023 marraskuun loppuun mennessä. Kontaktimäärä on kasvanut 34 prosenttia vuodesta 2021. Asiakastapaamisia oli 7 888 vuonna 2023, mikä tarkoittaa 65 prosentin kasvua vuodesta 2021. Myös puhelujen määrä on yli kaksinkertaistunut tarkastelujaksolla (Kuvio 12). Palvelutarpeen arvioita oli tehty 3 509 marraskuun loppuun mennessä 2023.⁹² Lapsiperheiden sosiaalihojauksen päällikön mukaan asiakkaiden aiempaa haastavimmat tuen tarpeet näkyvät asiakaskontaktimäärissä siten, että palvelutarpeen arviointien aikana tarvitaan useampi kontaktikerta asiakkaaseen.⁹³

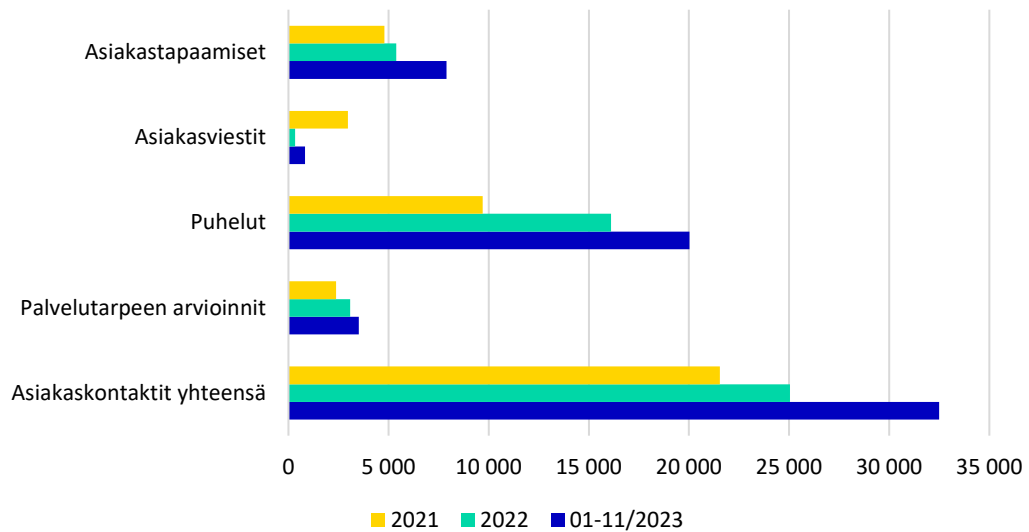
⁹¹ Lapsiperheiden sosiaalihojauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 8.12.2023; Suunnittelija, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala, sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 25.1.2024

⁹² Lapsiperheiden sosiaalihojauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 8.12.2023; Suunnittelija, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala, sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 25.1.2024.

⁹³ Lapsiperheiden sosiaalihojauksen johdon kommentit muistiolounnokseen 23.1.2024.

ARVIONTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 12 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen asiakaskontaktimäärät lajeittain, 2021–01–11/2023, Ikm⁹⁴

Palvelu pyritään antamaan kasvotusten asiakkaiden kotona. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa on asetettu tavoite vuodelle 2023, että kotikäyntejä ja fyysisiä tapaamisia⁹⁵ lisätään. Koronapandemian aikana⁹⁶ tapaamisia järjestettiin etänä, mutta rajoitustoimenpiteiden purkamisen jälkeen on siirrytty takaisin siihen, että asiakkaita tavataan pääsääntöisesti kasvotusten. Yhä useampi asiakas on toivonut etätapaamisia, sillä siten esimerkiksi molemmat vanhemmat pääsevät tapaamiseen joustavammin. Sosiaaliohjaajien pitää arvioida, että milloin kotikäynti on tarpeellinen.⁹⁷

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen tekemien kotikäyntien määrä on lähes kaksinkertaistunut vuosina 2021–2023. Kun vuonna 2021 kotikäyntejä tehtiin 1 886, oli tammi-syyskuussa 2023 kotikäyntejä tehty 3 643. Myös lapsiperheiden sosiaaliohjauksen fyysiset käyntimäärät kasvoivat tarkastelujaksolla (26,3 %) (Kuvio 13).⁹⁸ Tarkastelujaksolle osunut koronaepidemia vähensi käyntimääriä 2021–2022.⁹⁹

⁹⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 8.12.2023.

⁹⁵ Fyysisillä tapaamisilla tarkoitetaan kasvokkain tapahtuvia tapaamisia, kuten tapaaminen asiakkaan kotona, toimistokäynnit, tapaaminen erikseen sovitussa tapaamispaikassa, videovastaanotot.

⁹⁶ Vuonna 2020 alkanut maailmanlaajuinen koronapandemia. Valtakunnallisia rajoituksia alettiin purkaa keväällä 2022. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/22_11_29_Muistioita_1_Jarvela.pdf. Luettu 2.1.2024.

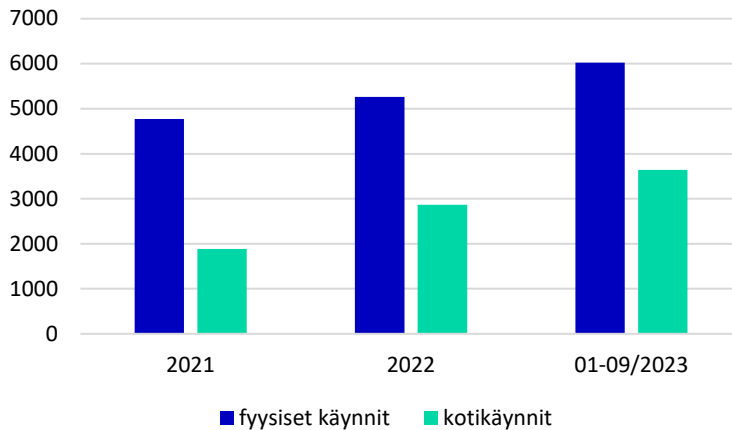
⁹⁷ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

⁹⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 9.11.2023.

⁹⁹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön Teams-puhelussa antamat tiedot 1.12.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 13 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen fyysiset käynnit¹⁰⁰ ja kotikäynnit, 2021–01–09/2023, lkm¹⁰¹

Palvelun toteutumisen seuranta

Palvelun toteutumista seurataan tiimeissä, ja esihenkilöt seuraavat lähes päivittäin uusien asiakkaiden työjonoa Apotissa. Suunnitelmallisen sosiaaliohjauksen tiimeissä asiakastilannetta ja -määriä seurataan viikoittain. Työntekijöiden kanssa käydään säännöllisesti niin sanottuja varttikeskusteluja, joissa työntekijän kanssa keskustellaan asiakastilanteesta ja palvelun toteutumisista. Lisäksi kuukausittain saadaan koko lapsiperheiden hyvinvointi ja terveystilastotietoa, jossa seurataan työyksiköittäin sähköisten yhteydenottojen ja puhelujen määrää, asiakasmääriä, kontakteja ja palvelutarpeen arviointeja.¹⁰²

Sosiaalineuvonnan esihenkilö seuraa päivittäin lähes reaaliajassa puhelujen tilannetta Genesys-järjestelmästä sekä muita yhteydenottoja Apotista. Kerran viikossa sosiaalineuvonnassa kootaan alueittain odotusajat, ja sosiaaliohjauksen esihenkilökokouksessa käsitellään kaikkien yksikköjen tilanne.¹⁰³

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa on asetettu tavoitteeksi kolme kontaktia työntekijää kohden työpäivässä. Seurannassa pyritään hyödyntämään Apotin raportointia.¹⁰⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon mukaan Apotin raportointi ja sen osaaminen ei ole vielä toivotulla tasolla ja ylipäättänsä seurannan kehittämisessä on vielä työtä. Tiedolla johtaminen on tunnistettu lapsiperheiden palveluissa kehittämis-kohteeksi.¹⁰⁵

¹⁰⁰ Käynnit sisältävät kontaktilajit: 1.1–5.11.2021 (Effic) tapaaminen asiakkaan kotona, asiakastapaaminen, lapsen tapaaminen kahden kesken ja 6.11.2021–09/2023 (Apotti) kotikäynnit, toimistokäynnit, erikseen sovittu tapaamispaikka, videovastaanotto.

¹⁰¹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 9.11.2023.

¹⁰² Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

¹⁰³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

¹⁰⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

¹⁰⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti 9.9.2023.

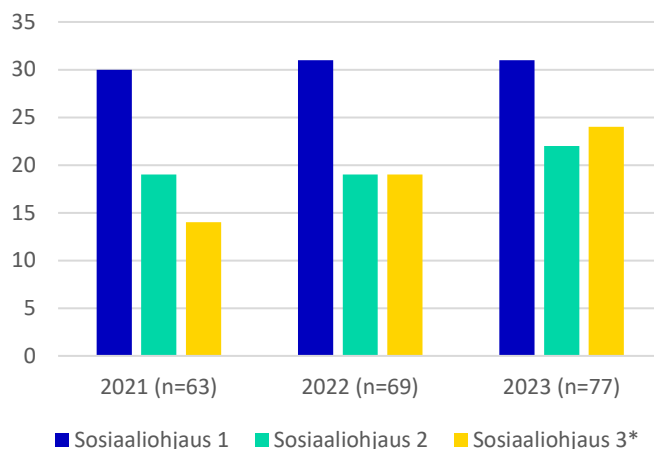
ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2.1.7 Henkilöstömäärää on lisätty

Vuosina 2022–2023 sosiaaliohjaajia on ollut haastava saada avoinna oleviin työpaikoihin. Osalla hakijoista ei ole ollut riittävästi kokemusta tai he hakevat useita paikkoja eivätkä välttämättä ota saatua paikkaa vastaan. Aikaisempina vuosina on ollut paljon hakijoita ja haetut paikat on saatu helposti täytettyä. Esimerkiksi kolme vuotta sitten hakijoita saattoi olla 80 yhteen virkaan ja vuonna 2023 vastaavaan virkaan oli kuusi hakijaa. Osa uusista palkatuista sosiaaliohjaajista on vaihtanut lastensuojelusta sosiaaliohjaukseen, jolloin työvoimapula on siirtynyt kaupungin yksiköstä toiseen.¹⁰⁶

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa oli syksyllä 2023 yhteensä 77 vakanssia (Kuvio 9). Vuosina 2021–2023 henkilöstömäärä on kasvanut 14 vakanssilla. Kasvun takana on sosiaaliohjaus 3 -työyksikön toiminnan käynnistyminen loppuvuonna 2021 sekä työyksikköön saadut uudet vakanssit 2022–2023. Sosiaaliohjaus 2 -työyksikköön perustettiin keväällä 2023 kolme monialaiseen tehostettuun iltapäivätukeen korvamerkittyä vakanssia¹⁰⁷ ja sosiaaliohjaus 1 -työyksikköön saatiin toinen johtavan sosiaaliohjaajan vakanssi vuonna 2022. Työyksiköiden välillä on kohdennettu joustavasti resursseja asiakastarpeiden mukaan. Sosiaaliohjaus 1- ja sosiaaliohjaus 3 -työyksiköissä on ollut lisäresurssina yhteensä neljä määräaikaista sosiaaliohjaajaa Apotin käyttöön- ja koronapalveluvelkarahoituksilla sekä muista vakansseista säästyneillä palkkarahoilla 2021–2023.¹⁰⁸



Vakanssimääriin sisältyvät johtavat sosiaaliohjaajat:
 SOSO1: 2021 1 johtava sosiaaliohjaaja, 07/2022 alkaen 2 johtavaa sosiaaliohjaajaa
 SOSO2: 1 johtava sosiaaliohjaaja
 SOSO3: 1 johtava sosiaaliohjaaja

Vakanssimääriin ei sisälly neljä määräaikaista, lisäresurssina palkattua, sosiaaliohjaajaa 2021–2022.

* Sosiaaliohjaus 3 toiminta käynnistynyt 1.12.2021.

Kuvio 9 Sosiaaliohjaajien vakanssimäärä lapsiperheiden sosiaaliohjauksen työyksiköissä, 2021–2023, Ikm¹⁰⁹

¹⁰⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

¹⁰⁷ Tehostettu iltapäivätuki on palvelu erityisen tuen ja lastensuojelun asiakkaille sekä LPTA-tiimin arvioinnissa oleville asiakkaille.

¹⁰⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 23.11.2023 ja 24.11.2023.

¹⁰⁹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 23.11.2023 ja 24.11.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen työyksiköiden henkilöstötilanne on vaihdellut jonkin verran tarkastelujaksolla. Erityisesti keväällä 2023 henkilöstöä oli haastavaa rekrytoida. Pääsääntöisesti hakijoita on kuitenkin ollut saatavilla avoimiin tehtäviin lukuun ottamatta nepsy-valmennuksen rekrytointia vuonna 2023, kun sopivia hakijoita ei löytynyt kaikkiin vakansseihin. Lisäksi sosiaaliohjaus 2 -työyksikön rekrytoinneissa on ollut tilanteita, joissa virkaan esitetty hakija ei olekaan ollut käytettävissä. Marraskuussa 2023 lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa oli avoinna yksi virka sosiaaliohjaus 2 -työyksikköön sekä kaksi virkaa sosiaaliohjaus 3 -työyksikköön (nepsy-valmennus).¹¹⁰

Sosiaaliohjaus 1 -työyksikössä on ollut vakaa henkilöstötilanne ja vähän vaihtuvuutta tarkastelujaksolla. Pitkiin poissaoloihin, kuten sairauslomiin, on palkattu sijaisia. Myös sosiaaliohjaus 3 -työyksikön henkilöstön vaihtuvuus on ollut vähäistä 2021–2023, ja vakanssit ovat olleet täytettynä lukuun ottamatta edellä mainittua nepsy-sosiaaliohjaajien rekrytointia. Henkilöstöllä on ollut joitakin virka- ja perhevapaita ja näihin on palkattu sijaiset.¹¹¹

Sosiaaliohjaus 2 -työyksikössä on ollut jonkin verran vaihtuvuutta ja täyttämättömiä vakansseja. Kuusi vakinaista sosiaaliohjaajaa on vaihtunut ajalla 4/2022–11/2023. Yksi vakanssi on ollut tyhjänä kevästä 2022 lähtien ja säästynyt palkkaraha on käytetty määräaikaisen sosiaaliohjaajan palkkaamiseen sosiaaliohjaus 3 -työyksikköön. Tarkastelujaksolla yksikön työn tunnettavuus ja asiakasmäärä on lisääntynyt ja toiminta vakiintunut. Irtisanoutuneen henkilöstön yleisin uusi työ on ollut koulukuraattorin työ tai järjestöjen palvelukseen siirtyminen.¹¹²

Sosiaaliohjauksen henkilöstön näkemyksen mukaan nepsy-valmennuksessa ja sosiaaliohjauksessa ei ole riittävästi henkilöstöä, sillä noin kaksi kolmasosaa vastaajista oli tätä mieltä (Kuvio 14). Sosiaaliohjauksen henkilöstön riittävyyteen suhtauduttiin positiivisemmin.

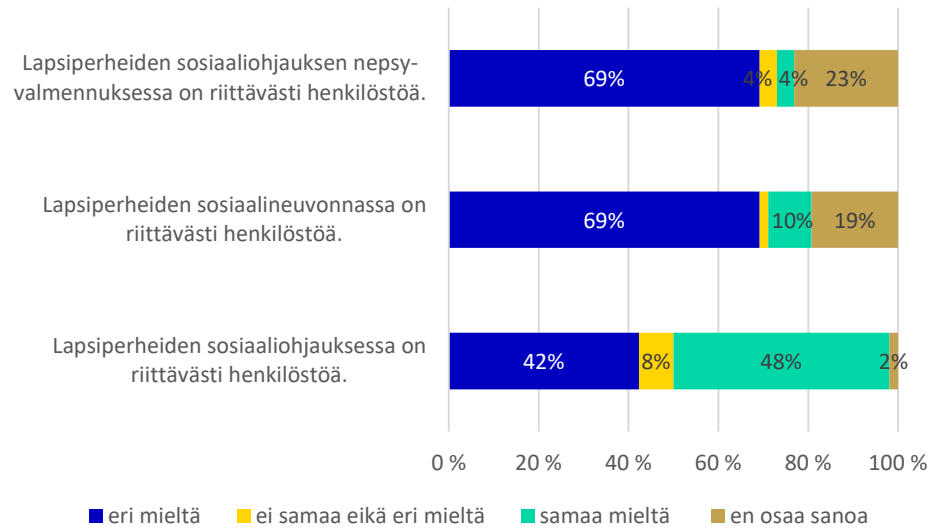
¹¹⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 23.11.2023 ja 24.11.2023.

¹¹¹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 23.11.2023 ja 24.11.2023.

¹¹² Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 23.11.2023 ja 24.11.2023.

ARVIONTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 14 Sosiaaliohjauksen henkilöstön näkemyksiä henkilöstön riittävydestä, N=52¹¹³

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon mukaan henkilöstön työhyvinvointiin ovat vaikuttaneet useat muutokset, kuten Apotin käyttöönotto, organisaatiomuutokset ja lakisääteisten tehtävien toimeenpano (päätöksenteko, asiakas- ja palvelusuunnitelmat, omatyöntekijäisyys). Kunta10¹¹⁴:n tulosten mukaan työntekijöillä on kokemus, etteivät he voi vaikuttaa työhönsä. Mahdollisuudet vaikuttaa ovat pienentyneet viime vuosina toiminnan vakinaistuessa osaksi sosiaalihuollon palvelua ja prosesseja.¹¹⁵

Työaikojen liukumat, joustavuus ja itsenäinen työsuunnittelu ovat tukeneet työhyvinvointia. Työyhteisöt koetaan pääosin työtä ja hyvinvointia tukevin. Ihmistyössä henkilökohtaisen elämän kuormitustekijät heijastuvat myös työssä jaksamiseen. Asiakasmäärä lapsiperheiden sosiaalineuvonnassa vaihtelee, mikä tuo työhön ennakkoimattomuutta. Palvelun päällikön mukaan isompaa asiakasvirtaa ei pystytty palvelulupauksen sisällä hallitsemaan nykyisillä resursseilla.¹¹⁶

2.2 Onko lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa vahvistettu ja lisätty yhteistyötä keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa?

2.2.1 Perhekeskuksen muita palveluita konsultoidaan tarvittaessa

Sosiaaliohjaus on laaja ja keskeinen palvelu, joka liittyy useaan muuhun palveluun. Kun painopistettä on muutettu raskaammista palveluista varhaisemman tuen palve-

¹¹³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

¹¹⁴ Kunta10-seurantatutkimuksessa seurataan kunta-alan henkilöstön hyvinvointia ja terveyttä sekä työtä ja siinä tapahtuvia muutoksia. <https://www.ttl.fi/tutkimus/hankkeet/kunta-ja-hyvinvointialan-henkiloston-seurantatutkimus-fps>. Luettu 29.12.2023.

¹¹⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

¹¹⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

luihin, niin palvelua saa nykyisin useassa tapauksessa sosiaaliohjauksesta esimerkiksi lastensuojelun sijaan. Lastensuojelun kriteerejä on kiristetty ja lastensuojeluun on ollut sosiaaliohjauksen johdon mukaan aikaisempaa haastavampi päästä. Sosiaaliohjaajien rooli lapsiperheiden palvelujen verkostoissa on keskeinen.¹¹⁷

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen keskeisiä yhteistyötahoja ovat muut perheiden kanssa työskentelevät tahot. Näitä ovat muun muassa neuvola, lapsiperheiden kotipalvelu, lastensuojelu, perheneuvola, terapeutin vauvaperhetyö, pariterapia, lasten erityisvastaanotot, oppilashuolto, koulujen iltapäivätoiminta, varhaiskasvatus ja leikkiopistot. Myös järjestöt ovat tärkeä yhteistyötaho perheiden tukemisessa.¹¹⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen keskeisten yhteistyötahojen kokemuksia yhteistyöstä sosiaaliohjauksen kanssa kartoitettiin syyskuussa 2023 osana tätä arviointia. Kirjallinen tietopyyntö lähetettiin kymmenelle yhteistyötaholle ja vastaukset saatiin yhdeksältä.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa konsultoidaan tarvittaessa perhekeskuksen muita palveluita tai ohjataan perhe sovittujen käytäntöjen mukaisesti palveluihin. Lisäksi jokaisella perhekeskusalueella toimii yhteinen esihenkilöverkosto, jossa käsitellään perhekeskusten henkilöstöön, toimintamalleihin, asiakaskokemukseen sekä henkilöstön hyvinvointiin liittyviä asioita.¹¹⁹

Työn tekemisen tavoissa on kuitenkin myös alueellisia ja työntekijöistä riippuvaisia eroja. Fyysisesti keskitetyissä perhekeskuksissa ei itsestään synny yhteistyötä, mutta yhteiset tilat helpottavat, jos ja kun yhteistyötä on kehitetty ja kehitetään. Hyvinä esimerkkeinä tästä ovat Itäkadun ja Vuosaaren perhekeskukset. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön alkuhaastatteluun antamien ennakkovastausten mukaan perhekeskusten esihenkilöverkoston kokouksia voisi hyödyntää nykyistä paremmin yhteistyön lisäämiseksi ja kehittämiseksi.¹²⁰

Sosiaaliohjauksen ja keskeisten yhteistyötahojen yhteistyössä tärkeässä osassa on henkilöstön konsultointimahdollisuus puolin ja toisin. Lisäksi muiden palvelujen kanssa tehdään työparityöskentelyä, muun muassa palvelutarpeenarviointien ja ensikäyntien yhteydessä sekä tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee monialaista tukea. Yhteisten asiakkaiden kohdalla järjestetään tapaamisia ja yhteistyöpalavereja. Palvelut järjestävät yhteistyössä myös erilaisia ryhmätoimintoja asiakkaille, kuten neuropsykiatrisesti oireilevien lasten perheille ja vieraskielisille perheille. Lisäksi yhteistyötä tehdään, kun perheitä ohjataan sosiaaliohjaukseen tai vastaanotetaan sosiaaliohjauksesta omaan palveluun ohjattuja asiakkaita.¹²¹ Sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen yhteydenotto vanhemman nimellä tuen tarpeen arvioimiseksi on keskeinen

¹¹⁷ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

¹¹⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

¹¹⁹ Perhekeskus-toimintamalli. Perehdytysmateriaali (diaesitys). 26.1.2023. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveystoimintamallin intranet. Luettu 26.5.2023.

¹²⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

¹²¹ Tarkastusviraston tietopyyntö lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yhteistyökumppaneille 25.9.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

vireilletulon tapa terveydenhuollosta sosiaalihuoltoon ja ohjautumiseen sosiaaliohjaukseen.¹²²

Alle kouluikäisten perheiden osalta yhteistyö neuvolan kanssa on tiivistä. Vakiintuneita yhteistyökäytäntöjä ovat yhteiset 6kk-ryhmäneuvolat¹²³, raskaudenaikaiset kotikäynnit ja yhteiset ohjaus- ja neuvontakäynnit terveydenhoitajan vastaanotolla, jos perheessä ilmenee lisätuen tarvetta. Sosiaaliohjaaja osallistuu Neuvolatiimi-toimintamalliin¹²⁴. Syksyllä 2023 on aloitettu yhteistyökokeilu, jossa vieraskielisille ensimmäistä lasta odottaville vanhemmille tarjotaan terveydenhoitajan ja sosiaaliohjaajan yhteiskäyntiä varhaisen vuorovaikutuksen ja kielenkehityksen tukeen sekä palveluohjaukseen.¹²⁵ Vuoden 2023 aikana on toteutettu myös säännölliset yhteistyötaapaamiset sosiaaliohjauksen ja neuvolan yksiköiden kanssa.¹²⁶

Kouluikäisten osalta tärkeitä kumppaneita ovat koulut ja oppilashuolto. Yhteistyötä ohjaa kasvatuksen ja koulutuksen toimialan sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yhteinen malli lasten ja nuorten matalan kynnyksen palveluista (Kuvio 15).¹²⁷ Koulukuraattorien ja -psykologien kanssa tehtävällä yhteistyöllä pyritään lisäämään myös opettajien ja kouluterveydenhoitajien tietoa lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta. Joillakin alueilla sosiaaliohjaus on myös osallistunut oppilashuoltoryhmien kokouksiin, mutta käytäntö ei ole vielä vakiintunut. Lisäksi sosiaaliohjaus on ollut mukana joissakin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan hankkeissa. Sosiaaliohjauksen johdon käsityksenä on, että kasvatuksen ja koulutuksen toimiala on pyrkinyt vahvistamaan oppilashuollon ja koulun omien palvelujen hyödyntämistä kouluikäisten tuen tarpeisiin vastaamisessa, ja sosiaaliohjaus toimii täydentävänä palveluna.¹²⁸

¹²² Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti 23.5.2023.

¹²³ Lapsen käynti neuvolassa kuuden kuukauden ikäisenä järjestetään ryhmätapaamisena, jossa on noin kuusi vauvaa vanhempineen, terveydenhoitaja sekä fysioterapeutti tai sosiaaliohjaaja. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lasten-ja-perheiden-palvelut/aitiys-ja-lastenneuvolat/vauvaperheille/lastenneurolapalvelut>. Luettu 9.1.2024.

¹²⁴ Neuvolatiimi on sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen ammattilaisten matalan kynnyksen yhteistyö- ja konsultaatio toimintaa. Aloitteen asian viemisestä neuvolatiimiin tekee neuvolan terveydenhoitaja tai varhaiskasvatuksen työntekijä. Syyt voivat koskea mm. lapsen psykososiaalisen tai neurologisen kehityksen arviointia, tutkimuksen, diagnostiikan, kuntoutuksen tai muun kasvun ja kehityksen tuen tarvetta silloin, kun asiakkaan tuentarve ei ole selkeä tai se vaatii useamman eri ammattilaisen tilannearviota. Neuvolatiimi. Helsingin kaupungin intranet, Perhekeskus, Työn tueksi, Neuvolatiimin sivut. Luettu 29.1.2024.

¹²⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti 23.5.2023.

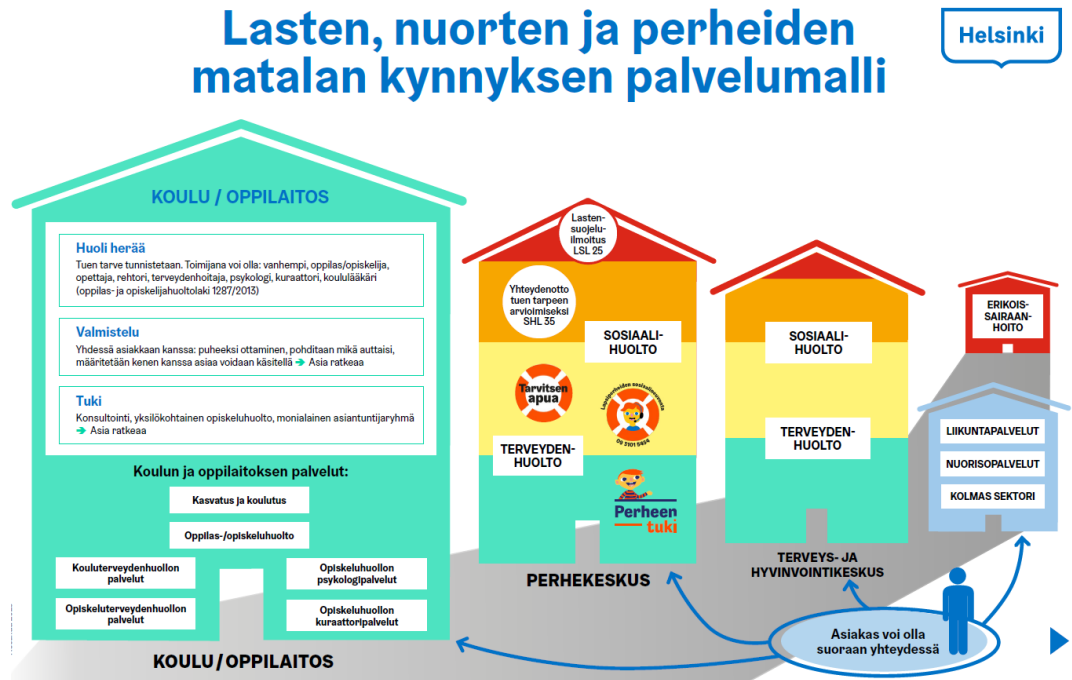
¹²⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistiolounnokseen 23.1.2024.

¹²⁷ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti 23.5.2023.

¹²⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

ARVIONTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 15 Lasten, nuorten ja perheiden matalan kynnyksen palvelumalli¹²⁹

Perheneuvolan konsultointimahdollisuutta on hyödynnetty jo pidempään sosiaaliohjauksessa, ja lisäksi ryhmäkonsultaatio on kerran kuukaudessa. Myös alueellisia tapaamisia on pidetty säännöllisesti useilla alueilla. Vuonna 2023 on selvitetty perheneuvolan ja sosiaaliohjauksen rinnakkaisia prosessia ja pulmakohdita, joita on työstetty työpajoissa. Jatkossa yhteistyötä on tarkoitus vahvistaa yhteisillä aloitustapamisilla sekä konsultaatiokäynneillä, mikäli sosiaaliohjauksen asiakasperheessä tarvitaan myös psykologin tai sosiaalityöntekijän näkemystä.¹³⁰

Lapsiperheiden kotipalvelun kanssa yhteistyötä on pyritty lisäämään yhteistyö- ja aluetapaamisilla. Sosiaaliohjauksessa tuntumana on, että käytänteiden yhteinen läpikäyminen on lisännyt läheteiden ja yhteydenottojen määrää kotipalvelusta. Kotipalvelussa on oma asiakkaaksi tulo ja alkuarviointi, jossa arvioidaan kotipalvelun tarvetta. Sosiaaliohjauksen johdon mukaan tässä on sujuvoittamista asiakkaan näkökulmasta.¹³¹

Lastensuojelun palvelutarpeen arviointi ja lapsiperheiden sosiaaliohjaus ovat tehneet yhteisiä palvelutarpeen arviointeja vuodesta 2022. Prosessia on pyritty selkeyttämään, sillä välillä on ollut epäselvää, kuuluuko asiakkaan arvioinnin tekeminen sosi-

¹²⁹ Perhekeskus-toimintamalli. Perehdytysmateriaali (diaesitys). 26.1.2023. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveysterveys- ja pelastustoimialan intranet. Luettu 26.5.2023.

¹³⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistioluonnokseen 23.1.2024.

¹³¹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistioluonnokseen 23.1.2024.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

aaliohjaukselle vai lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnille. Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnista ohjataan asiakkaita sosiaalineuvonnan tekemään palvelutarpeen arviointiin, jos vaikuttaa siltä, ettei ole syytä arvioida lastensuojelun tai erityisen tuen tarvetta. Sosiaaliohjaajia on myös otettu mukaan lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin asiakastapaamisiin näissä asiakkaiden niin sanotuissa siirtotilanteissa, jotta tutustumistyötä ei tarvitse tehdä uudelleen ja asiakas saa nopeammin tarvitsemansa avun.¹³² Lisäksi sosiaaliohjaus osallistuu tarvittaessa lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin ja tuen työryhmään.¹³³

Varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen sekä perhekeskuksen yhteistyöstä on laadittu ohje, jossa kuvataan työnjakoa ja yhteistyötä. Varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen henkilöstö voi konsultoida sosiaaliohjausta sekä tehdä sovitusti asiakkaan kanssa sosiaalihuoltolain mukaisen pyynnön tuen tarpeen arvioimiseksi. Lisäksi perhekeskusten alueelliset esihenkilöverkostot kokoontuvat vuosittain laajennettuina siten, että varhaiskasvatusalueen päällikkö kutsutaan mukaan.¹³⁴

Sosiaaliohjauksen ja varhaiskasvatuksen yhteistyössä on vaihtelua alueittain, ja yhteyttä ottavissa tahoissa korostuvat tietyt päiväkodit. Yhteistyön tiivistämistä ja rakentamista haastaa sosiaaliohjauksen näkökulmasta varhaiskasvatuksen vaikea henkilöstötilanne, vaikkakin myös sosiaaliohjauksen toimintatavoissa ja yhteydenotokäytännöissä nähdään tarvetta selkiyttämiseksi. Hyviä kokemuksia yhteistyöstä on ollut esimerkiksi varhaiskasvatuksen aloitteesta LANU-verkostossa¹³⁵ järjestetty yhteinen vanhempainilta alueen vanhemmille.¹³⁶

2.2.2 Yhteistyö koetaan riittäväksi

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen keskeisistä yhteistyötahoista kahdeksan yhdeksästä arvioi yhteistyön säännölliseksi.¹³⁷ Perheneuvolan kanssa yhteistyötä tehdään jopa päivittäin. Viikoittain yhteistyötä tehdään neuvolan ja lasten erityisvastaanottojen kanssa. Muutoin tiivistä ja säännöllistä yhteistyötä tehdään pariterapian ja terapeuttisen vauvaperhetyön kanssa liittyen asiakasohjaukseen. Kotipalvelun suunnitelmallinen työ¹³⁸ arvioi yhteistyön satunnaiseksi lapsiperheiden sosiaaliohjauksen

¹³² Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023; Tarkastusviraston tietopyyntö lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yhteistyökumppaneille 25.9.2023.

¹³³ Perhekeskus-toimintamalli. Perehdytysmateriaali (diaesitys). 26.1.2023. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intranet. Luettu 26.5.2023.

¹³⁴ Varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen sekä perhekeskuksen yhteistyöohje. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala ja kasvatuksen ja koulutuksen toimiala. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intranet. Perhekeskus, työn tueksi, yhteistyö varhaiskasvatuksen kanssa. Luettu 29.1.2024.

¹³⁵ Lasten ja nuorten hyvinvointia edistävä verkosto.

¹³⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistiolounnokseen 23.1.2024.

¹³⁷ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yhteistyötahojen kokemuksia yhteistyöstä lapsiperheiden sosiaaliohjauksen kanssa kartoitettiin 09/2023 osana arviointia. Yhteistyötahoista 9/10 vastasi tiedusteluun.

¹³⁸ Lapsiperheiden kotipalvelu jakautuu Helsingissä keskitettyyn asiakasohjaukseen, ostoihin ja valvontaan (KATI) sekä alueiden suunnitelmalliseen lapsiperheiden kotipalveluun. Palvelun tavoitteena on järjestää lapsiperheille oikea-aikaista, suunnitelmallista kotipalvelua, joka tukee vanhemmuutta, varmistaa lapsen hyvin-

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

tiimien kanssa. Kotipalvelun keskitetyn asiakasohjauksen ja tilauspalvelun (KATI) sekä lapsiperheiden sosiaalineuvonnan yhteistyötä kuvattiin säännölliseksi.¹³⁹

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen tunnettavuutta yhteistyökumppaneiden ja huoltajien keskuudessa on pyritty lisäämään palvelun saavutettavuuden ja yhteistyön vahvistamiseksi. Sosiaaliohjaus on esimerkiksi perehdyttänyt oppilashuollon henkilöstöä sekä osallistunut erilaisiin tapahtumiin tunnettuuden kasvattamiseksi.¹⁴⁰ Lisäksi palvelukuvausta yhteistyökumppaneille on päivitetty vuonna 2023.¹⁴¹

Yhteistyötahoista kuusi yhdeksästä vastasi yhteistyötä olevan riittävästi lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yksiköiden kanssa oman palvelun näkökulmasta. Lastensuojelun näkökulmasta yhteistyörakenne oli osin vielä rakentumassa. Kotipalvelun keskitetyn asiakasohjauksen ja tilauspalvelun näkökulmasta yhteistyö on nykyisellään riittävää. Kotipalvelun suunnitelmallisen työn näkökulmasta yhteistyön toivottiin tiivistyvän ja rakenteistuvan kaikkien lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yksiköiden kanssa, sillä nykyisellään haasteena on työntekijäkohtaisuus sekä vaihtelevuus eri alueiden ja perhekeskusten välillä. Lisää konsultaatiomahdollisuuksia toivottiin erityisesti neuropsykiatrisiin haasteisiin liittyen. Sosiaaliohjauksen yksiköiden ikäjako alle kouluikäisiin ja kouluikäisiin koettiin haastavaksi tilanteissa, joissa selvitetään perheen kokonaisvaltaisen tuen tarvetta ja kun perheessä on eri ikäisiä lapsia.¹⁴²

Yhteistyötahoista viisi yhdeksästä arvioi sosiaalineuvontaa ja -ohjausta olevan riittävästi saatavilla oman palvelun näkökulmasta. Vastauksissa tuotiin kuitenkin esiin, että jonotusajat ovat pitkiä ja erityisesti viime aikoina palvelulle olisi enemmän tarvetta kuin on ollut tarjontaa. Lisäksi loma- ja sairaspöissaolot haastavat palvelun saatavuutta.¹⁴³

Kun yhteistyötahoja pyydettiin vertaamaan kehitystä vuodesta 2021 vuoteen 2023, viisi yhdeksästä yhteistyötahoista arvioi, että lapsiperheiden sosiaaliohjauksen kanssa tehty yhteistyö on edistänyt sitä, että asiakkaiden tuen tarpeet tunnistetaan entistä varhaisemmassa vaiheessa. Yhteistyötahoista kolme ei nähnyt muutosta tapahtuneen tai kehitettävää arvioitiin olevan vielä. Lastensuojelun mukaan palveluilla on ollut eriäviä näkemyksiä siitä, mitä palvelutarpeen arvioinnit ovat ja mitä niiden tulisi sisältää. Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin näkökulmasta arviointien teko puhelimitse tuntuu liian kevyeltä, ja toisinaan asiakkaista on tehty sosiaaliohjauksessa liian herkästi lastensuojeluilmoituksia, esimerkiksi pelkän Tarvitsen apua -

voinnin turvaamisen sekä auttaa perhettä omien voimavarojen vahvistamisessa. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intranet, Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys, Neuvola ja lapsiperheiden kotipalvelu, Lapsiperheiden kotipalvelu. Luettu 9.1.2024.

¹³⁹ Tarkastusviraston tietopyyntö lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yhteistyökumppaneille 25.9.2023.

¹⁴⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

¹⁴¹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti 23.5.2023; Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistiolounnokseen 23.1.2024.

¹⁴² Tarkastusviraston tietopyyntö lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yhteistyökumppaneille 25.9.2023.

¹⁴³ Tarkastusviraston tietopyyntö lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yhteistyökumppaneille 25.9.2023.

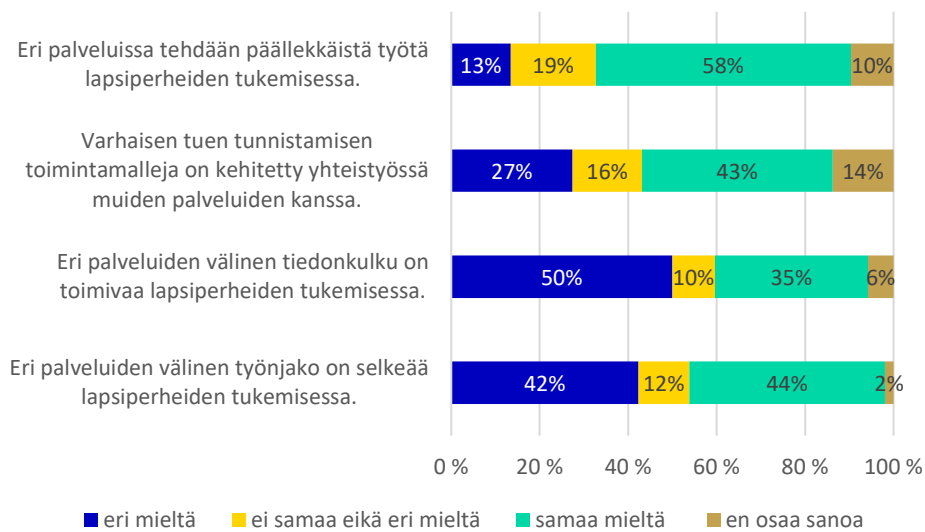
ARVIointIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

napin kautta tulleen viestin perusteella. Yhteisten palvelutarpeen arviointien tekeminen ei ole vielä vakiintunut.¹⁴⁴

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johto näkee perhekeskuksissa toimivien palveluiden sisäisen yhteistyön toimivaksi. Yhteistyössä varhaiskasvatuksen ja muun kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa nähdään vielä kehittämistarpeita, mutta kaikkiaan palvelujen yhteisten toimintatapojen nähdään hioutuvan ja selkiytyvän edelleen.¹⁴⁵

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen kyselyyn vastanneesta henkilöstöstä 43 prosenttia arvioi, että varhaisen tuen toimintamalleja on kehitetty yhdessä muiden palvelujen kanssa. Joka neljäs (27 %) vastanneista oli kuitenkin väitteestä eri mieltä (Kuvio 16).¹⁴⁶ Varhaisemman vaiheen tuen tarpeiden tunnistamista on yhteistyötahojen mukaan edistänyt rakenteet ja yhteistyömallit, konsultaatiomahdollisuudet, tieto toisesta palvelusta sekä Apotin lisäämät mahdollisuudet tiedonvälityksessä. Kehityskohteiksi nimettiin toimintatapojen erot, tuen varhaisempi käynnistys, sosiaalivonnon ja -ohjauksen puhelinvetoisuus sekä palvelun vapaaehtoisuus tilanteissa, joissa perhe ei itse vielä tunnista tuen tarvettaan.¹⁴⁷



Kuvio 16 Sosiaaliohjauksen työntekijöiden näkemyksiä palveluiden välisestä yhteistyöstä, n=51–52¹⁴⁸

¹⁴⁴ Tarkastusviraston tietopyyntö lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yhteistyökumppaneille 25.9.2023.

¹⁴⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

¹⁴⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

¹⁴⁷ Tarkastusviraston tietopyyntö lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yhteistyökumppaneille 25.9.2023.

¹⁴⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Kyselyyn vastanneesta sosiaaliohjauksen henkilöstöstä lähes kolme viidestä (58 %) näki, että eri palveluissa tehdään päällekkäistä työtä lapsiperheiden tukemisessa. Lisäksi henkilöstöstä joka toinen arvioi, ettei tiedonkulku ole toimivaa eri palveluiden välillä. Henkilöstön näkemykset jakaantuivat työnjaon selkeydestä (Kuvio 16).¹⁴⁹

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon mukaan eri palvelujen päällekkäisyyksiä pyritään ehkäisemään tarkistamalla asiakkaan yhteydenottovaiheessa mahdolliset muut sosiaalihuollon palvelut. Palvelutarpeen arvioinnin aikana ei välttämättä tule esille asiakkaan kaikki terveydenhuollon asiakkuudet, mutta tilanne pyritään kartoittamaan. Mikäli toisessa palvelussa on jo asiakkuus tai tunnistetaan useamman palvelun tarvetta, koordinoidaan kokonaisuus keskeisimmän palvelun taholta, jotta esimerkiksi samanaikaisia palvelulähetteitä moneen eri palveluun ei tulisi. Tällä ehkäistään myös tilanteita, joissa ensimmäisen palvelun vastaukseen tyytymättömät asiakkaat hakevat erilaista vastausta toiselta palvelulta.¹⁵⁰ Erityisen tuen kriteereitä on selkiytetty syksyllä 2023 yhteistyössä perhesosiaalityön, lapsiperheiden sosiaaliohjauksen, perheneuvolan ja aikuisten sosiaalipalvelujen kanssa.¹⁵¹

Eri yhteistyötahojen näkemykset hajaantuivat kysyttäessä, miten yhteistyö lapsiperheiden sosiaaliohjauksen kanssa on kehittynyt aiempiin vuosiin nähden. Perheneuvola ja lasten erityisvastaanotot arvioivat yhteistyön kokonaisuudessaan vahvistuneen. Keskitetyissä perheiden erityispalveluissa yhteistyön nähtiin osin vahvistuneen ja osin pysyneen samanlaisena, ja yhteistyöhön oltiin tyytyväisiä. Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön näkökulmasta yhteistyössä on tapahtunut kehitystä, mutta tilanne vaihtelee alueittain. Ennaltaehkäisevässä terveydenhuollossa ja oppilashuollossa yhteistyön nähtiin pysyneen samanlaisena. Kotipalvelun näkemyksen mukaan yhteistyö on heikentynyt sosiaaliohjauksen kanssa, mutta vahvistunut sosiaalineuvonnan kanssa. Alueellisen yhteistyön koetaan olleen aiemmin sujuvampaa, kun työskenneltiin samoissa tiloissa. Koululaisten iltapäivätoiminta ei voinut vielä arvioida kehitystä, koska yhteistyö on käynnistynyt keväällä 2023.¹⁵²

Sekä lapsiperheiden sosiaaliohjaus että yhteistyötahot näkevät yhteistyön vahvistamisessa keskeisenä yhteistyön rakenteisuuden ja selkeät prosessit. Tavoitteiden, hoitopolkujen, käytäntöjen ja sisältöjen tulee olla yhteisesti sovittuja ja kuvattuja palvelutasolla, eikä olla työntekijästä riippuvaisia. Säännölliset palvelujen väliset tapaamiset ja vastavuoroiset vierailut toiminnoissa sekä tiedon ja osaamisen jakaminen lisäävät yhteistä ymmärrystä ja palvelujen tunnettuutta. Mahdollisuus yhteiseen kehittämistyöhön koettiin arvokkaaksi. Myös läheisen fyysisen sijainnin nähtiin edistävän yhteistyötä ja helpottavan yhteydenottoa arjessa.¹⁵³

¹⁴⁹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

¹⁵⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

¹⁵¹ Lapsiperheiden sosiaaliohjaus. Diaesitys. Saatua lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.5.2023; Erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen vastuusosiaalityön järjestäminen Helsingissä (diaesitys). Saatua lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.9.2023.

¹⁵² Tarkastusviraston tietopyyntö lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yhteistyökumppaneille 25.9.2023; Yhteistyökumppanin kommentit muistiolounnokseen 19.1.2024.

¹⁵³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2.2.3 Palveluiden ruuhkautuminen haastaa yhteistyön tekemistä

Toimivalla yhteistyöllä voidaan myös paikata vajeita toisessa palvelussa, esimerkiksi kun perheneuvolasta puuttui henkilöstöä, sovittiin työparityöskentelystä sosiaaliohjauksen kanssa.¹⁵⁴ Lisäksi toimivat yhteistyösuhteet edistävät asiakaskunnasta nousevien laajempien ilmiöiden ja tuen tarpeiden tunnistamista sekä niihin vastaamista. Esimerkiksi on havaittu, että tuen tarpeessa olevien maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden yliedustusta on neuvolassa ja puheterapiassa, mutta samanaikaisesta ali-edustusta sosiaaliohjauksessa.¹⁵⁵ Tilanteeseen on pyritty vastaamaan kehittämällä uusia työmuotoja, kuten matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa sekä ryhmätoimintaa yhteistyössä neuvolan, puheterapian sekä lasten erityisvastaanottojen kanssa.¹⁵⁶

Yhteistyötä haastaa lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon näkökulmasta perhekeskuksen johtamisrakenne sekä epäselvät tavoitteet ja johtamisvastuut. Lisäksi ruuhkat ja henkilöstövajeet yhdessä palvelussa näkyvät muualla palveluverkostossa sekä vaikuttavat yhteistyömahdollisuuksiin. Esimerkiksi terveydenhuollon ruuhkautunut ajanvaraus on hidastanut yhteistyötä fysio- ja puheterapeuttien ja neuvolapsykologien kanssa ja siirtänyt yhteisiä asiakasajoja pitkälle.¹⁵⁷ Apotin myötä on lisäksi esiintynyt haasteita siinä, miten kotipalvelun työntekijä tunnistaa asiakkaan tarpeen sosiaaliohjaukselle ja miten asiakas ohjataan palveluun. Myös asiakkaaksitulon prosessiin tarvittaisiin vielä sujuvoittamista.¹⁵⁸

Sosiaaliohjauksen henkilöstöllä oli mahdollisuus kommentoida yhteistyötä arvioinnissa tehdyn kyselyn avovastauksessa. Yhteistyöhön liittyviä vastauksia tuli 21. Yhteistyön positiivisina asioina mainittiin muun muassa, että yhteistyötä on kehitetty paljon ja yhteistyö on yleisesti ottaen sujuvaa. Yhteiset aloitustapaamiset ovat esimerkki onnistuneesta yhteistyöstä, kun asiakas siirtyy palvelusta toiseen. Sosiaaliohjauksen jako alle kouluikäisiin ja kouluikäisiin on ollut yhteistyön kannalta hyvä, sillä kouluisakin on vähitellen tunnistettu sosiaaliohjauksen rooli. Yhteistyössä on onnistuttu vahvistamaan tiettyjä toimintamalleja, kuten 6kk-ryhmäneuvolaa. Yhdessä vastauksessa mainittiin myös, että Apotti on helpottanut yhteistyön tekemistä, sillä viestintä toimijoiden välillä on helppoa ja muiden palveluiden asiakkuudet näkyvät.¹⁵⁹

Avovastauksissa mainittiin myös useita yhteistyön haasteita ja ongelmakohtia. Leikki- ja kipuistotoiminnan lakkauttaminen korona-aikana mainittiin kolmessa vastauksessa yhteistyötä heikentäneeksi tekijäksi. Korona-aika nähtiin ylipäättänsä yhteistyötä hidastavana tai hankaloittavana. Kasvokkaisia työntekijätason tapaamisia yhteistyökumppaneiden kanssa tulisi lisätä. Vastauksissa mainittiin, että sosiaaliohjaukseen ohjataan muista palveluista liian haastavia asiakastapauksia, erityisesti lastensuojel-

¹⁵⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

¹⁵⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

¹⁵⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

¹⁵⁷ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

¹⁵⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023

¹⁵⁹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

lun palvelutarpeen arvioinnista. Muiden palveluiden ruuhkautuminen nähtiin yhteistyön haasteena. Yhteistyötä toteutetaan eri tavoin henkilöstä, palvelusta ja alueesta riippuen. Yhtenäinen yhteistyökulttuuri puuttuu eikä muissa palveluissa aina tiedetä, mitä toiset palvelut tekevät. Vastauksissa mainittiin, että esimerkiksi varhaiskasvatuksen, lastensuojelun ja perhesosiaalityön kanssa yhteistyö on olematonta. Yhteistyötä tulisi tiivistää perheneuvolan, kotipalvelun ja lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin kanssa. Vastausten tulkinnassa tulee kuitenkin huomioida, että vastauksia tuli vähän ja nämä olivat yksittäisiä mainintoja. Vastauksiin vaikuttaa todennäköisesti myös se, missä tiimissä ja alueella vastannut työntekijä työskentelee ja minkä tahojen kanssa tekee yhteistyötä.¹⁶⁰

2.3 Onko lapsiperheiden sosiaaliohjausta kehitetty?

2.3.1 Henkilöstön osaamista on lisätty ja kehittämistoimia on tehty

Sosiaaliohjausta kehitetään sosiaaliohjauksen johdon mukaan jatkuvasti. Sosiaaliohjauksen nykyinen tiimirakenne on muotoutunut vuosien 2021 ja 2022 aikana, ja viimeiset pari vuotta on kehitetty aina jotain osa-aluetta. Sosiaaliohjauksen oma alayksikkö ja oma päällikkö ovat myös edistäneet palvelun kehittämistä. Työntekijät ovat olleet mukana kehittämistyössä ja kehittämistä tehdään myös hankkeissa, johdon ryhmissä ja yhteistyötahojen kanssa. Yhteistyötahojen kanssa tehdystä kehitystyöstä kerrottiin luvussa 2.2.¹⁶¹

Työntekijät suhtautuivat arvioinnissa tehdyn kyselyn mukaan positiivisesti sosiaaliohjauksessa tehtyyn kehittämistyöhön (Kuvio 17). 81 prosenttia vastaajista oli samaa mieltä siitä, että sosiaaliohjausta on kehitetty. Vastaajista valtaosa (88 %) oli samaa mieltä väitteestä, että neuropsykiatrista osaamista on lisätty lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa. Lisäksi suurin osa vastaajista oli samaa mieltä myös siitä, että työntekijöiden osaamista on lisätty.¹⁶²

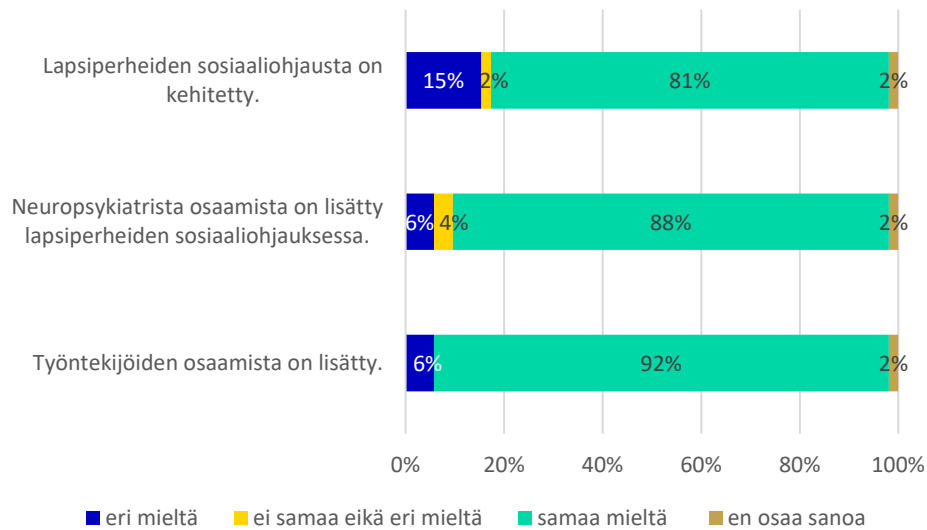
¹⁶⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

¹⁶¹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksesta saadut ennakkovastaukset alkuhaastatteluun 11.5.2023.

¹⁶² Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

ARVIONTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 17 Sosiaaliohjauksen työntekijöiden näkemyksiä sosiaaliohjauksen kehittämisestä, n=52¹⁶³

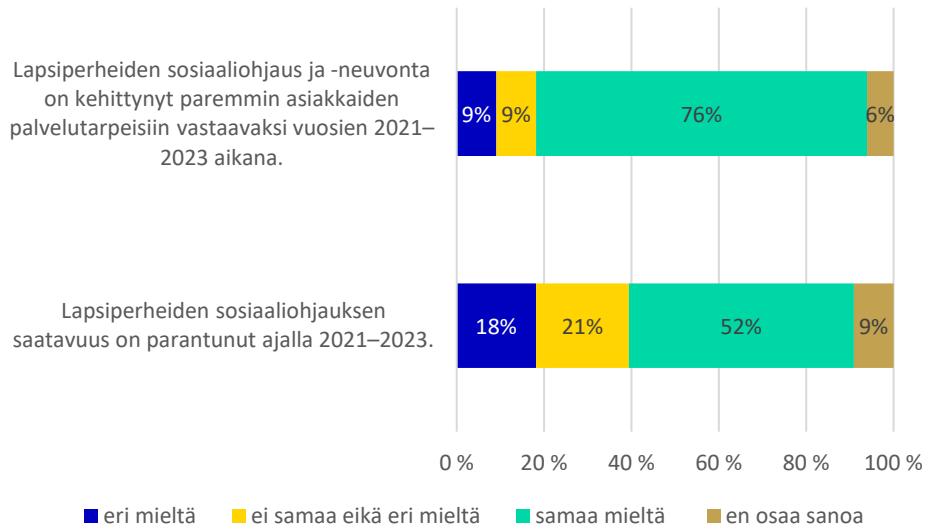
Henkilöstöltä kysyttiin myös sosiaaliohjauksen kehittymisestä ja saatavuudesta vuosina 2021–2023 (Kuvio 18). Kysymykset kohdistettiin vain niille työntekijöille, jotka olivat työskennelleet kolme vuotta tai kauemmin lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa. Noin kolme neljäsosaa (76 %) vastanneista työntekijöistä oli samaa mieltä siitä, että lapsiperheiden sosiaaliohjaus on kehittynyt paremmin asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaavaksi. Noin puolet vastanneista arvioi, että lapsiperheiden sosiaaliohjauksen saatavuus on parantunut samalla ajanjaksolla. Vastaajista 30 prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteestä tai ei osannut sanoa. 18 prosenttia oli eri mieltä siitä, että saatavuus olisi parantunut. Palvelun saatavuuden osalta vastaajien mielipiteet siis jakoutuivat enemmän.¹⁶⁴

¹⁶³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

¹⁶⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

ARVIONTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 18 Sosiaaliohjauksen työntekijöiden näkemyksiä sosiaaliohjauksen kehittymisestä ja saatavuudesta 2021–2023, n=33¹⁶⁵

2.3.2 Uusia menetelmiä on otettu käyttöön

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen vuoden 2023 tavoitteissa oli lisätä vaikuttavuutta ja palautetietoista työskentelyä. Tavoitteena oli ottaa FIT (Feedback-informed Treatment) käyttöön kaikkien suunnitelmallisten asiakkaiden kanssa ja varata FIT:n käyttöön projektisuunnittelijan lisätuki vuosina 2023–2025.¹⁶⁶ FIT on näyttöön perustuva lähestymistapa, joka perustuu asiakastyön jatkuvaan seurantaan reaaliajassa ja dialogiin asiakkaan kanssa. Se auttaa työntekijää muokkaamaan työskentelyä asiakkaalle sopivammaksi, tunnistamaan asiakastyön prosesseja, jotka eivät etene ja ehkäisemään asiakkaiden ennakoimattomia keskeyttämisistä.¹⁶⁷

Palautetietoinen työskentely osoittaa työn vaikuttavuutta ja vahvistaa asiakkaan osallisuutta. Menetelmässä työntekijä hyödyntää arviointiasteikkoja asiakkaan tilanteen ja siinä tapahtuneen muutoksen sekä tapaamisen onnistumisen arviointiin. Arviointilomakkeet on tehty erikseen nuorille, aikuisille ja lapsille. Menetelmän hyödyiksi mainitaan, että organisaatio saa vaikuttavuustietoa, jonka perusteella organisaatio pystyy tukemaan ja kehittämään palveluitaan tunnistamalla erityisesti hyviä toimintatapoja tai kehityskohteita.¹⁶⁸

Sosiaaliohjaus 2 -työyksikön uusissa asiakkuuksissa on pääsääntöisesti otettu FIT käyttöön. Tarkoituksena on, ettei FIT olisi työstä irrallinen menetelmä, vaan sen on tarkoitus ohjata koko työskentelyä. Henkilöstö on käynyt koulutuksessa ja perehtynyt

¹⁶⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023. Kysymys oli vastattavissa vain yli kolme vuotta työskennelleille.

¹⁶⁶ Seuranta 12/2022 ja tavoitteet 2023. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.5.2023.

¹⁶⁷ FIT yleisesittely. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 23.5.2023.

¹⁶⁸ FIT yleisesittely. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 23.5.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

menetelmään. Lisäksi sosiaaliohjauksessa yksi työntekijä koulutautuu FIT-kouluttajaksi, ja hänen tehtävänä on oman työn ohessa keskittyä menetelmän jalkauttamiseen ja ohjaamiseen. Sosiaaliohjauksen kaikki esihenkilöt ovat koulutautuneet menetelmään, ja nepsy-valmentajat ovat ottaneet sen käyttöön. Sosiaaliohjaus 1:n on tarkoitus ottaa FIT käyttöön vasta ensi vuoden puolella, sillä vuoden 2024 organisaatiomuutos on vienyt resursseja muulta kehittämiseltä¹⁶⁹. Tavoite on toteutunut siten vain osittain, sillä FIT:iä ei ole vielä otettu käyttöön kaikkien suunnitelmallisten asiakkaiden kanssa.¹⁷⁰

Vuodelle 2023 oli asetettu tavoitteeksi myös näyttöön perustuvien menetelmien käyttöönotto. Näitä ovat muun muassa ohjatut omahoito-ohjelmat, CA-malli, Cool Kids¹⁷¹, ihmeelliset vuodet, Friends- ja ABC-ryhmät (ruotsinkielinen).¹⁷²

Suurin osa sosiaaliohjaajista on käynyt ohjatun omahoidon koulutuksen tai on osallistumassa siihen. Ohjattu omahoito on sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten työkalu yleisten mielenterveyden häiriöiden hoitamiseen ja mielen pulmatilanteiden ratkaisemiseen. Ohjattu omahoito on 1–3 kontaktikerran työskentelyjakso, jossa yhdistyvät ammattilaisen tuki ja asiakkaan itsenäinen työskentely.¹⁷³ Koulutuksesta on tullut paljon hyvää palautetta työntekijöiltä, ja sen yhteydessä on saatu paljon hyödyllistä materiaalia ja tietoa, mitä pystyy hyödyntämään asiakkaiden kanssa. Cool Kids -koulutukseen osallistui kaksi työntekijää ja hoito-ohjelmaa testattiin muutaman asiakkaan kanssa. Ohjelma koettiin sosiaaliohjaukseen liian raskaaksi ja päätettiin, ettei menetelmään kouluteta. Sosiaaliohjauksessa nähtiin, että menetelmä soveltuu paremmin esimerkiksi perheneuvolan työkaluksi, koska se on enemmänkin hoidollinen menetelmä.¹⁷⁴

Common Approach (CA-malli) on yhteinen viitekehys ammattilaisten käyttöön lapsen kokonaistilanteen jäsentämiseksi. Australiassa alun perin kehitetyn ajatuksen ydinperiaatteita ovat lapsikeskeisyys, kokonaisvaltaisuus, voimavarakeskeisyys ja yhteistoiminnallisuus. Mallissa kartoitetaan lapsen vahvuuksia ja haavoittuvuuksia hyvinvoinnin ympyrän avulla. Sen kuusi hyvinvoinnin ulottuvuutta sisältävät oppimisen, terveyden, osallisuuden, kulttuurisen identiteetin sekä aineellisen perustan. Lisäksi oma ulottuvuutensa on se, että lapsi kokee olevansa rakastettu ja turvassa. Nämä kaikki osa-alueet tulee ottaa huomioon lapsen tilannetta kartoittaessa, vain yhden tai muutaman osa-alueen tarkastelu ei riitä.¹⁷⁵ Kaikki lapsiperheiden sosiaaliohjauksen

¹⁶⁹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti 7.11.2023.

¹⁷⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023; Sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistioluonnokseen 23.1.2024.

¹⁷¹ Cool Kids on lasten ja nuorten ahdistuksen hoito-ohjelma, joka voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmämuotoisena. Ohjaajina toimivat koulutetut Cool Kids -työntekijät. <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/ahdistus/lasten-ja-nuorten-ahdistuksen-hoito-ohjelma-cool-kids>. Luettu 24.11.2023.

¹⁷² Seuranta 12/2022 ja tavoitteet 2023. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 11.5.2023.

¹⁷³ <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/ohjattu-omahoito>. Luettu 24.11.2023.

¹⁷⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

¹⁷⁵ Yksi lapsi – Yksi tilannekuva, VN 2019.

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

työntekijät on koulutettu CA-malliin, sillä verkkokurssi sisältyy työntekijöiden perehdytykseen. Mallin merkitys on koettu sosiaaliohjauksessa vähäisenä, sillä sen viitekehys sisältyy muutenkin työhön ja työntekijöiden asiantuntemukseen.¹⁷⁶

Helsingin sosiaaliohjauksessa työskentelee Suomen ainoa ihmeelliset vuodet -kouluttaja, ja hänen on mahdollista kouluttaa lisää ryhmäohjaajia. Ihmeelliset vuodet on ryhmämuotoinen ohjelmakokonaisuus, jolla tuetaan käytöshäiriöisiä lapsia, heidän perheitään ja heidän kanssaan työskenteleviä ammattilaisia.¹⁷⁷ ABC- ja Friends-ryhmiä järjestetään ruotsinkielisellä puolella. Sosiaaliohjauksen johdon mukaan erilaisia malleja ja viitekehyksiä on paljon. Niiden käyttöä on hyvä rajata ja keskittyä näistä keskeisimpiin. Liian monen mallin päällekkäinen käyttö ja opettelu on kuormittavaa.¹⁷⁸

Neuropsykiatrinen valmennus

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa on lisätty neuropsykiatrista osaamista. Kaikki sosiaaliohjauksessa työskentelevät nepsy-valmentajat ovat käyneet nepsy-valmentajakoulutuksen, joka on 20 opintopisteen laajuinen. Syksyllä 2023 valmentajat kävivät vielä puolen päivän mittaisen jatkokoulutuksen. Lisäksi sosiaaliohjauksessa on jatkuvaa konsultointia ja yhteisiä tapaamisia Leppiksen¹⁷⁹ kanssa. Myös suunnitelmallisen sosiaaliohjauksen työntekijöistä noin puolet on käynyt nepsy-valmentajakoulutuksen tai muutoin perehtynyt aihepiiriin.¹⁸⁰

2.3.3 Henkilöstön näkemyksiä sosiaaliohjauksen onnistumisista ja haasteista

Sosiaaliohjauksen työntekijöitä pyydettiin kuvaamaan arvioinnissa tehdyssä kyselyssä sosiaaliohjauksen onnistumisia. Avokysymykseen tuli yhteensä 34 vastausta. Useimmiten onnistumiseksi mainittiin asiakkaiden tukeminen (12 vastauksessa). Vastausten mukaan asiakkaita pystytään tukemaan joustavasti erilaisissa tilanteissa ja asiakkaiden etu huomioiden. Toiseksi eniten mainintojen saivat palvelun saata vuus oikea-aikaisesti (10) ja asiakkailta saatu positiivinen palaute (10). Vastausten mukaan palvelun pääsee useimmiten nopeasti ja riittävän varhaisessa vaiheessa. Vastauksissa toistui se, että asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja asiakaspalaute on pääsääntöisesti positiivista. Seitsemässä vastauksessa sosiaaliohjauksen onnistumiseksi mainittiin sosiaaliohjauksen kehittäminen. Työtä on kehitetty oikeaan suuntaan, muun muassa kehittämällä prosesseja, kirjaamista ja yhteistyötä-

¹⁷⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

¹⁷⁷ <https://sites.utu.fi/ihmeellisetvuodet/>. Luettu 11.12.2023.

¹⁷⁸ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

¹⁷⁹ Helsingin lastenpsykiatriseen ja lastenneurologiseen toimintaan keskittyvä yksikkö.

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveydenhoito/mielenterveyspalvelut/lasten-erityisvastaanotot>, Luettu 11.12.2023.

¹⁸⁰ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien haastattelu 12.9.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

poja. Kahdessa vastauksessa toivottiin, että tehty kehitystyö saataisiin nyt vakiinnut-
taa. Toisessa näistä vastauksista tuotiin esille, että mahdollinen tuleva organisaati-
omuutos syksyllä 2024 vaarantaa tehdyn kehitystyön.¹⁸¹

Kuudessa avovastauksessa mainittiin motivoituneet työntekijät ja neljässä vastauk-
sessa motivoitunut johto. Vastauksissa tuotiin muun muassa esille, että työntekijät ja
johto ovat sitoutuneita ja ammattitaitoisia. Avovastauksissa mainittiin onnistumisiksi
lisäksi muun muassa toimiva työyhteisö, kouluttautuminen ja osaamisen laajentami-
nen, sosiaaliohjauksen ja -neuvonnan erottaminen toisistaan, verkostoyhteistyö ja
ryhmätoiminta.¹⁸²

Sosiaaliohjauksen työntekijöitä pyydettiin kuvaamaan kyselyssä myös sosiaalioh-
jauksen haasteita tai kehittämideoita. Avokysymykseen tuli 36 vastausta. Haas-
teeksi vastauksissa mainittiin useimmiten se, että sosiaaliohjaukseen tulee tai ohja-
taan asiakkaita, jotka tarvitsisivat raskaampia tai laajempia palveluita (13 mainintaa).
Vastauksissa tuotiin esille, että lapsiperheiden ongelmat saattavat olla jo yhteyttä
otettaessa niin haastavia ja monimutkaisia, ettei varhaisen tuen keinot enää riitä
avuksi. Tämä kuormittaa työntekijöitä ja vie resursseja varhaisen tuen työltä. 11 vas-
tauksessa tuotiin esille, että sosiaaliohjauksessa on liian vähän henkilöstöä. Erityi-
sesti mainittiin sosiaalineuvonta ja nepsy-valmennus, johon asiakkaat joutuvat jonot-
tamaan pitkään. Tuleva mahdollinen organisaatiomuutos ja siihen liittyvät huolet tuo-
ttiin esille 11 vastauksessa. Työntekijät olivat huolissaan työn sisällön muuttumisesta,
toimivien tiimirakenteiden hajottamisesta ja esihenkilöiden vaihtumisesta. Vastauk-
sissa mainittiin myös, että juuri vakiintunut organisaatiomalli ollaan hajottamassa
vuosien kehittämistyön jälkeen.¹⁸³

Kuudessa vastauksessa tuotiin esille haasteena se, että työntekijöiden pitää jatku-
vasti opetella ja hallita erilaisia työmenetelmiä ja laajentaa osaamista, mikä on koettu
kuormittavana muutenkin laajojen työtehtävien yhteydessä. Viidessä vastauksessa
mainittiin kehittämiskohteena moniammatillisen yhteistyön kehittäminen. Viidessä
vastauksessa mainittiin sosiaaliohjauksen sisällön selkeyttäminen. Vastauksissa tuo-
ttiin muun muassa esille, että tehtäväkenttä on laaja ja kaivataan selkeitä työn rajoja
tai ohjeita sille, mikä on riittävää varhaista tukea. Yksittäisissä vastauksissa mainittiin
haasteiksi tai kehityskohteiksi maahanmuuttaja-asiakkaiden saaminen sosiaalioh-
jauksen piiriin, Apotti tai muut tietotekniset haasteet, asiakasaikojen peruuntuminen,
tavoite 3 asiakaskontaktia per päivä ei ole realistinen ja muiden palveluiden ruuh-
kaantuminen.¹⁸⁴

¹⁸¹ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

¹⁸² Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

¹⁸³ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

¹⁸⁴ Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstön kysely marraskuussa 2023.

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

3 JOHTOPÄÄTÖKSET

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen saatavuutta on parannettu ja toimintaa on kehitetty kaupunkistrategian ja talousarvion tavoitteiden mukaisesti arvioinnissa tehtyjen havaintojen perusteella. Kuitenkin jonot palveluun ovat kasvaneet ja osaavan henkilöstön saatavuus on heikentynyt. Lisäksi palveluun ohjautuu asiakkaita, jotka tarvitsevat raskaampia palveluita. Palvelujen välisen yhteistyön toivotaan vielä rakentettavan.

Palvelua on laajennettu ja sen henkilöstömäärä on kasvanut vuosina 2021–2023. Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen saatavuutta ja saavutettavuutta on parannettu, sillä asiakkaiden, asiakaskontaktien ja kotikäyntien määrää on saatu kasvatettua. Pääosa hakemuksista ja ilmoituksista pystytään käsittelemään tavoitellussa ajassa. Käsitteleyajat ovat kuitenkin pidentyneet jonkin verran ja osaavan henkilöstön saatavuus on heikentynyt. Sosiaaliohjauksen johdon ja henkilöstön näkemysten mukaan palveluun pääsee yleensä riittävän varhaisessa vaiheessa ja asiakkaille pystytään tarjoamaan riittävän monta tapaamiskertaa. Sen sijaan nepsy-valmennuksen kysyntä on ollut suurempaa kuin mitä pystytään tarjoamaan.

Sosiaaliohjausta on saatavilla eri puolella Helsinkiä ja eri kieliryhmille. Palvelun tunnettavuudessa on vielä parannettavaa erityisesti kouluikäisten ja vieraskielisten osalta. Vieraskielisiä on palvelussa vähän. Palvelussa on jo tehty toimenpiteitä tunnettavuuden lisäämiseksi kaupungin muissa palveluissa ja kuntalaisten keskuudessa.

Sosiaaliohjauksen saatavuuden parantuminen ei ole tarkoittanut vain varhaisen tuen vahvistumista, sillä palveluun on ohjautunut enenevässä määrin asiakkaita, jotka tarvitsevat raskaampia palveluita. Haastavien asiakastapausten hoito kuormittaa sosiaaliohjauksen työntekijöitä erityisesti silloin, kun varhaisen tuen keinot eivät enää riitä avuksi. Lisäksi tämä vie resursseja ennaltaehkäisevältä ja varhaisen tuen työltä, jolla pyritään ehkäisemään perheiden tilanteiden kriisiytyminen ja raskaampien palveluiden tarve. Sosiaaliohjaukseen on saatu uusia vakansseja, mutta niillä on alettu tuottaa uusia palveluita ja aiempaa laajemmalla asiakaskunnalla, kuten lastensuojelulle ja nepsy-asiakkaille.

Muiden lapsiperheiden palveluiden ruuhkautuminen on aiheuttanut ruuhkaa myös sosiaaliohjauksessa. Sosiaaliohjauksessa on tarvittaessa kannateltu asiakkaita, kun he jonottavat muihin palveluihin. Esimerkiksi pariterapiaan ja perheneuvolaan on ollut usean kuukauden jonot vuonna 2023. Myös leikkipuistojen sulkeminen koronapandemian aikana ja oppilashuollon henkilöstövaje ovat näkyneet kysyntäpiikkeinä sosiaaliohjauksessa.

Lapsiperheiden sosiaaliohjaus on laaja ja keskeinen lapsiperheiden palvelu, joka linkittyy moneen muuhun palveluun. Sosiaaliohjaus tekee yhteistyötä säännöllisesti muiden palvelujen kanssa. Esimerkiksi perheneuvolan kanssa yhteistyötä tehdään jopa päivittäin ja neuvolan kanssa viikoittain. Yhteistyössä keskeistä on henkilöstön

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

konsultointimahdollisuus puolin ja toisin. Yhteistyötä tehdään myös silloin, kun asiakkaita ohjataan toisiin palveluihin. Lisäksi muiden palvelujen kanssa työskennellään työpareina sekä järjestetään tapaamisia ja ryhmätoimintoja.

Yhteistyökumppanit arvioivat yhteistyön olevan pääsääntöisesti riittävää, mutta esimerkiksi suunnitelmallinen kotipalvelu ja lastensuojelun palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksikkö toivoivat yhteistyön vielä tiivistyvän ja rakenteistuvan. Yhteistyökumppanit arvioivat yhteistyön osittain vahvistuneen ja tiivistyneen vuosina 2021–2023, mutta yhteistyötä toteutetaan paljon henkilöstä, palvelusta ja alueesta riippuen. Yhtenäinen yhteistyökulttuuri hakee edelleen muotoaan.

Yhteistyökumppaneiden kanssa on kehitetty toimintamalleja ja käytäntöjä varhaisen tuen tarpeiden tunnistamiseen. Valtaosa yhteistyökumppaneista arvioi, että yhteistyö on myös edistänyt sitä, että asiakkaiden tuen tarpeet tunnistetaan entistä varhaisemmassa vaiheessa. Yhteistyössä on edelleen kehitettävää muun muassa perhekeskusten osin epäselvien tavoitteiden ja johtamismastuiden osalta, ja henkilöstön arvion mukaan palveluissa tehdään osittain päällekkäistä työtä. Esimerkiksi palvelutarpeen arviointeja tehdään sosiaaliohjauksen lisäksi lastensuojelun palvelutarpeen arviointi ja tuki -yksikössä, ja palveluissa on havaittu eriäviä näkemyksiä arviointien laajuudessa, kriteereissä ja työnjaossa. Lisäksi ruuhkat ja henkilöstövajeet muissa palveluissa vaikuttavat yhteistyömahdollisuuksiin.

Sosiaaliohjausta on kehitetty vuosien 2021–2023 aikana jatkuvasti. Sosiaaliohjauksen eriyttäminen omaksi alayksiköksi ja oma päällikkö ovat edistäneet palvelun kehittämistä. Arvioinnissa tehdyn kyselyn perusteella henkilöstö koki, että sosiaaliohjausta on kehitetty paremmin asiakkaiden palvelutarpeita vastaavaksi vuosina 2021–2023. Henkilöstö oli kyselyn avovastausten ja yhteistoimintamateriaalien perusteella kuitenkin huolissaan tulevasta organisaatiomuutoksesta ja sen vaikutuksista tehtyyn kehitystyöhön ja tiimirakenteisiin.

Työntekijöiden osaamista on lisätty eri menetelmien käyttöön ja neuropsykiatrista osaamista on lisätty. Sosiaaliohjauksessa on otettu käyttöön työtä ohjaava ja palautteeseen perustuva FIT-menetelmä. Menetelmä on tarkoitus ottaa käyttöön kaikissa suunnitelmallisen sosiaaliohjauksen asiakkaissa viimeistään vuoden 2024 aikana. Menetelmä tuottaa vaikuttavuustietoa palvelun kehittämiseen. Sosiaaliohjauksessa on myös otettu käyttöön näyttöön perustuvia menetelmiä, kuten ohjatut omahoito-ohjelmat, Cool Kids ja ihmeelliset vuodet. Työntekijöiden kokemuksen mukaan useiden päällekkäisten menetelmien opettelu on raskasta muutenkin laajojen työtehtävien lisäksi. Tehdyn kehitystyön toivotaan nyt vakiintuvan.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

LÄHTEET**Haastattelut ja kyselyt:**

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien (neljä henkilöä) haastattelu 12.9.2023.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön ja johtavien sosiaaliohjaajien (kolme henkilöä) haastattelu 11.5.2023.

Tarkastuslautakunnan kysely lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstölle. Marraskuu 2023.

Sähköpostitiedustelut, kirjalliset vastaukset ja puhelut:

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköpostitse toimittamat tiedot ja Teams-puhelu 24.1.2024.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen johdon kommentit muistioluonnokseen 23.1.2024.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköpostitse toimittamat tiedot 9.1.2024.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 8.12.2023.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön Teams-puhelussa antamat tiedot 1.12.2023.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 23.11.2023 ja 24.11.2023.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 9.11.2023.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköpostitse toimittamat tiedot 11.10.2023.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköpostitse toimittamat tiedot 11.9.2023.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköpostitse toimittamat tiedot 9.9.2023.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköpostitse toimittamat tiedot 18.8.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköpostitse toimittamat tiedot 23.5.2023.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päällikön sähköpostitse toimittamat tiedot 11.5.2023.

Suunnittelija, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala, sähköposti ja toimitetut tilastotiedot 25.1.2024.

Tarkastusviraston tietopyyntö lapsiperheiden sosiaaliohjauksen yhteistyökumppaneille 25.9.2023.

Yhteistyökumppanin kommentit muistioluonnokseen 19.1.2024.

Muut lähteet:

Alatalo M., Miettunen, N., Liukko E., Kettunen K. & Normia-Ahlsten L., Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, työpapereita 39/2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN_ISBN_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Helsingin talousarvio 2023.

Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen tuloskortti 2023.

Mehto, M., (2022), Helsingin perhekeskusten sosiaalineuvonnasta lapsiperheiden sosiaaliohjaukseen. Asiakkaiden kokemuksia palveluprosessista. Metropolia Ammattikorkeakoulu, opinnäytetyö 8.4.2022 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/752838/Mehto_Miia.pdf?sequence=2 .Luettu 29.5.2023.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimintasuunnitelma 2023.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80391>.

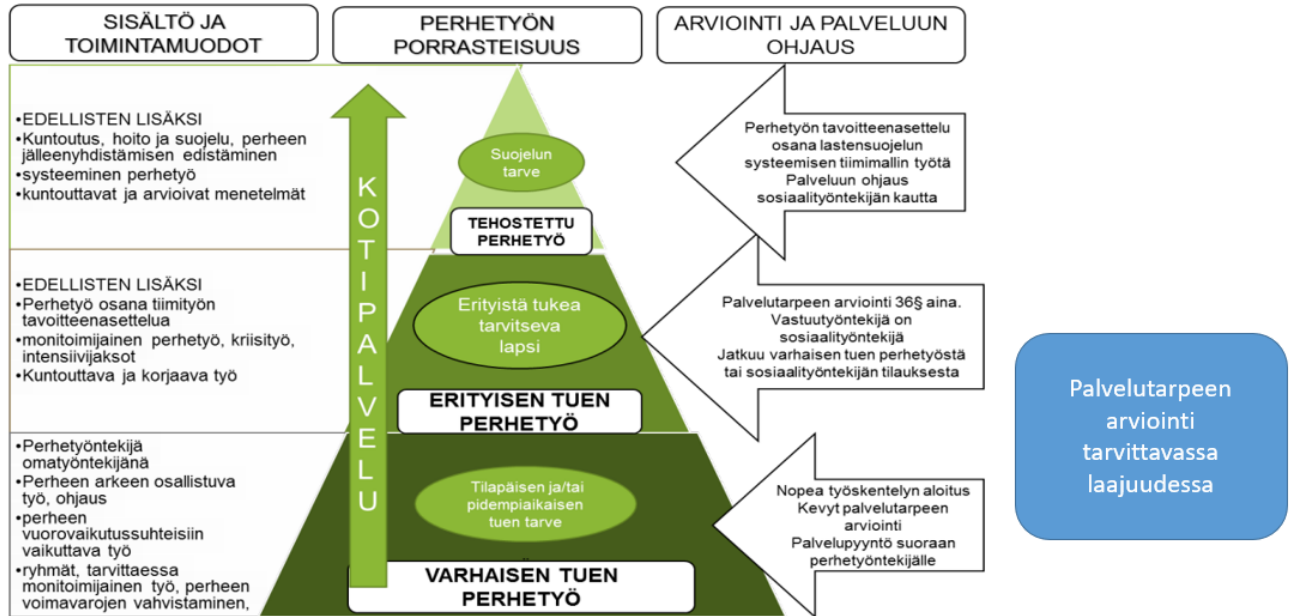
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014).

Yksi lapsi, yksi tilannekuva. Työryhmän raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:24. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161622/STM_Rap_2019_24_Yksi_lapsi_yksi_tilannekuva_Tyoryhman_raportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 29.5.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

LIITTEET

Liite 1 Lapsiperheiden palvelujen porrasteisuus¹⁸⁵

¹⁸⁵ Lapsiperheiden sosiaaliohjaus. Diaesitys sosiaaliohjauksen työpajassa 18.1.2022.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Liite 2 Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen asiakaskriteerit¹⁸⁶

Lapsiperheiden sosiaaliohjaus

Vanhemmilla kyky hakea ja saada sekä vastaanottaa palvelua ja tukea itselle ja perheelle.

Perheen aikaisempi ja päättynyt palvelu erityisessä tuessa tai lastensuojelussa ei ole este lapsiperheiden sosiaaliohjauksen palvelulle.

LAPSI

- Arjen haasteet (päivärytmi, ruokailu, uni)
- Lapsen ikätasoinen uhakkuus, tunnesäätelyn haasteet
- Lapsen koulun käyntiin liittyvät haasteet
- Neuropsykiatriset haasteet ja tähän liittyvä tuen tarve arjessa ja/tai vanhemmuudessa
- Lievät/hallinnassa olevat käytöshäiriöt
- Lievät/hoidossa olevat mielenterveyden pulmat ja vanhemmilla toimintakykyä vastata lapsen hoidosta ja huolenpidosta sekä ottaa palvelua vastaan
- Sosiaalisten tilanteiden haasteet
- Päihdekokeilut
- Pelaamisen/somen rajaamisen haasteet, mahdollinen peliriippuvuus
- Näpistely tai yksittäinen lievä rikos

VANHEMPI

- Kasvatushaasteet
- Vuorovaikutuksen haasteita lapsen tai perheenjäsenen kanssa.
- Jaksamisen haasteet, lievät mielenterveyden pulmat tai vakavammat mielenterveyden haasteet, joihin vanhemmalla on hoitokontakti
- Perustason parisuhteen haasteet.
- Äkilliset muutokset perheessä (sairastuminen, työttömyys, muutto)
- Palvelutarve epämääräinen (kokonaistilanne)
- Maahanmuuttaja vanhemman tukeminen vanhempana toimimiseen Suomessa
- Perheen lähiverkoston puuttuminen/yksinäisyys

Ei lapsiperheiden sosiaaliohjaus vaan SHL yhteydenotto/ LS-ilmoitus

LAPSI

- Vakava/akuutti ei hoidossa oleva mielenterveyden ongelma
- Akuutti päihteiden käyttö
- Aggressiivisuus tai muu voimakas oireilu josta aiheutuu turvattomuutta lapselle itselleen
- Hyväksikäyttö
- Toistuvat ja/tai vakavat yksittäiset rikokset
- Koulun käymättömyys (pitkittänyt epäselvä poissaolo, jossa erityisen tuen tai lastensuojelun tarve on syytä selvittää, yhteistyövaikeudet huoltajan kanssa)

VANHEMPI

- Vastentahtoisuus
- Vakava/akuutti ei hoidossa oleva mielenterveyden ongelma
- Akuutti päihteiden käyttö
- Epäily lähisuhde-/perheväkivallasta tai sen uhasta
- Akuutti/epäily ajankohtaisesta lapseen kohdistuva pahoinpitely tai muu kaltoinkohtelu
- Hyväksikäyttö
- Pitkäaikainen asunnottomuus, arjen hallinnassa vakavia puutteita
- Pitkittyneet huoltajuusriidat
- Perheen vaikea kokonaistilanne

11

¹⁸⁶ Lapsiperheiden sosiaaliohjaus. Diaesitys. Saatu lapsiperheiden sosiaaliohjauksen päälliköltä 18.8.2023.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Liite 3 Tarkastuslautakunnan kysely lapsiperheiden sosiaaliohjauksen henkilöstölle**1) * Kuinka pitkään olet työskennellyt Helsingin lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa?**

Alle vuoden

Yli vuoden, mutta alle kolme vuotta

Vähintään kolme vuotta

2) * Työskentelen

Sosiaaliohjaus 1 (0–6-vuotiaiden lasten perheet)

Sosiaaliohjaus 2 (7–16-vuotiaiden lasten perheet)

Sosiaaliohjaus 3 lapsiperheiden sosiaalineuvonta

Sosiaaliohjaus 3 nepsy-valmennus

3) * Työskentelen

Fyysisessä perhekeskuksessa (esim. Itäkadun perhekeskus)

Verkostomaisessa perhekeskuksessa (esim. Haagan perhekeskusverkosto)

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen saatavuus ja saavutettavuus

Vastausohje: valitse vastausvaihtoehto ”En osaa sanoa”, jos sinulla ei ole kokemusta tai tietoa kysytystä asiasta. Tällöin vastausta ei huomioida tulosten keskiarvoissa.

4) Ota kantaa seuraaviin väitteisiin. Anna arviosi asteikolla 1–5, jossa 1 (täysin eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä).

Lapsiperheiden sosiaalineuvontaa on saatavilla riittävästi asiakkaiden tuen tarpeisiin nähden.

Lapsiperheiden sosiaaliohjausta on saatavilla riittävästi asiakkaiden tuen tarpeisiin nähden.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen nepsy-valmennusta on saatavilla riittävästi asiakkaiden tuen tarpeisiin nähden.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa pystytään vastaamaan asiakkaiden tuen tarpeisiin riittävän varhaisessa vaiheessa.

Lapsiperheiden sosiaaliohjausta on saatavilla eri puolilla Helsinkiä.

5) Ota kantaa seuraaviin väitteisiin. Anna arviosi asteikolla 1–5, jossa 1 (täysin eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä).

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa on riittävästi henkilöstöä.

Lapsiperheiden sosiaalineuvonnassa on riittävästi henkilöstöä.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen nepsy-valmennuksessa on riittävästi henkilöstöä.

6) Ota kantaa seuraaviin väitteisiin. Anna arviosi asteikolla 1–5, jossa 1 (täysin eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä).

ARVIOINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Lapsiperheiden sosiaalineuvonta ja sosiaaliohjaus tunnetaan hyvin muissa kaupungin palveluissa.

Asiakkaat tietävät, miten sosiaalineuvontaan ja sosiaaliohjaukseen saa yhteyden.

Asiakkaiden yhteydenottoihin (puhelut, Maisa, tarvitsen apua -nappi) pystytään vastaamaan tavoitellussa ajassa.

Palvelutarpeen arvioinnit tehdään yhdenmukaisesti.

Asiakkaiden ohjaaminen kaupungin muihin palveluihin on sujuvaa.

Seuraavien ehtojen on täytyttävä, jotta tämä kysymys olisi näkyvissä. Jos kysymys ”Työskentelen” sisältää minkä tahansa seuraavista: Sosiaaliohjaus 3 nepsy-valmennus, Sosiaaliohjaus 2 (7–16-vuotiaiden lasten perheet), Sosiaaliohjaus 1 (0–6-vuotiaiden lasten perheet).

7) Ota kantaa seuraaviin väitteisiin. Anna arviosi asteikolla 1–5, jossa 1 (täysin eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä).

Suunnitelmallinen sosiaaliohjaus pystytään aloittamaan riittävän nopeasti.

Asiakkaalle pystytään tarjoamaan riittävän monta tapaamiskertaa.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen piirissä on asiakkaita, jotka tarvitsisivat raskaampia palveluita.

Kotikäyntien/fyysisten tapaamisten lisääminen tehostaa perheiden tukemista.

Yhteistyö muiden palveluiden kanssa

Vastausohje: valitse vastausvaihtoehto ”En osaa sanoa”, jos sinulla ei ole kokemusta tai tietoa kysytystä asiasta. Tällöin vastausta ei huomioida tulosten keskiarvoissa.

8) Ota kantaa seuraaviin väitteisiin. Anna arviosi asteikolla 1–5, jossa 1 (täysin eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä).

Eri palveluiden välinen työnjako on selkeää lapsiperheiden tukemisessa.

Eri palveluiden välinen tiedonkulku on toimivaa lapsiperheiden tukemisessa.

Eri palveluissa tehdään päällekkäistä työtä lapsiperheiden tukemisessa.

Varhaisen tuen tunnistamisen toimintamalleja on kehitetty yhteistyössä muiden palveluiden kanssa.

Seuraavien ehtojen on täytyttävä, jotta tämä kysymys olisi näkyvissä. Jos kysymys ”Kuinka pitkään olet työskennellyt Helsingin lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa?” sisältää minkä tahansa seuraavista: Vähintään kolme vuotta.

9) Ota kantaa yhteistyön kehittymiseen ajalla 2021–2023 alla mainittujen palvelujen kanssa. Valitse ”En osaa sanoa”, jos sinulla ei ole kokemusta/tietoa yhteistyöstä kyseisen tahon kanssa.

Yhteistyö on heikentynyt, Yhteistyö on pysynyt samanlaisena, Yhteistyö on vahvistunut,

En osaa sanoa

neuvola

kouluterveydenhuolto

lapsiperheiden kotipalvelu

lasten erityisvastaanotot

perheneuvola

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

pariterapia
lasten puheterapia
neuvolan psykologipalvelut
terapeuttinen vauvaperhetyö
lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki (LPTA-tiimi)
perhesosiaalityö
varhaiskasvatus
koulu ja oppilashuolto
iltapäivätoiminta
leikkipuistotoiminta

10) Voit halutessasi kommentoida tässä yhteistyötä muiden palveluiden kanssa**Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen kehittäminen**

Vastausohje: valitse vastausvaihtoehto ”En osaa sanoa”, jos sinulla ei ole kokemusta tai tietoa kysytystä asiasta. Tällöin vastausta ei huomioida tulosten keskiarvoissa.

11) Ota kantaa seuraaviin väitteisiin. Anna arviosi asteikolla 1–5, jossa 1 (täysin eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä).

Työntekijöiden osaamista on lisätty.

Neuropsykiatrista osaamista on lisätty lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa.

Lapsiperheiden sosiaaliohjausta on kehitetty.

Seuraavien ehtojen on täytyttävä, jotta tämä kysymys olisi näkyvissä. Jos kysymys ”Työskentelen” sisältää minkä tahansa seuraavista: Sosiaaliohjaus 3 nepsy-valmennus, Sosiaaliohjaus 2 (7–16-vuotiaiden lasten perheet)

12) Ota kantaa seuraaviin väitteeseen. Anna arviosi asteikolla 1–5, jossa 1 (täysin eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä).

Palautteeseen perustuvia työskentelytapoja (FIT) on otettu käyttöön suunnitelmallisen työn asiakkaiden kanssa.

Seuraavien ehtojen on täytyttävä, jotta tämä kysymys olisi näkyvissä. Jos kysymys ”Kuinka pitkään olet työskennellyt Helsingin lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa?” sisältää minkä tahansa seuraavista: Vähintään kolme vuotta.

13) Ota kantaa seuraaviin väitteisiin. Anna arviosi asteikolla 1–5, jossa 1 (täysin eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä).

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksen saatavuus on parantunut ajalla 2021–2023.

Lapsiperheiden sosiaaliohjaus ja -neuvonta on kehittynyt paremmin asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaavaksi vuosien 2021–2023 aikana.

14) Voit tässä halutessasi kuvata tarkemmin lapsiperheiden sosiaaliohjauksen onnistumisia.

ARVIINTIMUISTIO 30.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

15) Voit tässä halutessasi kuvata tarkemmin lapsiperheiden sosiaaliohjauksen haasteita tai esittää kehitysideoita.