

Poikkeamien käsittely osana lastensuojelun asiakasturvallisuuden seurantaa

Talentian webinaari 20.3.2024

Tarja Miettinen
Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiantuntija
Helsingin kaupunki

YTM, sosiaalityö
European Master's Degree in Human Rights and Democratisation
HTM, julkisoikeus

Helsingin kaupungin lastensuojelun ja perhesosiaalityön v. 2023 lukuja

- Henkilöstön määrä noin 1050
- 26 000 lastensuojeluilmoitusta / SHL:n mukaista yhteydenottoa lapsesta
- 1700 perhesosiaalityön asiakkuutta
- 5000 lasta lastensuojelun asiakkaana
- 500 kiireellistä sijoitusta
- 180 uutta huostaanottopäätöstä
- 220 000 laitoshoidon vuorokautta (omat + ostot)

Raportoitujen poikkeamien määriä 2023

- Lastensuojelua ja perhesosiaalityötä koskevia muistutuksia 88
- Lastensuojelua ja perhesosiaalityötä koskevia kanteluita 43

- Lastensuojelua ja perhesosiaalityötä koskevia henkilöstön epäkohtailmoituksia (SPro) 209. Yleisimmät ilmoitustyypit puute asiakasturvallisuudessa (42 %) ja puute asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisessa (24 %).
- Lastensuojelun ja perhesosiaalityön laitoshoidon ja -kuntoutusta koskevia henkilöstön haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia (HaiPro) 698. Lääkepoikkeamien (77 %) jälkeen yleisin syy väkivalta (12 %).

- Kaikissa perhe- ja sosiaalipalveluissa 300 SPro- ja 2 398 HaiPro-ilmoitusta. Lastensuojelu on suhteellisesti usein epäkohtailmoitusten kohteena, koska myös epäkohtien ilmoitusaktiivisuus on lastensuojelussa selvästi parempaa kuin aikuissosiaalityössä ja vammaispalveluissa.
- Koko sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla 671 SPro- ja 21 228 HaiPro-ilmoitusta.

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasturvallisuuskokous

- Kokoontuu 11 kertaa vuodessa
- Käsitellään nostot muistutusten perusteella tehdyistä toimenpiteistä, laillisuusvalvojen antamista kanteluratkaisuista sekä henkilöstön tekemistä epäkohta- ja haittatapahtumailmoituksista
- Yksiköiden päälliköt ja asiantuntijat valmistelevat koonnit ja keskeiset nostot kokousta varten, jotta käsittely kokouksessa on joutuisaa
- Kokoonpanona lastensuojelun johtaja ja yksiköiden päälliköt sekä valvonnan asiantuntijoita
- Yksikönpäälliköt viestivät kokouksen johtopäätöksistä edelleen alayksiköiden esihenkilöiden kanssa säännöllisissä kokousrakenteissa. Alayksiköiden esihenkilöt käsittelevät asioita tarvittavassa laajuudessa omissa toimipisteissään / tiimeissään yhdessä viranhaltijoiden kanssa.
- Vakavat vaaratapahtumat käsitellään erillisessä menettelyssä; tiivis tiedoksianto ja keskustelu ”astu”-kokousrakenteessa.

Poikkeamien systemaattisen seurannan hyötyjä

- Kohdentamalla työpanosta poikkeaminen seurantaan ja niistä oppimiseen organisaation/palvelun kyky itsearvioida toimintansa lainmukaisuutta on parantunut (huomioiden valvontalain velvoitteet).
- Kokouksissa läpikäytävä ja päivitettävä asiakasturvallisuuden toimenpiteiden seurantalista varmistaa sen, että sovituille toimenpiteille nimetään vastuuhenkilöt ja etenemistä seurataan valmistumiseen saakka. Kiireelliset ja ei-kiireelliset toimenpiteet voidaan eritellä.
- Vahvistaa turvallisuuskulttuuria, jossa onnistumiset ja puutteet tunnistetaan ja niistä viestitään avoimesti asiakkaille ja valvontaviranomaisille ja nimetään korjaavat toimenpiteet vastaavan ehkäisemiseksi.

Jatkokehitettävää

- Sisäinen viestintä: asiakasturvallisuuden johtamiseen liittyvä keskustelu kaksisuuntaisemmaksi siten, että koko henkilöstö on riittävästi osallisena ja hyötyy. Onnistumisten ja ongelmien tunnistamisen tasapaino? Keillä mahdollisuus määritellä, mikä asiakasturvallisuuden seurannassa on tärkeää?
- Asiakasturvallisuuden seurantatieto on monen tyyppistä ja sijaitsee eri muotoisena eri paikoissa (asiakastietojärjestelmät, asianhallintajärjestelmät, erilliset raportointisovellukset, toisten viranomaisten dokumentit jne.)
- Automatisoitua raportointia, joka huomioisi sekä sote-palveluille yhteiset tekijät että kuhunkin palveluun / asiakasryhmiin liittyvän erityislainsäädännön ja keskeiset oikeusturvakysymykset, on toistaiseksi vaikeaa luoda realistisin panostuksin. Ihmisvoimin tapahtuvaa tulkintaa ja tietojen yhdistämistä tarvitaan paljon.
- Asiakasturvallisuuden seuranta ja arviointi kytkeytyvät läheisesti sosiaalipalvelujen vaikuttavuuden arviointiin. Vaikuttavuuden tietopohja on sosiaalihuollossa yleisesti terveydenhuoltoa heikompi.

Tutkielma Helsingin lastensuojelun ja perhesosiaalityön muistutuksista ja kanteluista I

- Tutkielmassa tarkasteltiin vuosina 2021-2022 vireille tulleet palvelua koskevat muistutukset ja kantelut (n=234)
- Selvitettiin muistutusten ja kantelujen aiheita/syitä sekä vastauksissa nimettyjen korjaavien toimenpiteiden yleisyyttä ja tyyppejä.
- Syyluokittelu määriteltiin sosiaalihuollon ja lastensuojelun sekä yleisesti julkishallinnon sääntelyn ja aiemman kanteluratkaisuja koskevan tutkimuksen perusteella.
- Syitä muistutuksen tai kantelun tekemiselle olivat mm.:
 - Tiedollisten oikeuksien toteutuminen (mm. oikeus saada tietoa ja pyytää tietojensa korjaamista, tietosuoja)
 - Asiakassuunnitelman laatimisvelvoitteen ja muun dokumentoinnin toteutuminen
 - Rajoitukset sijaishuollossa
 - Lastensuojeluilmoitusten käsittely
 - Palvelutarpeen arvioinnin kulku tai sisältö
 - Oikeus läheisiin ihmissuhteisiin
 - Puolueettomuus
 - Hyvä hallinto, kuten neuvojen saaminen ja tavoitettavuus

Tutkielma Helsingin lastensuojelun ja perhesosiaalityön muistutuksista ja kanteluista II

- Vähintään yksi omasta aloitteesta tehtävä korjaava toimenpide nimettiin 37 prosentissa muistutusvastauksia ja 61 prosentissa kanteluselvityksiä, ennen valvontaviranomaisen mahdollista ohjausta kanteluasioissa.
- Asiakkaat ja omaiset siis tunnistavat kohtalaisen hyvin laatupoikkeamia palvelun saannissa.
- Toisaalta suurin osa nimetyistä toimenpiteistä kohdistui melko suppeaan osaan palvelua, ja laajempia rakenteellisia toimenpiteitä nimettiin harvemmin.
- Toimenpidetyyppien esiintyvyys niiden tapausten joukossa (n=105), jossa nimettiin vähintään yksi toimenpide:
 - Yksittäisen viranhaltijan/tiimin/yhteistyökumppanin ohjeistaminen 66 %
 - Laajemman ohjeistuksen laatiminen tai päivittäminen 15 %
 - Rakenteiden tai käytäntöjen uudistaminen ko. palvelun tasolla 13 %
 - Reaktiivisen valvonnan toimenpiteet 13 %
 - Työnjohdolliset toimenpiteet (esim. huomautus) 8 %
 - Aloite toiselle viranomaiselle 4 %
 - Aloite rakenteiden tai käytäntöjen uudistamiseksi toimialan tai kaupungin tasolla 3 %
 - Kompensaation tai hyvityksen suorittaminen 1%

Johtopäätöksiä astu-kokousrakenteesta sekä muistutus- ja kanteluprosessien kehittämistä

- Systemaattinen asiakasturvallisuuden seuranta parantaa organisaation kykyä arvioida järjestämiensä palvelujen lainmukaisuutta ja toteuttaa omavalvonnallisia toimenpiteitä.
- Asiakkaiden ja läheisten muistutukset ja kantelut toimivat hyödyllisinä herätteinä sekä asiakaskohtaiselle että tätä laajemmalle asiakasturvallisuuden tarkastelulle. Merkittävä osuus tarkastelluista muistutuksista tai kanteluista antoi aiheita organisaation oma-aloitteisille toimenpiteille (aineisto korona-ajalta).
- Asiakas tai omainen ei aina osaa tunnistaa tai artikuloida kokemaansa epäkohtaa. Tarvitaan lisäksi palvelunantajan tulkintaa ja arviointia, jotta palvelun toteutuneesta laadusta ja turvallisuudesta voidaan tehdä johtopäätöksiä. Joskus havaitaan muita puutteita, kuin mitä asiakas tai läheinen osasi nimetä (esim. ajantasaisen asiakassuunnitelman puuttuminen on yleinen ”sivutuotteena” syntyvä havainto).
- Muistutus- ja kanteluvastauksissa organisaation nimeämät korjaavat toimenpiteet kohdistuivat tyypillisesti pieneen osaan palvelua (esim. yksittäinen tiimi tai yhteistyökumppani).
- Henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten perusteella käynnistetään useammin korjaavia toimenpiteitä, joiden vaikutukset ovat laajemmat.
- **Tämä toivottavasti kannustaa henkilöstöä aktiivisuuteen epäkohtien raportoinnissa omissa organisaatioissaan!**
- Muistutusten, kanteluiden ja epäkohtailmoitusten perusteella seurattavien toimenpiteiden listalle on otettu reilut 80 asiaa vuosina 2021-2024. Toimenpiteet ovat olleet esim. palveluiden/yksiköiden välisten yhteistyökäytäntöjen tarkistamista, koulutusten järjestämistä, asiakastietojärjestelmästä saatavien raporttien kehittämistä, työprosessien mallintamista, seniorisosaalityön kehittämistä perustyön tueksi, hankinta- ja sopimusprosessien parantamista jne.

Kiitos!

yhteys:
tarja.miettinen@hel.fi

Helsinki