



## Valvonta-asia, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden sosiaalipalvelujen henkilöstöresurssit ja palvelujen järjestäminen

### Asian kuvaus ja aluehallintoviraston aiemmat valvontatoimet

Pohjois-Suomen aluehallintovirastolla on valvonta-asiana vireillä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (myöhemmin tekstissä Pohde) lapsiperheiden sosiaalipalvelujen työntekijäresurssit ja palvelujen järjestäminen. Valvonta on tullut vireille epäkohtailmoituksella 8.2.2023 (PSAVI/2022/2023), jonka aluehallintovirasto saattoi 22.2.2023 Pohteelle omavalvonnan keinoin käsiteltäväksi. Aluehallintovirasto aloitti valvonnan Pohteen 6.4.2023 antaman omavalvontavastauksen perusteella. Aluehallintovirasto antoi asiassa päätöksen 8.12.2023 (PSAVI/5105/2023), jossa se kiinnitti Pohteen vakavaa huomiota vastaisen toiminnan varalle siihen, että hyvinvointialueen lapsiperhesosiaalityön käytettävissä on oltava riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä vastaamaan asiakkaiden lakisääteisistä sosiaalihuoltolain mukaisista lapsiperhepalveluista. Lisäksi se kiinnitti Pohteen huomiota vastaisen toiminnan varalle palvelutarpeen arviointien valmistumisen käsittelyaikoihin ja asiakassuunnitelman laatimis- ja tarkistamisvelvollisuuden noudattamiseen. Valvonta jatkui.

Aluehallintovirasto toteutti ohjaus- ja valvontatapaamisen Pohteelle 6.5.2024. Aluehallintovirasto katsoi valvontatapaamisen johtopäätöksenä, että vaikka Pohde oli tehnyt omavalvonnallisia toimenpiteitä ja niillä on ollut vaikutustakin, niin siitä huolimatta lapsiperhepalveluissa ei suoriuduttu täysin lakisääteisistä velvollisuuksista ja työntekijöiden asiakasmäärät olivat suuret. Aluehallintovirasto kehotti valvontatapaamisella Pohdetta jatkamaan



edelleen omavalvonnallisia toimenpiteitä. Aluehallintovirasto jatkoivat valvontaa.

## Aluehallintoviraston tietoon tulleet uudet epäkohtailmoitukset

Valvonta-asian ohjaus- ja valvontatapaamisen 6.5.2024 jälkeen aluehallintovirasto on vastaanottanut Pohteen työntekijöiltä uusia hyvinvointialuetta koskevia epäkohtailmoituksia:

### **PSAVI/15363/2024, 6.9.2024**

Oulun Kontinkankaan hyvinvointikeskuksen sosiaalityöntekijän 6.9.2024 laatimassa epäkohtailmoituksessa todetaan, että työtilanne on helpottunut asiakasmäärien tasaantumisenä, mutta esimiehellä ei riitä aikaa työntekijöiden tukemiseen ja konsultaatioihin. Pohteen omatuotannon perhetyössä on jonoa. Lisätehtäväksi on tullut omaishoidontuen käsittely, josta ei ole tiedotettu henkilöstöä. Lastensuojelun tilanne on ollut huono jo pitkään ja se näkyy paineena perhesosiaalityön palveluissa. Työntekijöiden saatavuus ja rekrytointi on ollut haasteellista. Työntekijöiden asiakasmäärä on noin 100. Uusia vireillepanoja tulee jatkuvasti. Ilmoittajan mukaan epäkohtailmoitus on mennyt tiedoksi myös Pohteen johdolle.

### **PSAVI/15363/2024, 11.9.2024**

Oulun eteläisen ja pohjoisen lapsiperheiden sosiaalipalvelujen vastuuyksikköpäälliköt tekivät epäkohtailmoituksen 11.9.2024, jonka mukaan vastuuyksikköpäällikköjen huolenaiheita henkilöstön hankalasta työtilanteesta ei kuunnella riittävästi Pohteen organisaatiossa niin, että he saisivat riittävää tukea tai tilanteeseen tulisi muutosta. Ilmoittajien mukaan lapsiperhepalveluissa on kyllä aiemmin aloitettu korjausliikkeet aluehallintoviraston valvonnan johdosta, muun muassa kehityskeskustelut, rekrytoinnit ja esimiesten tuki henkilöstölle, joiden osalta tilanne on parantunut. Ilmoittajat katsovat, että toimenpiteistä huolimatta henkilöstön määrä suhteessa työmäärään on riittämätön siten, että työtä voisi toteuttaa riittävän hyvin. Rakenne lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ei ole kunnossa. Ei ole myöskään riittävän selkeitä prosessin mallinnuksia, miten työtä toteutetaan eikä perehdytykseen jää

riittävästi aikaa. Vastuuyksikköpäälliköiden työtehtävät ovat niin laajat, ettei työaika riitä niitä hoitamaan. Lisäksi on siirretty uusia vastuutehtäviä (kasvatus- ja perheneuvonnan kriisityön seurantakäynnit ja perhesosiaalityön omaishoidon tuki) ilman riittävää työn organisointia ja perehdytystä. Ilmoituksen liitteenä olevan koonnin mukaan Oulun eteläisessä ja pohjoisessa lapsiperhepalveluissa työntekijöiden asiakasmäärä on keskimäärin 60-75 asiakasta riippuen palveluyksiköstä ja työntekijästä. Ilmoitus on mennyt tiedoksi myös Pohteen johdolle.

#### **PSAVI/15363/2024, 17.9.2024**

Oulun perhesosiaalityön eteläisen yksikön työntekijä teki 17.9.2024 epäkohtailmoituksen, jonka mukaan työn kuormitusta ei olla vähentämässä vaan lisäämässä, koska uutena työtehtävänä on tulossa omaishoidontuen hakemusten käsittely 1.9.2024 lähtien. Työntekijät eivät ole saaneet riittävästi koulutusta ja perehdytystä omaishoidontuen hakemusten käsittelyyn. Ilmoituksen mukaan tehtävän hoitamiseen ei ole osoitettu lisäresurssia tai työaikaa, eikä sitä ole huomioitu asiakasmäärissä. Ilmoitus on mennyt tiedoksi myös Pohteen johdolle.

#### **PSAVI/15937/2023, 14.11.2024**

Lapsiperhepalvelujen sosiaaliohjaajat tekivät 14.11.2024 epäkohtailmoituksen Pohteen asiakasohjausryhmäkäytännöstä, jolla rajataan asiakkaille tarjottavia palveluita. Ilmoituksen mukaan asiakkaiden palvelupäätökset on alistettava asiakasohjausryhmälle. Asiakasohjausryhmä velvoittaa työntekijöitä tekemään päätökset ohjauksen mukaisesti, vaikka työntekijä olisi erimielinen. Ryhmä on näin ollen tosiasiallinen päätöksentekijä,. Asiakas ei myöskään pääse osallistumaan oman asiansa käsittelyyn asiakasohjausryhmässä. Hitaasta päätöksentekoprosessista johtuen asiakas joutuu odottamaan pitkään palvelun aloittamista. Lisäksi ilmoittajien mukaan Pohteen omalla palvelutuotannolla ei ole kykyä vastata asiakkaiden palvelutarpeeseen. Tukihenkilötoimintaa ja perhetyötä tuotetaan kotipalvelua tehneiden työntekijöiden toimesta, johon työhön heidän osaamisensa ja koulutus ei ole riittävää. Lisäksi



työntekijöiden asiakastyöhön käytettävä aika kasvaa omatuotannon kasvaessa, jolloin suunnitelmalliseen työhön ei jää aikaa.

Aluehallintovirasto ottaa epäkohtailmoituksen huomioon myös Pohteen sosiaalihuollon päätöksentekoa (PSAVI/15937/2023) koskevan valvonta-asian käsittelyn yhteydessä.

### **PSAVI/15291/2024, 3.12.2024**

Lapsiperheiden sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen pohjoisen yksikön työntekijöiden tekemä epäkohtailmoitus saapui aluehallintovirastoon 3.12.2024, joka koskee työntekijäresurssien riittävyyttä omaishoidon tuen käsittelyssä. Omaishoidontuen hakemuksia on alettu ohjaamaan lapsiperhepalveluihin 1.9.2024 lähtien. Ilmoituksen mukaan tehtävän hoitamiseen ei ole osoitettu lisäresurssia tai työaikaa, eikä sitä ole huomioitu asiakasmäärissä. Pohjoisella alueella on yksi sosiaalityöntekijän vakanssi täyttämättä ja siihen ei vastuuyksikköpäälliköltä saadun tiedon mukaan ole saatu täyttölupaa, vaikka yksikössä on resurssivajetta. Ilmoittajat kokevat, että he eivät ole saaneet riittävästi koulutusta ja perehdytystä omaishoidontuen hakemusten käsittelyyn.

Aluehallintovirasto saattoi asian Pohteelle omavalvontaan 18.12.2024 ja johon 27.12.2024 saapui Pohteen omavalvonnan vastaus. Aluehallintovirasto katsoi, että kyseisen sosiaalihuollon epäkohtailmoituksen osalta asia oli käsitelty asianmukaisesti Pohteen omavalvonnan keinoin ja toimenpiteet olivat edelleen menossa. Lisäksi aluehallintovirastolla on käsiteltävänä sosiaalihuollon valvonta-asiana (PSAVI/10175/2024) omaishoidon tuen hakemusten käsittelyn ja päätöksenteon viivästymisen, jonka yhteydessä asia myös huomioidaan.

## Muut kantelu- ja valvontahavainnot

### **PSAVI/11013/2024, 6.9.2024**

Aluehallintovirastolle kanneltiin 6.9.2024 tukihenkilöpalvelun saatavuudesta lapsiperhepalveluissa. Kantelu siirrettiin



muistutusmenettelyyn Pohteelle. Pohteen 28.8.2024 antamassa muistutusvastauksessa todettiin, että tukihenkilöpalvelua ei ollut sillä hetkellä mahdollista tarjota asiakkaalle ja palvelu muuttui perhetyön arviointijaksoksi. Asiakas oli hakenut palvelua 22.1.2024, mutta vähäisten perhetyön henkilöresurssien vuoksi palvelu saatiin alkamaan vasta 6.6.2024. Muistutusvastauksesta ei selvinnyt tehtiinkö asiakkaalle kirjallinen päätös tukihenkilöpalvelun epäämisestä tai muuttumisesta. Muistutusvastauksessa Pohde katsoi, että asiakkaan asia oli pitkittynyt ja asiakkaan etu ei ollut toteutunut.

Aluehallinto otti asian muistutusvastauksen perusteella valvonta-asiana selvitettäväksi. Aluehallintovirasto arvioi, että palvelujen saatavuus ja päätöksenteko lapsiperhepalveluja järjestettäessä on tarkoituksenmukaisinta käsitellä palvelunjärjestäjän omavalvonnan keinoin ja saattoi asian (PSAVI/11013/2024) 12.9.2024 Pohteelle omavalvontaan. Aluehallintovirasto pyysi toimittamaan omavalvontavastauksen 1.11.2024 mennessä, mutta vastausta ei ole toimitettu aluehallintovirastoon. Aluehallintovirasto on kehottanut Pohdetta toimittamaan vastauksen viipymättä.

#### **PSAVI/1172/2024**

Aluehallintovirasto antoi 25.11.2024 kantelupäätöksen, jossa se katsoi, että Tyrnävän alueen lapsiperheiden palveluissa oli asiakkaan asian hoitamisessa puutteita. Sosiaalityöntekijän siirryttyä toisiin tehtäviin asiakkaalle ei ollut nimetty omaa vastuutyöntekijää ja asioita ei ollut kirjattu asianmukaisesti. Aluehallintovirasto havaitsi, että asiakkaan asiakasasiakirjoissa ei ollut kopioita palveluntarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelmasta sekä kirjauksia ei löytynyt siitä, miten lastensuojeluilmoituksia oli käsitelty tai miten sosiaalihuollon asiakkuutta olisi arvioitu.

### Lausunto ja selvitykset

Aluehallintovirasto pyysi kirjallisella selvityspyynnöllä 15.7.2024 Pohdetta antamaan lausunnon ja hankkimaan tarvittavat selvitykset.



Aluehallintovirastoon saapui Pohteen toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan lausunto 1.10.2024, jonka liitteenä ovat;

- Palvelualuejohtaja Marja Salosen selvitys 23.9.2024.
- Oulun alueelliset palvelut, lapsiperheiden sosiaalipalvelut, palvelualuejohtaja Susanna Lähteen, vastuualuepäällikkö Santra Ruonakankaan, vastuuyksikköpäällikkö Mervi Salmelan ja vastuuyksikköpäällikkö Tanja Pahtaharjun selvitys 13.9.2024.
- Lasten, nuorten ja perheiden erityispalvelut vastuualuepäällikkö Minna Alapurasen ja alkuarvioinnin vastuuyksikköpäällikkö Eeva-Leena Hoppanian selvitys 19.9.2024.
- Lapsiperheiden sosiaalipalvelut OKL A:n vastuuyksikköpäällikkö Sinikka Loukusan selvitys 12.9.2024.
- Oulunkaari, Koillismaa ja Lakeuden lapsiperheiden sosiaalipalvelut palvelualuejohtaja Mirva Salmelan, vastuualuepäällikkö Riitta Ruottisen, vastuuyksikköpäällikkö Tiina Reiniojan ja vastuuyksikköpäällikkö Sinikka Loukusan selvitys (päiväämätön).
- Lakeuden ja Oulunkaaren B -alueen palvelualuejohtaja Mirva Salmelan ja vastuualuepäällikkö Tiina Reiniojan selvitys (päiväämätön).
- Lakeuden C -alueen palvelualuejohtaja Mirva Salmelan ja vastuualuepäällikkö Tiina Reiniojan selvitys (päiväämätön).
- Oulun eteläinen ja rannikko, palvelualuejohtaja Minna Malilan, vastuualuepäällikkö Heidi Laitilan, vastuuyksikköpäällikkö Annukka Mäkeläisen ja vastuuyksikköpäällikkö Eeva Huitulan ja vastuuyksikköpäällikkö Marjo Mäntykentän selvitys (päiväämätön).
- Lapsiperhepalvelujen henkilöstöresurssit Oulunkaari, Koillismaa ja Lakeus – palvelualueet, taulukko.
- Lapsiperhepalvelujen henkilöstöresurssit, Oulun eteläinen ja Rannikko, taulukko
- Asiakasmäärä keskimäärin, Oulun eteläinen A, B ja Rannikko - taulukko.



## **Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen työntekijöille toteutettu kysely**

Aluehallintovirasto pyysi 15.7.2024 selvityspyynnössä Pohteen sosiaalihuollon lapsiperhesosiaalipalvelujen yksikköjen esimiehiä keräämään työntekijäkohtaisen näkemyksen työtilanteesta aluehallintoviraston kysymysten avulla. Työntekijöille tarjottiin myös mahdollisuus toimittaa henkilökohtainen vastaus itsenäisesti aluehallintoviraston kirjaamoon. Selvitys tuli antaa 1.10.2024 mennessä. Pohteen lausunnon (1.10.2024) liitteenä oli 14 sosiaalityöntekijän ja 38 sosiaaliohjaajan henkilökohtaista vastausta aluehallintoviraston kysymyksiin. Suoraan aluehallintovirastoon tuli 8 sosiaalityöntekijän ja 7 sosiaaliohjaajan vastausta. Yhteensä saatiin 45 sosiaaliohjaajan vastausta ja 22 sosiaalityöntekijän vastausta. Kyselyn tulosten yhteenveto on päätöksen liitteenä (liite 1).

### **Käytettävissä olleet muut asiakirjat**

- Kantelun PSAVI/1172/2024 asiakirjat.
- Kantelun PSAVI/11013/2024 asiakirjat.
- Pohteen lapsiperhepalvelujen omavalvontasuunnitelmat, toimitettu 19.6.2024 (PSAVI/5959/2024).
- Pohteen ohjaus- ja valvontatapaamisen 6.5.2024 muistio (23.5.2024).
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen lastensuojelun käsittelyajat ja sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärä, valvontapäätös 21.10.2024, PSAVI/8060/2024.
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportti 56/2024, Lastensuojelun käsittelyajat 1.4.2024–30.9.2024.



## Aluehallintoviraston ratkaisu ja perustelut

### Ratkaisu

**Aluehallintovirasto antaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle huomautuksen vastaisen varalle, koska se on laiminlyönyt sosiaalihuoltolain 49 a §:n mukaisen velvollisuuteensa huolehtia siitä, että hyvinvointialueen lapsiperhesosiaalityön käytettävissä on riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä vastaamaan asiakkaiden lakisääteisistä sosiaalihuoltolain mukaisista lapsiperhepalveluista.**

**Aluehallintovirasto kehottaa hyvinvointialuetta tarkistamaan viivytyksettä lapsiperheiden sosiaalipalvelujen järjestämistä koskevien henkilöstöressurssien riittävyden palvelujen oikea-aikaisen saatavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden turvaamiseksi sekä ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin tässä päätöksessä kuvattujen puutteiden ja epäkohtien korjaamiseksi.**

**Aluehallintovirasto ilmaisee käsityksensä, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella tulee olla käytössään sosiaalihuollon toteuttamista varten asiakastietojärjestelmä, joka täyttää käyttötarkoituksensa mukaiset olennaiset vaatimukset.**

**Aluehallintovirasto kehottaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta jatkamaan edelleen omavalvonnallisia toimenpiteitä palvelutarpeen arviointitoiminnan kehittämiseksi niin, että vireille tulleiden lastensuojelun ja erityistä tukea tarvitsevien lasten palvelutarpeen arvioinnit aloitetaan ja ne valmistuvat lastensuojelulain 26 §:ssä ja sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetyissä määrärajoissa.**





## Jatkotoimet

**Aluehallintovirasto katsoo perustelluksi jatkaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden sosiaalipalvelujen järjestämisen valvontaa.**

**Aluehallintovirasto tulee tekemään hyvinvointialueelle valvontakäynnin 30.6.2025 mennessä arvioidakseen millaisiin tosiasiallisiin toimenpiteisiin hyvinvointialue on ryhtynyt saamansa hallinnollisen ohjauksen johdosta.**

## Perustelut

Lapsiperheiden sosiaalityön henkilöstöresurssit

### Selvitykset

Aluehallintovirasto teki Pohteen lapsiperheiden sosiaalipalveluihin ohjaus- ja valvontatapaamisen 6.5.2024. Käynnillä saatujen tietojen mukaan asiakasmäärät työntekijöittäin ovat olleet edelleen suuria (noin 15-152 asiakasta).

Oulun alueen lapsiperheiden sosiaalipalveluissa asiakasmäärät työntekijäkohtaisesti olivat keskimäärin sosiaalityöntekijällä 70 ja sosiaaliohjaajalla 90 asiakasta. Valvontakäynnillä tuotiin esille, että suunnitelmallinen asiakastyö ei toteudu tarkoituksenmukaisella tavalla ja lakisääteiset määräajat eivät toteudu.

Oulunkaari, Koillismaa ja Lakeus -alueella asiakasmäärät vaihtelevat alueittain merkittävästi; sosiaalityöntekijöillä oli noin 50 -65 asiakasta ja sosiaaliohjaajilla 15 – 152. Myös esimiehet osallistuivat tarvittaessa asiakastyöhön. Sosiaalityöntekijöiden vakansseja oli auki useampi.

Oulun eteläisen ja rannikon alueellisissa palveluissa asiakasmäärät olivat sosiaalityöntekijöillä 46-71 ja sosiaaliohjaajilla 41-53 asiakasta. Vastuuyksikönpäälliköt tekevät osin asiakastyötä. Sosiaalityöntekijöiden vakansseja oli kaksi auki. Toisaalta todettiin, että asiakasmäärä luku ei kerro kaikkea työmäärästä, vaan myös työnsisältöä ja asiakkuuksien laatua on tarkasteltava. Työntekijöillä on ollut paljon poissaoloja, joiden aikana kiireelliset asiat on saatu hoidettua, mutta suunnitelmallista työtä ja kaikkia lakisääteisiä



tehtäviä ei ole ehditty tekemään. Työntekijöiden poissaolojen aikana myös vastuuyksikköpäälliköt ovat tehneet asiakastyötä. Työtehtäviä on myös priorisoitu.

Tapaamisella johto kertoi olevansa tietoinen työntekijöiden työ- ja asiakasmääristä. Työ- ja asiakasmäärät vaihtelevat alueittain ja Koillismaan tilanne on vaikein. Sosiaalityöntekijöiden rekrytointihaasteet vaikuttavat sosiaalityön toteuttamiseen. Johdon mukaan henkilöstöresurssit ovat menneet positiivisempaan suuntaan ja tehdyt toimenpiteet alkavat vaikuttaa. Toisaalta lapsiperhepalveluihin ei ole saatu lisää vakansseja.

Toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan lausunnon (1.10.2024) mukaan pitkät välimatkat tuovat haasteita henkilöstön saatavuuteen. Toimenpiteinä on tehty sosiaalityöntekijöiden saatavuus- ja pitovoimasuunnitelma. Lausunnossa kerrotaan, että Pohde muuttaa organisaatorakennetta 1.10.2024 lähtien siten, että alueellisesta organisaatorakenteesta luovutaan ja mm. lapsiperheiden sosiaalipalvelut johdetaan prosessijohtoisesti yhden johtajan mallilla. Tämä mahdollistaa paremmin yhdenmukaisen toiminnan ja resurssien allokoinnin. Uutena resurssina aloittaa sosiaalihuollon asiantuntija, jonka tehtävänä on mm. käytännön integraation edistäminen palvelualueiden välillä, yhdenmukaisten toimintatapojen edistäminen, osaamisvajeiden kartoitus, ja sosiaalipalveluiden käytännöstä nousevien asioiden kehittämissuunnitelmien laadinta toimialueen johtoryhmään. Sosiaalipäivystystä uudistetaan vuodesta 2025 lähtien, jossa alkuarviointia Pohteen eteläisen ja rannikon alueella tullaan sen myötä vahvistamaan. Lausunnon mukaan asiakastietojärjestelmäkokonaisuus vaikeuttaa resurssien oikein kohdentumista, asiakasmäärien seuranta ja määräaikojen toteutumisen seuranta sekä yhdenmukaisten toimintojen kehittämistä.

Palvelualuejohtaja Susanna Lähteen, vastuualuepäällikkö Santra Ruonakankaan, vastuuyksikköpäällikkö Mervi Salmelan ja vastuuyksikköpäällikkö Tanja Pahtaharjun selvityksessä todetaan, että lapsiperheiden sosiaalipalvelujen kehittämistyötä on jatkettu sitä

varten perustetussa kehittämistyöryhmässä. Työntekijöille on järjestetty koulutusta ja kehittämispäiviä. Selvityksen mukaan nykyisessä tilanteessa lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ei ole pystytty suoriutumaan kaikista lakisääteisistä tehtävistä. Työntekijöiden vaihtuminen kuluttavat resurssia ja ei ole ollut sellaista tilannetta, että kaikki sosiaalityöntekijöiden vakanssit olisivat olleet pitkää ajanjaksoa täytettynä. Voimaan tulee 1.10.2024 perhe- ja sosiaalipalveluiden organisaatio- ja johtamisjärjestelmän muutos, jossa alueellisista palveluista luovutaan ja siirrytään prosessijohtamiseen. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut kootaan yhteen palvelualueeseen, jossa lapsiperheiden sosiaalipalvelut sijoittuvat Perhekeskus palvelualueen alaisuuteen. Tällä mahdollistetaan palveluiden järjestämisen ja resurssien tarkastelu yhdenvertaisesti Pohteen alueella.

Palvelualuejohtaja Minna Malilan, vastuualuepäällikkö Heidi Laitilan, vastuuyksikköpäällikkö Annukka Mäkeläisen ja vastuuyksikköpäällikkö Eeva Huitulan ja vastuuyksikköpäällikkö Marjo Mäntykentän selvityksessä todetaan Oulun eteläisen ja rannikon alueen osalta, että sosiaalityöntekijöiden vakansseista on täytetty 62.5 %. Oulun eteläisen B-alueen haasteena on yhden sosiaalityöntekijän resurssi, joka on haavoittuva. Jos kaikki vakanssit olisivat täytetty, olisi resurssi riittävä Oulun eteläisen ja Rannikon alueella sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjauksen osalta. Pohteen lapsiperhepalvelujen yhtenäistymistyö on kesken ja alkuarviointien tekeminen on kuormittanut osalla alueista ruuhkauttaen perustehtävän hoitamista, joka on korjaantumassa. Työntekijöiden asiakasmäärät vaihtelevat, johon vaikuttavat mm. työntekijävaihdokset. Sosiaalityöntekijöiden saatavuudessa on haasteita. "Digisosiaalityö"-kokeiluun on rekrytoitu sosiaalityöntekijä.

Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan ja vastuualuepäällikkö Tiina Reiniojan selvityksessä kerrotaan, että Lakeuden C -alueella kaikki vakanssit ovat täytettynä ja resurssi olisi riittävä, jos Hailuodon aikuissosiaalityön kohdistuva työpanos olisi lapsiperhepalveluiden käytössä. Lumijoen palvelutarpeen arviointi on siirtynyt alkuarviointiyksikölle syyskuussa 2024, joka aiemmin ruuhkautti



asiakastyötä. Työntekijöiden asiakasmäärät jakautuvat epätasaisesti etenkin sosiaalityön osalta ja sosiaaliohjauksessa asiakkuuksia on paljon.

Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan ja vastuualuepäällikkö Tiina Reiniojan selvityksessä todetaan Lakeuden ja Oulunkaaren B -alueen osalta, että sosiaalityöntekijöiden vakansseja on neljä (4), joista Vaala-Utajärven alueella resurssi on 60 %, mutta pitkän poissaolon vuoksi alueella ei ole sosiaalityöntekijää. Muhoksella sosiaalityöntekijää ei ole ollut 1.8.2024 alkaen lainkaan, mutta rekrytointi on loppusuoralla. Tyrnävällä sosiaalityöntekijän resurssi puuttui pitkään ja saatiin täytettyä vakinaisesti 19.7.2024 alkaen. Iissä sosiaalityöntekijää ei ole ollut huhtikuun 2024 jälkeen, mutta sijainen saatiin 3.9.2024. Lakeus B -alueella on haasteena asiakkuuksien epätasainen jakautuminen. Muhoksella resurssia on virkapohjiin ja asiakasmääriin nähden vähän, mutta taas Ii:ssä runsaasti. Alueella on runsaasti vaihtelua toimintatavoissa, koska yhtenäistämistyötä ei ole saatu vielä tehtyä kaikilta osin. Alkuarvioinnin puuttuminen Iistä on kuormittanut työtä. Työntekijöiden asiakasmäärät jakautuvat epätasaisesti.

Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan, vastuualuepäällikkö Riitta Ruottisen, vastuuyksikköpäällikkö Tiina Reiniojan ja vastuuyksikköpäällikkö Sinikka Loukusan selvityksessä todetaan, Oulunkaari, Koillismaa ja Lakeuden lapsiperheiden sosiaalipalveluiden osalta, että nykyisessä tilanteessa sosiaalityöntekijöiden määrä ei ole ollut riittävä, mutta korjaantuu loppuvuoden aikana. Työntekijöiden asiakasmäärät vaihtelevat ja osalla työntekijöistä on isommat asiakasmäärät. Työntekijöiden asiakasmääriä seurataan. Asiakkuudessa on myös asiakkaita, jotka eivät ole tosiasiallisesti aktiivisessa asiakkuudessa, joka vääristää tilastoja. Jos kaikki vakanssit olisivat täynnä, olisivat resurssit kohtuulliset, mutta haavoittuvaiset, jos tulee työntekijöiden poissaoloja. Resurssissa, tehtävänkuvissa ja käytänteissä on eroavaisuuksia, joita yhdenmukaistetaan, jotta asiakasmääriä, työkuormaa ja työn laatua saadaan tasattua. Työntekijöiden työskentelyalueita tarkastellaan, jotta työt jakaantuisivat tasaisemmin.

Vastuuyksikköpäällikkö Sinikka Loukusan selvityksessä todetaan Oulunkaari, Koillismaa, Lakeus A -alueen osalta, että lapsiperhepalveluissa ongelmana on ollut sosiaalityöntekijöiden puute, sillä vain yksi sosiaalityöntekijä on noin kolmen kuukauden määräaikaisessa virassa. Tilanne paranee joulukuussa 2024 ja tammikuussa 2025, kun virkoihin valitut kaksi sosiaalityöntekijää aloittavat työnsä. Tällöin resurssi on Koillismaan alueella riittävä. Palvelutarpeen arvioinnit vievät paljon työaika alkuarviointiyksikön puuttuessa, etenkin ruuhkahuippuina. Saga-tietojärjestelmä vie enemmän työaika verrattuna edellisiin tietojärjestelmiin.

Pohteen selvityksen liitteenä olevien taulukoiden mukaan lapsiperhepalvelujen henkilöstöresursseissa Oulunkaari, Koillismaa ja Lakeus – palvelualueilla on 3.4 sosiaalityöntekijän vaje. Oulun eteläinen A, B ja Rannikko -taulukon mukaan sosiaalityöntekijöiden täyttöaste oli Oulun eteläinen A -alueella 50 % eli neljästä vakanssista kaksi on täytetty ja lisäksi yksi sosiaalityöntekijän vakanssi on täytetty tilapäisesti sosiaaliohjaajalla. Taulukon mukaan lapsiperhepalvelujen asiakasmäärä on keskimäärin Oulun eteläinen A alueella sosiaaliohjaajilla 44 asiakasta ja sosiaalityöntekijöillä 43.5 asiakasta (+ työpariudet). B -alueella sosiaaliohjaajilla on 38 asiakasta ja sosiaalityöntekijöillä 47. Rannikko -alueella sosiaaliohjaajilla on 57 asiakasta ja sosiaalityöntekijöillä 43.

Pohteen lapsiperheiden sosiaalipalveluille tehdyn kyselyn vastausten mukaan sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärän keskiarvo oli 64, jossa vaihteluväli oli 34-113 asiakasta sosiaalityöntekijää kohden. Sosiaaliohjaajien asiakasmäärän keskiarvo oli 57, jossa vaihteluväli oli 26-105 asiakasta työntekijää kohden. Sosiaalityöntekijöistä ainoastaan 22 % (7 hlöä) koki työmääränsä sellaiseksi, että selviää lakisääteisistä työtehtävistä. Sosiaaliohjaajista 60.5 % koki työmääränsä kohtuulliseksi. Avoimista vastauksista ilmeni, että palvelutarpeen arvioinnit työllistivät paljon niillä paikkakunnilla, joissa ei ollut alkuarviointiyksikköä käytössä. Työntekijät katsoivat, että uusien vireille tulevien asioiden määrä on niin suuri, että suunnitelmalliselle ja ennalta ehkäisevälle työlle ei jää aikaa sekä

työn yleinen laatu on heikkoa. Työntekijät toivat epäkohtana esille, että työntekijöiden poissaolojen aikana sijaisia ei hankittu. Työntekijöissä (etenkin sosiaalityöntekijöissä) oli suuri vaihtuvuus, joka kuormitti työyhteisöä ja jolloin töitä jäi tekemättä. Osa työntekijöistä myös koki, että esimieheltä ei saanut riittävää tukea ja konsultaatiota sekä työn organisointi ja johtaminen oli huonoa. Myös perehdyttäminen koettiin heikoksi ja työtä ei ollut ohjeistettu riittävästi. Vastauksissa oli myös huomattavissa, että työmäärän osalta tilanne oli kääntynyt parempaan päin ja asiakasmääriä oli tasattu työntekijöiden kesken. Avointen vastausten mukaan osa sosiaaliohjaajista koki tekevänsä sosiaalityöntekijälle kuuluvaa työtä erityisen tuen tarpeessa olevien lasten kanssa, koska sosiaalityöntekijät eivät ehtisi muuten hoitaa kaikkia työtehtäviä.

### **Aluehallintoviraston arviointi ja johtopäätökset**

Valvontapäätöksessä (PSAVI/5105/2023) 8.12.2023 aluehallintovirasto totesi, että Pohjoisen alueen lapsiperheiden sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijöillä oli asiakkaita 39 – 109 asiakasta eli keskimäärin 77 asiakasta. Sosiaaliohjaajilla oli asiakkaita 73 – 118. Aluehallintovirasto katsoi päätöksessä, että työntekijäkohtaiset asiakasmäärät olivat erittäin korkeita, etenkin kun asiakkaina oli erityistä tukea tarvitsevia lapsia ja sosiaalityöntekijät tekivät palvelutarpeen arviointeja. Aluehallintovirasto ohjasi, että työntekijäkohtainen työmäärä on oltava myös lapsiperheiden sosiaalityössä sellainen, että yksittäinen työntekijä pystyy hoitamaan hänelle kuuluvat työtehtävät lainsäädännön edellyttävällä tavalla.

Aluehallintovirasto toteaa, että alkusyksyllä 2024 lapsiperheiden sosiaalipalvelujen työntekijöille toteutetussa kyselyssä tuli selkeästi esille eri alueilla ja eri työntekijöille epätasaisesti jakautunut asiakas- ja työmäärä. Osa työntekijöistä koki selviävänsä työtehtävistä kohtuullisesti, mutta erityisesti sosiaalityöntekijöistä valtaosa koki asiakas- ja työmäärän sellaiseksi, ettei siitä kyetä selviytymään. Osalla alueista tilanne oli parempi kuin toisilla, joka näkyi kyseisten

alueiden työntekijöiden tyytyväisyytenä työhönsä. Osalla alueista työntekijät olivat selvästi kovan työpaineen alaisia ja kuormittuneita.

Aluehallintovirasto toteaa, että Pohteen selvityksessä ei ole kerrottu kaikkien alueiden työntekijöiden keskimääräisiä asiakasmääriä. Selvityksessä kuitenkin todetaan, että työntekijöiden asiakasmäärät vaihtelevat paljon alueittain sekä kaikista lakisääteisistä tehtävistä ei edelleenkään selvitä. Aluehallintovirasto toteaa, että hyvin karkeasti arvioiden Oulun alueen lapsiperheiden sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijöiden keskimääräinen asiakasmäärä oli vuoden 2023 syksyllä noin 77 asiakasta ja vuoden 2024 keväällä noin 70. Syksyn 2024 työntekijöiden kyselyn mukaan keskimääräinen asiakasmäärä oli 64. Asiakasmäärät ovat siis laskusuunnassa, joka on positiivista. Aluehallintovirasto katsoo, että asiakasmäärät ovat edelleen osalla työntekijöistä hyvin korkeita (60-110 asiakasta), jolloin työtehtävistä on todennäköisesti mahdotonta selvitä, etenkin jos työnkuva sisältää palvelutarpeen arviointia.

Aluehallintovirasto toteaa, että sosiaalihuoltolaissa on lukuisia pykälä, joissa kuvataan (erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan) vastuutyöntekijän tehtäviä ja velvoitteita, ja jotta nämä toteutuisivat asiakaslähtöisesti, asiakkaan etu ja oikeusturva huomioiden, sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan asiakasmäärän tulisi olla sellainen, että työntekijä kykenee tosiasiallisesti huolehtimaan lakisääteisistä tehtävistään ja velvoitteistaan. Aluehallintovirasto korostaa, että suunnitelmallisen ja laadukkaan asiakastyön tarkoituksena on varmistaa, että sosiaalityöntekijällä on tosiasiallisesti aikaa paneutua asiakkaiden tuen tarpeisiin, tunnistaa ne sekä varmistaa lapsen oikeusturvan ja edun toteutuminen.

Aluehallintovirasto toteaa asiassa saatujen selvitysten perusteella, että lapsiperheiden sosiaalipalvelujen järjestäminen hyvinvointialueella on jossain määrin kesken, mikä ilmenee esimerkiksi siten, että hyvinvointialueen sisällä on vaihtelua palvelujen järjestämistavoissa, asiakas- ja työmäärissä sekä työntekijäresursseissa. Alkuarviointien tekeminen on kuormittanut osalla alueista ruuhkauttaen perustehtävän hoitamista.

Aluehallintovirasto ei valvonnassaan erittele alueita, vaan hyvinvointialueen tilanne käsitellään kokonaisuutena, koska sosiaalipalvelujen saatavuuden, sisällön ja laadun tulee toteutua yhdenvertaisesti asiakkaan paikkakunnasta riippumatta

Saadun selvityksen mukaan nykyisessä tilanteessa lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ei ole pystytty suoriutumaan kaikista lakisääteisistä tehtävistä. Työntekijöiden vaihtuminen kuluttaa resurssia ja selvitysten perusteella ei ole ollut sellaista tilannetta, että kaikki sosiaalityöntekijöiden vakanssit olisivat olleet pitkää ajanjaksoa täytettynä. Selvitysten mukaan, jos kaikki vakanssit olisivat täytettynä, niin resurssi voisi olla riittävä. Mutta muutaman sosiaalityöntekijän vakanssiin perustuvan alueellisen järjestelmän haasteena on sen hauraus. Työntekijän poissaolon tullessa työmäärä kasaantuu tai jää tekemättä, jos käytettävissä ei ole heti sijaista. Työntekijöiden asiakasmäärät vaihtelevat, johon vaikuttavat mm. työntekijävaihdokset. Sosiaalityöntekijöiden saatavuudessa on haasteita.

Aluehallintovirasto toteaa ohjauksena, että henkilöstön riittävyyden turvaamisessa hyvinvointialueen tulee varautua toiminnassa omavalvonnallisesti työntekijöiden mahdolliseen vaihtumiseen ja poissaoloihin sekä niiden aiheuttamiin vaikutuksiin palvelujen järjestämisessä. Aluehallintovirasto näkee puutteena, että hyvinvointialueella ei ilmeisesti ole käytössä toimivia sijais- tai varahenkilöjärjestelyjä, jolloin työntekijöiden pitkien poissaolojen aikana tai vakanssin tullessa auki asiakkuudet siirtyvät esimiehen hoidettavaksi. Aluehallintovirasto toteaa, että se on jo päätöksessä 21.10.2024 PSAVI/8060/2024 ohjannut Pohdetta, että hyvinvointialueella on oltava asianmukaiset sijais- ja työntekijäjärjestelyt sekä sen on omavalvonnallisesti organisoitava työjärjestelyin ja työnjohdollisesti työtehtäviä niin, että lakisääteisistä tehtävistä selvittää työntekijävaihdoksista ja poissaoloista huolimatta.

Aluehallintovirasto korostaa, että hyvinvointialue on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaalihuollosta ja sosiaalihuolto





on suunniteltava ja toteutettava laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve sitä edellyttää. Sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvien tehtävien toteuttamiseksi hyvinvointialueella tulee olla riittävästi sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Aluehallintovirasto toteaa, että hyvinvointialueen omavalvonnalliset keinot ja toimenpiteet eivät ole olleet riittävän nopeita ja tehokkaita korjaamaan tilannetta, huomioiden sen, että Pohde on jo alkuvuodesta 2023 havainnut työntekijöiden asiakasmäärien olevan niin merkittäviä, ettei lakisääteisistä velvoitteista selvitä.

Aluehallintovirasto ottaa asiaa arvioidessaan kuitenkin huomioon, että hyvinvointialueella on tehty ja on meneillään aktiivisia toimenpiteitä tilanteen korjaamiseksi niin, että sosiaalihuoltolain velvoitteista suoriudutaan. Muun muassa hyvinvointialueen lapsiperhepalvelujen yhtenäistämistyö ja uudelleen organisoituminen sekä alkuarvioinnin laajentuminen ovat kesken.

*Edellä esitetyn perusteella aluehallintovirasto katsoo, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue on laiminlyönyt omavalvonnassaan velvoitteensa saattaa kuntoon lapsiperheiden sosiaalityön henkilöstöresurssit niin, että ne ovat tarpeeseensa nähden riittävät ja että työntekijöiden työ- ja asiakasmäärät muodostuisivat kohtuulliseksi lakisääteisestä tehtävistä tosiasialliseen suoriutumiseen.*

## Esimiesten asiakastyö ja johtaminen

### **Selvitykset**

Palvelualuejohtaja Susanna Lähteen, vastuualuepäällikkö Santra Ruonakankaan, vastuuyksikköpäällikkö Mervi Salmelan ja vastuuyksikköpäällikkö Tanja Pahtaharjun selvityksessä todetaan, että esimiehillä on ollut asiakkaita nimillään työntekijöiden vaihtumistilanteissa noin kuukauden ajan, jolloin asiakastyö on priorisoitu ja työtä on jaettu muille.

Palvelualuejohtaja Minna Malilan, vastuualuepäällikkö Heidi Laitilan, vastuuyksikköpäällikkö Annukka Mäkeläisen ja vastuuyksikköpäällikkö Eeva Huitulan ja vastuuyksikköpäällikkö Marjo Mäntykentän selvityksessä todetaan, että esimiehillä on ajoittain ollut asiakkaita hoidettavana. Esimiehet ovat priorisoineet asiakastyön etusijalle ja johtaminen on tehty virallisen työajan ulkopuolella.

Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan ja vastuualuepäällikkö Tiina Reiniojan selvityksessä kerrotaan, että esimiehellä on aiemmin ollut 3-17 omaa asiakkuutta, jolloin johtamistyö jäi virka-ajan ulkopuolelle. Nyt asiakasvastuu on 21.6.2024 jälkeen pyritty siirtämään viranhaltijoille esimiehen vastuualueen laajetessa.

Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan ja vastuualuepäällikkö Tiina Reiniojan selvityksessä todetaan, että esimiehellä on ollut aiemmin asiakkuuksia hoidettavana, mutta ei enää. Esimiehen aika ei riitä sekä asiakastyöhön, että johtamis- ja lähiesihenkilötyöhön.

Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan, vastuualuepäällikkö Riitta Ruottisen, vastuuyksikköpäällikkö Tiina Reiniojan ja vastuuyksikköpäällikkö Sinikka Loukusan selvityksessä todetaan, että esimiehet osallistuvat myös asiakastyöhön ja joiden asiakasmäärät vaihtelevat sosiaalityöntekijätilanteen mukaan. Esimiehet suoriutuvat asiakastyöstä tilanteen vaatimalla tavalla.

Vastuuyksikköpäällikkö Sinikka Loukusan selvityksen mukaan Oulunkaari, Koillismaa, Lakeus A -alueelta on puuttunut sosiaalityöntekijöitä, jolloin sosiaaliohjaajat ovat käsitelleet erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden asioita vastuuyksikköpäällikön tukemana ja työparina, koska muuta mahdollisuutta ei ole ollut. Esimiehellä oli niin paljon omia asiakkaita alkuvuoteen 2024 asti, ettei hän pystynyt niitä asianmukaisesti hoitamaan. Nyt asiakkaita on vain muutama.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen omavalvontavastauksessa (PSAVI/15291/2024) 27.12.2024 perhekeskuspalvelut palvelualueen palvelualuejohtaja Minna Malila toteaa, että Oulun alueen työtilanne

on ollut vaikea ja esihenkilöillä on ollut kohtuuttoman suuri työmäärä sekä tuen antaminen lapsiperhepalveluiden henkilöstölle on ollut haastavaa. Paremman tuen järjestämiseksi vastuuyksikköpäälliköitä on ollut määräaikaisesti 1.11.2024 alkaen kolme. Perhesosiaalityön palvelutarpeen arviointi on siirtymässä vuoden 2025 alusta alkuarviointitiimiin, joka rauhoittaa Oulun alueen työtilannetta ja mahdollistaa suunnitelmalliseen työhön keskittymisen.

### **Aluehallintoviraston arviointi ja johtopäätökset**

Työntekijöille tehdyssä kyselyssä työntekijät toivat esille tarvitsevansa enemmän esimieheltä tukea ja konsultaatiota sekä perehdytystä. Myös aluehallintovirastolle saapuneissa epäkohtailmoituksissa koettiin, että esimiehillä ei ole riittävästi aikaa työntekijöiden ohjauksen ja tukemiseen. Myös esimiehet ovat tuoneet (epäkohtailmoituksessa 11.9.2024) esille liiallista työmäärää.

Aluehallintovirasto toteaa, että erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai muun erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijän on oltava lähtökohtaisesti aina sosiaalityöntekijä. Jos omatyöntekijä ei ole sosiaalityöntekijä, hänellä tulee olla asiakkaan asian hoitamiseksi työparinaan sosiaalityöntekijä. Tämä työpari voi olla esimerkiksi asiakastyötä tekevä esimies, mutta se edellyttää, että esimies osallistuu asiakastyöhön sosiaalityöntekijän roolissa.

Aluehallintovirasto arvioi, että sosiaalihuollon esimiehille ohjattu asiakastyö saattaa olla käytännössä haastavaa toteuttaa, koska heidän tulisi ensisijaisesti paneutua ja seurata omavalvonnallisesti asiakasturvallisuuden toteutumista ja varmistaa, että asiakkaan oikeudet toteutuvat lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Lisäksi sosiaalihuollon johtavien viranhaltijoiden tulisi seurata ja varmistaa muun muassa asiakkaiden tarpeisiin nähden henkilöstön osaaminen, työssä suoriutuminen sekä työhyvinvointi. Sosiaalihuollon ammattihenkilön työnantajana toimivan hyvinvointialueen tulee luoda edellytykset sille, että ammattihenkilö saa työssään tarvittavan perehdytyksen ja että hän voi osallistua ammattitaitonsa kehittämiseksi tarpeelliseen täydennyskoulutukseen. Työntekijöiden

ammattillisen tuen riittävyys päivittäisessä työssä on välttämättömyys sosiaalityön luonteen vuoksi ja jolla varmistetaan myös asiakasturvallisuutta.

Aluehallintovirasto toteaa saadun selvityksen valossa, että tilanteessa on tullut parannusta vuoden 2024 aikana, koska esimiesresurssia on lisätty ja esimiehillä ei ole enää niin paljon nimillään asiakkaita. Aluehallintovirasto ei näin ollen tässä päätöksessä arvioi esimiesten tehtävänkuvan sisältöjä tai sitä, miten heidän kohdallaan on arvioitu työajan riittävä jakautuminen asiakastyöhön ja johtamiseen. Se kuuluu hyvinvointialueen järjestämismvastuun piiriin ja omavalvonnallisesti huomioitavaksi.

Lastensuojelutarpeen ja erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arvioinnin käsittelyajat

### **Selvitykset**

Toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan lausunnon mukaan asiakastietojärjestelmäkokonaisuus vaikeuttaa muun muassa määräraajojen toteutumisen seurantaa.

Palvelualuejohtaja Marja Salosen selvityksen mukaan alkuarviointiyksikkö on laajentunut Pohteelle siirtymisen jälkeen koskemaan yhä useampia kuntia hyvinvointialueella. Kesällä 2024 toiminta laajeni koskemaan Kalajokea ja Merijärveä. Alkuarviointiyksikkö toimii Pohteen alueella lukuun ottamatta Kuusamo, Taivalkoski, Pudasjärvi, Utajärvi, Vaala ja Lumijoki - alueita. Tavoitteena on laajentaa ja yhdenmukaista alkuarviotoimintaa koko Pohteen alueella. Alkuarviointia on vahvistettu vakinaistamalla kaksi sosiaalityöntekijää Lakeuden ja Eteläiselle alueelle sekä saatu toinen tiimivastaava. Lukuisat tietojärjestelmät ovat tuoneet haasteita seurata käsittelyaikaisten toteutumista ja kaikista tietojärjestelmistä tietoja ei saada suoraan. Saga-tietojärjestelmän käyttönotossa on ollut merkittäviä vaikeuksia, joka on hidastanut työntekoa. Huhtikuussa 2024 on aloitettu käsittelyaikaisten tarkka kunta- ja työntekijäkohtainen

viikoittainen seuranta. Tarvittaessa työntekijöitä on liikuteltu kuntien välillä tasaamaan työmäärää. Alkuarviointiyksikössä on ollut yllättäviä työntekijöiden poissaoloja, jolloin ei aina ole pysytty määrärajoissa. Salosen selvityksessä todetaan, että alkuarviointiyksikön osalta käsittelyajat eivät ole heikenneet, mutta THL:n tilastoissa on todennäköisesti mukana myös lapsiperhepalvelujen käsittelyaikoja, jotka heikentävät kokonaistilastoa.

Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan, vastuualuepäällikkö Riitta Ruottisen, vastuuyksikköpäällikkö Tiina Reiniojan ja vastuuyksikköpäällikkö Sinikka Loukusan selvityksessä todetaan, että määräraajojen toteutumista seurataan säännöllisesti esihenkilön toimesta.

Pohteen lapsiperheiden sosiaalipalveluille tehdyn kyselyn vastausten mukaan sosiaalityöntekijöistä 89.5 % ja sosiaaliohjaajista 92.5 % arvioi, että palvelutarpeen arvioinnit on aloitettu ajallaan. Sosiaalityöntekijöistä 42 % ja sosiaaliohjaajista 12% katsoi, että palvelutarpeen arviointien valmistumisessa oli tullut joitain ylityksiä. Osa vastaajista kertoi, että ei tee palvelutarpeen arviointia, koska sen toteuttaa erillinen alkuarviointiyksikkö. Sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista noin 80 % katsoi, että palvelutarpeen arvioinnit on toteutettu ja laadittu asiakkaan tarpeen edellyttämässä laajuudessa.

## **Aluehallintoviraston arviointi ja johtopäätökset**

Aluehallintovirasto toteaa, että Pohteen antaman selvityksen mukaan useat yhtä aikaan käytössä olevat asiakastietojärjestelmät ja Saga-tietojärjestelmän käyttöönoton vaikeudet vaikuttavat asiakasmäärien ja käsittelyaikojen seurantaan ja tiedonsaantiin sekä muutoinkin resurssien suuntaamiseen ja palveluiden yhdenmukaistamiseen. Selvityksessä myös todetaan, että alkuarviointiyksikön osalta käsittelyajat eivät ole heikenneet, mutta lapsiperheiden sosiaalipalvelujen käsittelyajat todennäköisesti heikentävät kokonaistilastoa. Aluehallintovirasto toteaa, että tästä selvityksestä saa käsityksen, että lapsiperheiden sosiaalipalvelujen käsittelyajat eivät ole kaikilta osin tiedossa ja toteutuneet määräraajassa, koska ne



heikentävät tilastoja. Työntekijöille tehdyn kyselyn mukaan sosiaalityöntekijöistä 42 % oli havainnut, että palvelutarpeen valmistumisessa on tullut välillä käsittelyaikaylityksiä.

Aluehallintovirasto toteaa, että se on antanut valvontapäätöksen 21.10.2024 (PSAVI/8060/2024) Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen lastensuojelun käsittelyajoista ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärästä, jossa se kiinnitti Pohteen huomiota vastaisen toiminnan varalle lakisääteisestä määräajoista huolehtimiseen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) tilastoraportissa 56/2024 (julkaistu 4.12.2024) todetaan, että Pohde ei ole pystynyt toimittamaan THL:lle palvelutarpeen arvioinnin tilastotietoja ajalta 1.4.2024–30.9.2024. Raportin mukaan Pohde ei ole tietojärjestelmämuutoksista johtuen saanut käsittelyaikatietoja järjestelmästä ulos. Pohde on ilmoittanut THL:lle, että käsittelyajat vastaavat kuitenkin pääosin edellistä seurantakautta, joten Pohteen osalta tilastossa on käytetty edellisen seurantakauden tietoja (1.10.2023 - 31.3.2024).

Aluehallintovirasto on päätöksessään PSAVI/8060/2024 todennut, pitävänsä huolestuttavana sitä, että asiakastietojärjestelmissä olevien haasteiden takia käsittelyaikojen omavalvonnallinen seuraaminen on hyvinvointialueella jokseenkin vaikeaa. Aluehallintovirasto on ohjannut hyvinvointialuetta edelleen kehittämään tietojärjestelmiä niin, että ne tukevat käsittelyaikojen omavalvonnan toteuttamista.

Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan Pohteella tulee olla sellaiset omavalvonnalliset seurantajärjestelmät, että se pystyy erottelemaan työntekijä-, yksikkö- ja aluekohtaisesti käsittelyaikojen määräajat niin lastensuojelun, alkuarviointiyksikön ja lapsiperhepalvelujen osalta. Ilman luotettavaa seurantajärjestelmää ei määräaikojen ylityksiin voida puuttua omavalvonnan keinoin riittävän tehokkaasti. Aluehallintovirasto pitää oikeasuuntaisina toimenpiteinä, että Pohteella on huhtikuussa 2024 aloitettu tarkka kunta- ja työntekijäkohtainen viikoittainen käsittelyaikojen seuranta.



Aluehallintovirasto toteaa hyvinvointialueen lausunnosta ja selityksestä ilmenevän, ettei lapsiperheiden sosiaalipalvelujen käsittelyajoissa ole aina pysytty lakisääteisissä määräajoissa. Aluehallintovirasto pitää niin ikään moitittavana, ettei hyvinvointialue ole onnistunut luotettavasti raportoimaan palvelutarpeen arviointien määräaikojen toteutumista. Tämän perusteella on syytä epäillä, ettei hyvinvointialueen omavalvonta ole toiminut asiassa parhaalla mahdollisella tavalla. Aluehallintovirasto muistuttaa, että viranomaisen tiedonhallinnan tulee olla laadukasta ja palveluja tuottaessa syntyvät tiedot tulee rekisteröidä siten, että tietojen muodostuminen ja seuranta voidaan jälkikäteen todentaa.

*Aluehallintovirasto pitää lastensuojelulain 27 a §:n 2 momentin vastaisena, että Pohde ei ole toimittanut THL:lle lakisääteisiä tietoja tilastointia ja valvontaa varten. Aluehallintovirasto ilmaisee käsityksensä, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella tulee olla käytössään sosiaalihuollon toteuttamista varten asiakastietojärjestelmä, joka täyttää käyttötarkoituksensa mukaiset olennaiset vaatimukset (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) 84 § ja laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) 27 §).*

*Aluehallintovirasto kehottaa tässä yhteydessä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta jatkamaan edelleen omavalvonnallisia toimenpiteitä palvelutarpeen arviointitoiminnan kehittämiseksi niin, että vireille tulleiden lastensuojelun ja erityistä tukea tarvitsevien lasten palvelutarpeen arvioinnit aloitetaan ja ne valmistuvat lastensuojelulain 26 §:ssä ja sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetyissä määräajoissa.*

Aluehallintovirasto toteaa, että se seuraa Pohteen määräaikojen toteutumista seuraavan THL:n toteuttaman valtakunnallisen tiedonkeruun avulla (tiedonkeruujakso 1.10.2024-31.3.2025) ja arvioi valvontatoimenpiteiden tarpeellisuutta. Aluehallintovirasto saattaa päätöksen Valviran tietoon tietojärjestelmän puutteita koskevin osin.

## Suunnitelmallinen asiakastyö ja asiakkaan tapaamiset

### Selvitykset

Palvelualuejohtaja Minna Malilan, vastuualuepäällikkö Heidi Laitilan, vastuuyksikköpäällikkö Annukka Mäkeläisen, vastuuyksikköpäällikkö Eeva Huitulan ja vastuuyksikköpäällikkö Marjo Mäntykentän selvityksessä todetaan, että esihenkilötyöllä huolehditaan, että työntekijöillä on riittävästi aikaa asiakkaiden tapaamisille.

Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan ja vastuualuepäällikkö Tiina Reiniojan selvityksessä kerrotaan, että eri alueiden työkuultuurin toimintatavoissa on ollut eroja tavata asiakkaita. Osalla viranhaltijoista asiakkaiden tapaamiset eivät ole toteutuneet riittävästi, mutta nyt työntekijöille on annettu ohjausta sekä asiaa on seurattu esihenkilöiden toimesta.

Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan, vastuualuepäällikkö Riitta Ruottisen, vastuuyksikköpäällikkö Tiina Reiniojan ja vastuuyksikköpäällikkö Sinikka Loukusan selvityksessä todetaan, että henkilöstölle on tehty työajanseurantaa, jotta on saatu käsitystä kuinka paljon työajasta menee asiakastapaamisiin.

Pohteen lapsiperheiden sosiaalipalveluille tehdyn kyselyn vastauksissa 40% sosiaalityöntekijöistä ja 47% sosiaaliohjaajista katsoi, että asiakkaita (vanhempia ja lapsia) ei ole tavattu riittävästi heidän palveluntarpeeseensa nähden. Avoimissa vastauksissa kerrottiin muun muassa, että pystytään hoitamaan vain akuutisti tavattavat ja työskentely jää ohueksi. Asiakkaita tavataan vain kolmen kuukauden välein, kun palvelun jatkoa arvioidaan. Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti vanhempien kanssa, mutta lasten tapaamiselle ei jää aikaa. Harvat tapaamiset eivät myöskään synnytä luottamuksellista asiakassuhdetta. Aluehallintovirasto toteaa, että vastauksissa kiire ja työpaine nähtiin suurimmaksi syyksi, miksi tapaamisia ei ehditä järjestää. Yhtenä negatiivisena asiana työntekijöiden vastauksissa nousi myös esille, että palvelutarpeen arvioinnin aikana ei ehditä tehdä riittävästi yhteistyötä verkoston kanssa, tavata lasta ja toista etähuoltajaa.



Vastauksissa arvioitiin, että yleensä palvelutarpeen aikana ehditään tavata perhettä vain kerran, jolloin lapsi on tapaamisella mukana tai sitten lasta ei välttämättä ehditä näkemään ollenkaan.

## **Aluehallintoviraston arviointi ja johtopäätökset**

Aluehallintovirasto toteaa, että Kansallisen lapsistrategian toimeenpanosuunnitelmassa (2024) on linjattu lasten oikeudesta tulla kuulluksi ja saada tietoa. Strategiassa korostetaan, että lasten osallisuus, oikeus tulla kuulluksi ja tiedonsaanti on huomioitava systemaattisesti lapsia joko suoraan tai välillisesti koskevassa päätöksenteossa ja toiminnassa. Työskentelyssä on huomioitava erityisesti ne lapset, joiden näkemykset jäävät tällä hetkellä vähemmälle huomiolle.

Aluehallintovirasto toteaa, että se on valvontapäätöksessä PSAVI/5105/2023 katsonut, että asiakkaita ei ole tavattu riittävästi Pohteen lapsiperhepalvelujen sosiaalityössä ja että etenkin lapsia tulee tavata sosiaalihuoltolain 42 §:n 5 momentin mukaisesti riittävän usein henkilökohtaisesti. Myös asiakassuunnitelmassa tulee olla tieto, kuinka usein lapsi ja vastuutyöntekijä tulevat tapaamaan.

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa (2024) todetaan, että "Asiakkaan perheessä olevan lapsen huomioiminen on erityisen tärkeää sosiaalihuollon tarvetta arvioitaessa ja silloin, kun sosiaalihuollon tarve liittyy lapsen hyvinvoinnin, yksilöllisen kasvun ja kehityksen turvaamiseen tai lapsen ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen. Sosiaalihuoltolain 32 §:n mukaan lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin." Soveltamisoppaan mukaan lapsen huomioiminen on erityisen tärkeää palvelutarpeen arvioinnin aikana ja silloin, kun sosiaalihuollon tarve liittyy lapsen hyvinvointiin, kasvun ja kehityksen turvaamiseen ja lapsen ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen. Jos sosiaalihuollon tarve ei liity edellä mainittuihin ja vanhemman kykyyn huolehtia lapsesta, ei lapsen mielipiteen selvittämiseen ole yleensä tarvetta. Omatyöntekijän on kuitenkin arvioitava tilanne aina yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti.

Aluehallintovirasto toteaa, että lapsen kanssa työskentely ja lapsen henkilökohtainen tapaaminen kuuluvat (sosiaali)työntekijän keskeisiin tehtäviin. Lapsiperheiden palveluissa ja lastensuojelussa on huolehdittava lapsen ja muiden asianosaisten osallisuudesta sekä lapsen tilanteen riittävästä selvittämisestä asiakasprosessin kaikissa vaiheissa. Hyvinvointialueella on velvollisuus varmistaa, että sosiaalihuollon tarvetta arvioitaessa ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa lapselle on turvattava hänen ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla mahdollisuus saada tietoa häntä koskevassa asiassa ja esittää siitä mielipiteensä ja toivomuksensa.

Aluehallintovirasto edelleen toteaa, että vastuutyöntekijän tulee huomioida erityistä tukea tarvitsevan lapsen tapaamiset etusijalle sosiaalihuollon työskentelyssä ja tuoda kirjauksissa lapsen mielipidettä, näkemystä ja toiveita esille. Erityisesti palvelutarpeen aikana tulee selvittää lapsen mielipide (mm. sosiaalihuoltolaki 37 §). Vastuutyöntekijän tulee olla työskentelyn aikana tietoinen, milloin lasta on viimeksi tavattu ja tavata lasta erityisesti silloin, jos lapsen tilanne oleellisesti muuttuu tai lapsesta herää huolta. Kirjauksista ja asiakassuunnitelmasta tulee näkyä, milloin lapsi on viimeksi tavattu ja mikä lapsen mielipide on. Kirjauksiin ja asiakassuunnitelmaan on kirjattava työntekijän arvio ja perustelut siitä, jos lapsen tapaamista ei ole nähty tarpeelliseksi tai sitä ei ole pystytty toteuttamaan.

Aluehallintovirasto pitää erittäin huolestuttavana, että merkittävä osa (40-47 %) työntekijöistä on arvioinut (kyselyssä), ettei lasta ehditä tavata ja huomioida lapsiperheiden sosiaalipalvelujen työskentelyssä riittävästi. *Aluehallintovirasto pitää asiaa sosiaalihuoltolain 42 §: 5 momentissa säädetyn vastaisena ja edellyttää hyvinvointialueelta pikaisia toimenpiteitä, jotta lapsen oikeus riittäviin omatyöntekijän tapaamisen saadaan turvattua.*

## Palvelujen saatavuus

Pohteen lapsiperheiden sosiaalipalvelun työntekijöille tehdyn kyselyn vastausten mukaan 62 % sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista arvioi, että asiakkaat saavat palvelut oikea-aikaisesti. Esteenä palvelujen saatavuudelle nähtiin hyvinvointialueen omiin palveluihin jonottaminen. Jonoa oli erityisesti perhetyöhön, tukihenkilö- ja tukiperhepalveluun sekä perheneuvolaan. Myös asiakasohjausryhmäkäytännön nähtiin hidastavan palveluiden saantia, mutta toisaalta tasalaatuistavan yhdenmukaistavan asiakkaille myönnettäviä palveluita. Myös työntekijöiden poissaolot ja vaihtuvuus vaikeuttivat palveluihin pääsyä ajallaan. Vastauksissa todettiin, että sosiaalipalveluissa ei ole yleensä välittömästi palveluja tarvitsevia ja akuutteihin tilanteisiin palvelut on järjestetty asiakkaille nopeasti, mutta muuten asiakkaat ovat jonossa. Toisaalta jonottamisen katsottiin lyhentyneen viime aikoina.

Aluehallintovirasto toteaa, että sosiaalihuoltolain 1 §:ssä säädetään, että lain tarkoituksena on nimenomaan turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä edistää asiakaskeskeisyyttä ja oikeutta hyvään palveluun. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa kirjoitetaan, että "Asiakaslähtöisyyden keskeinen ominaisuus on, ettei palveluja järjestetä pelkästään organisaation, vaan juuri asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. Sosiaalihuoltolain tavoitteena on tarjota lapsille ja perheille tukea matalalla kynnyksellä sekä turvata sosiaalipalvelut perheille oikea-aikaisesti ilman lastensuojelun asiakkuutta. Tuen tulee olla tarpeisiin nähden oikea-aikaista, oikeanlaista ja riittävää. Oikea-aikaiset lapsiperheiden palvelut sekä muut ehkäisevät sosiaalipalvelut vähentävät lastensuojelun toimenpiteiden ja -palveluiden tarvetta. Oikea-aikaisuus tarkoittaa tarpeisiin nähden riittävän varhaisia palveluja ongelmien pitkittymisen ja monimutkaistumisen estämiseksi. Tavoitteena on, että entistä huomattavasti suurempi osa lapsista, nuorista ja heidän

perheistään saisi tarvitsemansa avun peruspalveluista ilman lastensuojelun asiakkuutta.”

Aluehallintovirasto toteaa, että Lastensuojelun Keskusliiton tavoiteohjelmassa hyvinvointialueiden ja kuntien valtuustokaudelle 2025–2029 korostetaan, että lasten ja nuorten tukeminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa on inhimillisesti oikein ja säästää myöhempiä kustannuksia. Liian myöhään saatu apu johtaa lastensuojelun kustannusten kasvuun ja jopa syrjäytymiseen. Hyvinvointialuestrategiaan on kirjattu, että sote-palveluiden painopistettä siirretään erityistason palveluista kohti ennakoivaa ja ehkäisevää tukea. Tarjotaan peruspalveluita (mm. lapsiperhe-palveluita) ja turvataan riittävät resurssit sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa.

Myös Kansallisen lapsistrategian toimeenpanosuunnitelmassa (2024) on linjattu lasten ja perheiden hyvinvointi- ja terveystalouden osalta, että yhtenä tavoitteena on haavoittuvassa asemassa olevien lasten oikeuksien turvaaminen ja syrjinnän ja eriarvoisuuden torjunta. Strategiassa varmistetaan, että erilaiset palvelut, tukimuodot ja osallisuuden kanavat ovat yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi saatavilla kaikille lapsille. Lisätään ennaltaehkäisevää työtä sekä varhaista tukea ja puuttumista. Lisätään toimia erityisen haavoittuvassa asemassa olevien lasten oikeuksien toteuttamiseksi. Kehitetään palvelujen lapsi- ja perhelähtöisyyttä, saavutettavuutta sekä matalan kynnyksen toimintamuotoja esimerkiksi perhekeskusmallin avulla. Tunnistetaan mahdollisuuksia kehittää ennakoivia ja ehkäiseviä toimintamuotoja ja varhaista tukea sekä vahvistetaan palveluja tietoon, tarpeeseen ja yksilöllisiin palvelupolkuihin perustuvalla tavalla. Huomioidaan haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden, kuten erityistä tukea tarvitsevien lasten, palvelutarpeet.

Aluehallintovirasto on jo aiemmassa päätöksessään PSAVI/5105/2023 korostanut, että sosiaalihuoltolain mukaisen työskentelyn tavoitteena on lasten ja perheiden hyvinvoinnin edistäminen ja palvelujen tarjoaminen oikea-aikaisesti ja

ennaltaehkäisevästi, joka vähentää raskaiden korjaavien lastensuojelutoimien tarvetta. Aluehallintovirasto ilmaisi päätöksessä käsityksensä, että hyvinvointialueen johdon tulee omavalvonnallisesti seurata, että työskentely on suunnitelmallista ja asiakkaiden tarpeisiin vastataan oikea-aikaisesti.

Pohteen ohjaus- ja valvontatapaamisella 6.5.2024 lapsiperhepalveluiden esimiehet totesivat, että asiakkaille palveluja (kuten perhetyötä) pyritään tuottamaan hyvinvointialueen omalla toiminnalla, mutta toisaalta omia palveluja on niukasti saatavilla. Ostopalveluja pyritäänkin muuttamaan omaksi toiminnaksi.

Aluehallintovirasto toteaa, että työntekijät toivat heille tehdyssä kyselyssä yksiselitteisesti esille, että jonottaminen hyvinvointialueen omiin palveluihin (kuten perhetyöhön, tukihenkilö- ja tukiperhepalveluun sekä perheneuvolaan) on enemmänkin sääntö kuin poikkeus. Aiemmin jonot ovat olleet erittäin pitkät (kuukausia), mutta jonotus on viime aikoina lyhentynyt (mahdollisesti viikkoihin).

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (2024) mukaan ”asiakkaalla on oikeus saada päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Erityinen tarve päätöksen saamiseen asiakkaalla on silloin, jos hän ei saa hakemaansa palvelua tai hän saa vain osittain sen, mitä on hakenut. Päätöksen tulee olla kirjallinen, asianmukaisesti perusteltu ja siihen on liitettävä muutoksenhakuohjaus. Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tilanteissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tilanteissa ilman aiheetonta viivytyksiä. Laissa säädetty kolmen kuukauden takaraja täydentää pääsääntöä, mutta ei oikeuta viivyttämään toimeenpanoa. Lähtökohtana on aina asiakkaan tarve sekä sosiaalihuoltolain 12 ja 13 §:n noudattaminen. Kolmen kuukauden määräaika asian vireille tulosta on ehdoton takaraja toimeenpanolle, ellei asian selvittäminen vaadi pidempää aikaa tai asian käsittelylle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste. Erityinen peruste voi olla esimerkiksi se, että asiakas tarvitsee palvelua vasta tietyn ajanjakson jälkeen tai hän haluaa mieluummin jonottaa tiettyä palvelua ja olla ottamatta vastaan sitä. Jollei laissa toisin säädetä, asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta

tietyin palvelun saamiseen, mutta hyvinvointialueella on velvoite huolehtia siitä, että asiakkaan tarpeeseen vastataan siten kuin laki edellyttää. Jos tarpeeseen ei voida vastata kuin tietyn palvelun avulla, on tämä palvelu järjestettävä siinä ajassa, mitä asiakkaan tarve ja sosiaalihuoltolain 12 § ja 13 § edellyttävät. Päätöksenteossa ja päätösten toimeenpanossa on kaikissa tilanteissa turvattava asiakkaan välttämätön hoito ja huolenpito.”

Aluehallintovirasto toteaa, että se on 12.9.2024 siirtänyt Pohteen omavalvontaan sosiaalihuollon lapsiperhepalvelujen saatavuuden ja päätöksenteon (PSAVI/11013/2024) valvonta-asian. Aluehallintovirasto arvioi tältä osin Pohteen päätöksentekomenettelyä vastauksen saatuaan.

*Aluehallintovirasto toteaa ohjauksena, että hyvinvointialueen tulee omavalvonnallisesti seurata asiakkaiden palveluiden saatavuutta ja niihin pääsyä oikea-aikaisesti sekä kehittää palvelutuotantoaan vastaamaan alueen asukkaiden tosiasiallista palveluntarvetta. Palveluiden tulee olla asiakaslähtöisiä ja osallisuutta tukevia. Jos asiakkaan palveluntarve on havaittu ja arvioitu välttämättömäksi, tulee palveluihin päästä viipymättä, kuten sosiaalihuoltolain 13 §:ssä säädetään. Arvio lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömistä palveluista on kirjattava asiakassuunnitelmaan.*

*Aluehallintovirasto toteaa ohjauksena, että hallintolain 43 §:n, sosiaalihuollon asiakaslain 6 §:n sekä sosiaalihuoltolain ja 45 §:n 1 momentin mukaan asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille. Jos asiakkaalle ei pystytä antamaan palvelua viipymättä palvelutarpeen mukaisesti, vaan asiakas laitetaan ns. jonoon, tulee asiakkaalle antaa muutoksenhakukelpoinen päätös asiasta, josta ilmenee asian perusteet. Hyvän hallinnon periaatteiden mukaan asiakkaalle tulee ilmoittaa myös aika-arvio, milloin haettu palvelu on saatavilla.*



## Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden välinen yhteistyö

Pohteen ohjaus- ja valvontatapaamisella 6.5.2024 johto toi esille, että työntekijät ovat kokeneet, että nykyinen toimintamalli lastensuojelun ja lapsiperhepalveluiden välisissä asiakassirroissa ja konsultaatioissa toimii hyvin. Perhekeskustoiminnan kehittämistä jatketaan systemaattisesti.

Palvelualuejohtaja Marja Salonen toteaa lausunnossaan (23.9.2024), että lastensuojelun ja lapsiperhepalveluiden yhteistyö toimii lastensuojelun eteläisellä vastuualueella sujuvasti. Kehittämistyötä on tehty sekä sovittu käytäntöjä ja luotu rakenteita rajapinnassa olevien asiakkuuksien hoitamiseen. Asiakkuuksien siirroissa ei pääsääntöisesti ole ollut ongelmia. Vastuuyksikköpäälliköt vastaavat asiakkuuksien siirroista. Lastensuojelun pohjoisella vastuualueella lastensuojelulla ja lapsiperhepalveluilla on viikoittaiset palaverit, joissa käsitellään asiakaskonsultaatiot ja tehdään asiakassirrot. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä tulee tarvittaessa arvioimaan lastensuojelun tarvetta yhdessä lapsiperheiden työntekijän kanssa. Asiakkailta on aina tieto konsultaatioista ja siirroista palveluiden välillä ja niistä tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakirjoihin.

Pohteen lapsiperheiden sosiaalipalveluille heinä-lokakuussa 2024 tehdyssä kyselyssä 55 % sosiaalityöntekijöistä katsoi, etteivät asiakkuuksien siirrot lastensuojelun ja lapsiperhepalvelujen välillä toimi asiakkaiden edun mukaisesti ja riittävän joustavasti. Vastaavasti sosiaaliohjaajista 32 % totesi, etteivät siirrot toteudu hyvin. Avoimissa vastauksissa tuotiin voimakkaasti esille, että lapsiperhepalveluissa on nykyään liian haastavia asiakkaita, jotka vastaavat lastensuojelun avohuollon asiakkaita. Työskentely on myös muuttunut ennalta ehkäisevästä korjaavaan suuntaan.

Lastensuojeluun pääsee vasta kun tilanne on kriisiytynyt tai on sijoituksen tarve. Lastensuojeluun pääsemisessä on kynnys ja korkeat kriteerit. Siirrot ovat esimiehen päätäntävällän alaisia, jolloin sosiaalityöntekijät eivät voi päättää itsenäisesti siirroista, vaikka arvioisivat lapsen lastensuojeluun siirtymisen tarpeelliseksi.

Sosiaalipalveluilla pyritään paikkaamaan asiakkaan palveluntarvetta

viimeiseen saakka. Siirrot lastensuojelusta sosiaalihuoltoon tapahtuvat helposti, mutta lapsiperhesosiaalityöstä asiakkaat pääsevät lastensuojeluun liian myöhään. Toisaalta tuotiin esille, että lastensuojelusta saadaan kyllä konsultaatiotukea ja tarvittaessa työparin sosiaalihuoltoon arvioimaan tilannetta.

Aluehallintovirasto toteaa, että se on aiemmin päätöksessään 8.12.2023 PSAVI/5105/2023 todennut näkemyksensä, että keskeisenä sosiaalihuoltolain ja lastensuojelun välisissä työprosesseissa tulisi olla asiakaslähtöisyys niin, ettei siirtyminen lastensuojeluun saisi tapahtua liian myöhään.

Aluehallintovirasto toteaa, että työntekijöiden kyselyssä katsottiin, että viranomaisyhteistyö lastensuojelun ja lapsiperheiden välillä toimii riittävän hyvin, vaikka siinä on aina jotain kehitettävää. Lähinnä lapsiperheiden sosiaalipalvelujen työntekijät arvioivat, että lapsiperhepalveluissa hoidettiin lastensuojelulle kuuluvia asiakkaita ja siirrot lastensuojeluun päin olivat esimiehen takana ja tapahtuivat liian myöhäisessä vaiheessa.

Aluehallintovirasto ei näe tarpeelliseksi toistaa, mitä se on jo päätöksessä PSAVI/5105/2023 todennut lapsiperhepalvelujen ja lastensuojelun välisten työprosessien asiakaslähtöisyydestä ja palvelujen tarjoamisesta asiakkaille oikea-aikaisesti.

Aluehallintovirasto toteaa, että asiakkaan lastensuojelun tarpeen ja tarvittavien tukitoimien arvioiminen kuuluu sosiaalityöntekijän ammatillisen osaamiseen kuuluvan harkintavallan alle. Asiakkaana olevan lapsen tulee saada lastensuojelun palveluja, jos ne on arvioitu lapsen edun mukaisiksi ja vastaavat parhaiten lapsen ja hänen perheensä tilanteeseen. Organisaation rakenteelliset tekijät eivät saa liikaa määritellä asiakkuuden sijoittumista. On tärkeää selkeyttää sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun välistä työnjakoa ja vastuita, jotta asiakkaat saavat oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista tukea ja palveluita.





*Aluehallintovirasto ohjaa hyvinvointialuetta kehittämään edelleen omavalvonnallisesti sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun välistä rajapintatyöskentelyä vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja varmistamaan asiakasturvallisuuden toteutumisen.*

## Asiakassuunnitelma ja kirjaaminen sekä päätöksenteko

### **Selvitykset**

Pohteen ohjaus- ja valvontatapaamisella 6.5.2024 tuli esille, että asiakassuunnitelmien laadinnan toteutuksessa on alueellisia eroja. Uusia asiakkuuksia tulee paljon vireille ja asiakassuunnitelmien tekeminen on ollut usein mahdotonta, jos asiakasmäärät ovat suuret. Asiakassuunnitelmien laatimisen osalta otettu käyttöön säännöllinen seuranta, mutta asiakastietojärjestelmä ei tue asiakassuunnitelmien toteutumisen seurantaa. Kaikkia asiakassuunnitelmia ei ole kirjattu lain määrittelemällä tavalla.

Toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukan lausunnon mukaan organisaatorakenteen muutos (1.10.2024 alkaen) mahdollistaa paremmin asiakassuunnitelmien yhdenmukaisen seurannan. Palvelualuejohtaja Susanna Lähteen, vastuualuepäällikkö Santra Ruonakankaan, vastuuyksikköpäällikkö Mervi Salmelan ja vastuuyksikköpäällikkö Tanja Pahtaharjun selvityksessä todetaan, että asiakassuunnitelmien laatimisessa ja seurannassa on ollut puutteita. Syyskuusta 2024 alkaen asiakassuunnitelmien laatimista seurataan niin, että työntekijät raportoivat asiakassuunnitelmatilanteensa esimiehelle. Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan ja vastuualuepäällikkö Tiina Reiniojan selvityksessä kerrotaan, että suurin osa asiakassuunnitelmista puuttuu. Palvelualuejohtaja Minna Malilan, vastuualuepäällikkö Heidi Laitilan, vastuuyksikköpäällikkö Annukka Mäkeläisen ja vastuuyksikköpäällikkö Eeva Huitulan ja vastuuyksikköpäällikkö Marjo Mäntykentän selvityksessä todetaan, että asiakassuunnitelmien laatimista seurataan niin, että työntekijät merkkäavat tehdyt suunnitelmat taulukkoon. Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan ja vastuualuepäällikkö Tiina Reiniojan selvityksessä todetaan, että prosentuaalisesti suurin osa asiakassuunnitelmista

puuttuu edelleen. Palvelualuejohtaja Mirva Salmelan, vastuualuepäällikkö Riitta Ruottisen, vastuuyksikköpäällikkö Tiina Reiniojan ja vastuuyksikköpäällikkö Sinikka Loukusan selvityksessä todetaan, että asiakassuunnitelmien laadinnassa on puutteita ja niiden päivittämistä seurataan esihenkilön toimesta. Vastuuyksikköpäällikkö Sinikka Loukusan selvityksessä todetaan Pudasjärvellä ja Taivalkoskella asiakassuunnitelmat ovat pääosin tehty ja Kuusamossa on tavoitteeksi otettu asiakassuunnitelmien tekeminen Sagan käyttöönoton jälkeen marraskuussa 2024. Pohteen lapsiperheiden sosiaalipalveluille tehtyyn kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä vain yhdellä oli asiakassuunnitelmat laadittu ja päivitetty ajantasaisesti. Loput vastanneista sosiaalityöntekijöistä (95 %) katsoi, että suunnitelmia ei ole tehty. Osa kirjoitti, että on paljon asiakkaita, joille suunnitelmaa ei ole tehty koskaan. Osa koki, että asiakassuunnitelmien tekemisessä on tullut parannusta vuoden 2024 aikana. Sosiaaliohjaajista 69 % ilmoitti, ettei asiakassuunnitelmia ole laadittu. Avomissa vastauksissa kerrottiin muun muassa, että kellään ei ole asiakassuunnitelmaa. Lisäksi todettiin, ettei niiden laatimiseen ole selkeää ohjeistusta.

Työntekijöiden kyselyn vastausten mukaan sosiaalityöntekijöistä 81 % ja sosiaaliohjaajista 71 % laatii asiakaskirjaukset kohtuullisessa ajassa palvelutapahtumasta. Kirjausten viiveiden syyksi kerrotaan avoimissa vastauksissa ajoittaiset ruuhkatilanteet, jolloin kirjauksia ei ehditä heti tekemään. Kirjausten tekemättä jättäminen aiheuttaa myös epäselvyyksiä asiakkaiden asioiden hoitamisessa. Kyselyn mukaan 77 % työntekijöistä laati päätökset asiakkaan palveluista viivytyksettä. Vastauksissa todettiin, että joskus kiireinen työtilanne viivästyttää päätösten laadintaa, mutta palvelut on saatu aloitettua asiakkaalle ensin ja päätös tehdään jälkikäteen.

### **Aluehallintoviraston arviointi ja johtopäätökset**

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa todetaan, että sosiaalihuoltolain 46 §:n tarkoituksen mukaisesti erityistä tukea tarvitsevan lapsen päätökset tulee lähtökohtaisesti pyrkiä tekemään

samanaikaisesti tai lyhyen aikavälin sisällä. Päätöksen tekemisestä kiireellisissä tilanteissa säädetään sosiaalihuoltolain 45 §:ssä.

Aluehallintovirasto toteaa, että puutteellinen ja viivästynyt kirjaaminen ja päätöksenteko vaarantaa asiakasturvallisuutta. Asiakasasiakirjojen tarkka, viivytyksetön ja yhtenäinen kirjaaminen on kriittinen osa asiakasturvallisuuden kehittämistä.

*Aluehallintovirasto ohjaa Pohdetta huomioimaan kyselyn tulokset omavalvonta- ja kehittämistoiminnassaan, jotta jatkossa päätökset ja asiakaskirjaukset laaditaan viipymättä.*

Pohteen selvityksistä ja työntekijöiden kyselystä tulee ilmi, että asiakassuunnitelmia ei ole pääsääntöisesti laadittu. Pohteen selvityksen mukaan asiakassuunnitelmien tekemiseen kiinnitetään jatkossa tarkemmin huomiota ja niiden tekemistä seurataan aktiivisemmin.

Aluehallintovirasto toteaa, että se kiinnitti päätöksessä PSAVI/5105/2023 Pohteen huomiota asiakassuunnitelmien laatimiseen. *Aluehallintovirasto katsoo, että Pohteen lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ei ole edelleenkään laadittu kaikille asiakkaille ajantasaista asiakassuunnitelmaa. Aluehallintovirasto toteaa, että asiakassuunnitelmien laatiminen ja toteutumisen seuranta on keskeinen osa suunnitelmallista sosiaalityötä ja asiakkaan oikeuksia. Aluehallintovirasto myös katsoo, että Pohteen omavalvonnalliset toimenpiteet ovat olleet puutteellisia asian korjaamiseksi. Aluehallintovirasto katsoo, että asiakassuunnitelmia ei ole ehditty laatia ajallaan johtuen pääasiallisesti työntekijöiden suuresta työ- ja asiakasmäärästä. Aluehallintovirasto katsoo, että hyvinvointialueella tulee olla riittävät henkilöstöressurit käytössään asiakastyön kirjallisista velvoitteista suoriutumiseen.*

## Velvollisuus omavalvontaan

Sote-järjestämislain mukaan hyvinvointialueen palvelujen on oltava sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan asiakkaiden tarpeiden

edellyttämiä ja hyvinvointialueen palveluksessa on oltava toiminnan edellyttämä henkilöstö (4 §, 8 §). Sote-valvontalain 10 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Valvontalain mukaan hyvinvointialueella on palvelunjärjestäjänä velvollisuus omavalvontaan. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Hyvinvointialueen on valvottava oman toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakasturvallisuutta.

Omavalvontaohjelmassa on seurattava palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen ja palautteen sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan perusteella. Hyvinvointialueen on laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaa varten.

Aluehallintovirasto toteaa, että työntekijöiden vastuulla on turvata asiakkaan etua ja edistää asiakasturvallisuutta sekä antaa palautetta organisaatiolle, jos he eivät pysty toimimaan asiakkaan edun ja lainsäädännön mukaisesti. Palveluyksiköiden vastuuhenkilöiden tulee luoda palveluyksikkönsä omavalvontakulttuuri, jossa esimiehillä on tieto työntekijöiden työtilanteesta ja niiden haasteista. Saatuun omavalvontatietoon on reagoitava aktiivisin toimenpitein kehittämällä toimintaa omavalvonnallisesti sekä havaitut epäkohdat ja puutteet on korjattava asian vaatimalla riipeydellä (mm. valvontalaki 26 §, 29 §, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä).

Aluehallintovirasto toteaa, että Pohde on laatinut lapsiperheiden sosiaalityöhön omavalvontasuunnitelmat kesäkuussa 2024. Aluehallintovirastot ovat tarkastelleet toimialueensa omavalvontasuunnitelmia osana Sosiaali- ja terveydenhuollon

valtakunnallista valvontaohjelmaa (PSAVI/5959/2024) ja järjestäneet yhteistyössä Valviran kanssa omavalvontawebinaarin 12.12.2024. Webinaarissa hyvinvointialueille on annettu ohjausta omavalvontaan ja omavalvontasuunnitelmassa huomioitaviin asioihin. Tältä osin asia ei anna aiheutta aluehallintovirastolle enempään ohjaukseen.

## Hyvinvointialueen toimenpiteet asiantilan korjaamiseksi

Hyvinvointialueen lausunnossa ja selvityksissä kerrotaan korjaavina toimenpiteinä, että Pohde muuttaa organisaatorakennetta 1.10.2024 lähtien siten, että alueellisesta organisaatorakenteesta luovutaan. Pohteella tehdään perhe- ja sosiaalipalveluiden organisaatio- ja johtamisjärjestelmän muutos, jossa siirrytään prosessijohtamiseen. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut johdetaan prosessijohtoisesti yhden johtajan mallilla. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut kootaan yhteen palvelualueeseen. Tämä mahdollistaa paremmin yhdenmukaisen toiminnan ja resurssien allokoinnin. Esimerkiksi asiakassuunnitelmien yhdenmukaisen seurannan. Uutena resurssina aloittaa sosiaalihuollon asiantuntija, jonka tehtävänä on mm. käytännön integraation edistäminen palvelualueiden välillä, yhdenmukaisten toimintatapojen edistäminen, osaamisvajeiden kartoitus, ja sosiaalipalveluiden käytännöstä nousevien asioiden kehittämissuunnitelmien laadinta. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen kehittämistyötä jatketaan sitä varten perustetussa kehittämissuuryhmässä. Alkuarviointitoimintaa laajennetaan Pohteen koko alueella, joka vapauttaa resurssia lapsiperhesosiaalityön perustyöhön. Käsittelyaikojen tarkempi seuranta on aloitettu vuonna 2024. Tarvittaessa työntekijöitä on liikuteltu kuntien välillä tasaamaan työmäärää. Työntekijöille on annettu ohjausta asiakkaiden tapaamisista sekä esihenkilöt ovat asiaa seuraanneet. Selvityksissä todetaan omavalvonnasta, että Pohde seuraa omavalvonnallisesti hyvinvointialueen tilannetta erityisesti kuukausikatsauksittain sekä tarkemmin osavuosikatsausten kautta.

*Aluehallintovirasto katsoo, että Pohde on vuoden 2024 aikana tehnyt useita toimenpiteitä tilanteen korjaamiseksi ja toimenpiteet ovat*

*edelleen meneillään, mutta eivät ole kaikilta osin ratkaisseet havaittuja epäkohtia. Aluehallintovirasto katsoo perustelluksi jatkaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden sosiaalipalvelujen järjestämisen valvontaa. Aluehallintovirasto tulee tekemään hyvinvointialueelle valvontakäynnin 30.6.2025 mennessä arvioidakseen millaisiin tosiasiallisiin toimenpiteisiin hyvinvointialue on ryhtynyt saamansa hallinnollisen ohjauksen johdosta.*

## Yhteenveto

Aluehallintovirasto toteaa saamansa selvityksen perusteella, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden sosiaalipalveluiden järjestämisessä on ollut vakavia haasteita koko hyvinvointialueen toiminnan ajan, sillä henkilöstöresurssit eivät ole olleet riittävät lakisääteisten tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen, mikä on johtanut työntekijöiden suureen asiakasmäärään, ylikuormittumiseen ja erityisesti asiakassuunnitelmien laiminlyöntiin. Työntekijöiden vaihtuvuus on kuluttanut resursseja, eikä kaikkia sosiaalityöntekijän vakansseja ole saatu täytettyä pitkäksi ajaksi. Myös lastensuojelun ja erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen käsittelyajoissa on lakisääteisten määräaikojen ylityksiä. Asiakastietojärjestelmät eivät tue omavalvonnan toteuttamista.

Aluehallintoviraston havaintojen mukaan lapsiperheiden sosiaalipalvelujen järjestäminen on hyvinvointialueella kesken, mikä ilmenee vaihteluna palvelujen toiminta- ja järjestämistavoissa, työntekijöiden asiakas- ja työmäärissä sekä henkilöstöresursseissa eri alueiden kesken. Hyvinvointialue pyrkii kuitenkin korjaamaan epäkohtia ja puutteita organisoimalla lapsiperheiden sosiaalipalveluja uudelleen ja tekemällä yhtenäistämistyötä sekä laajentamalla alkuarviointitoimintaa.

Aluehallintovirasto pitää moitittavana, ettei suunnitelmallista sosiaalityötä ehditä tehdä siten kuin asiakkaan palvelutarve ja lainsäädäntö edellyttää. Hyvinvointialueella on puutteita

asiakassuunnitelmien laatimisessa, palvelutarpeen arvioinnissa, lasten tapaamisessa ja omien palvelujen saatavuudessa. Aluehallintovirasto katsoo, että nykyisessä tilanteessa lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ei ole pystytty suoriutumaan kaikista lakisääteisistä tehtävistä asianmukaisesti.

Aluehallintovirasto ohjaa hyvinvointialuetta omavalvonnassa

- seuraamaan asiakkaiden palveluiden saatavuutta ja niihin pääsyä oikea-aikaisesti sekä kehittämään palvelutuotantoaan vastaamaan alueen asukkaiden tosiasiallista palveluntarvetta.
- huolehtimaan, että asiakaskirjaukset laaditaan viipymättä.
- varmistamaan, että asiakkaalle tehdään viipymättä kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä, myös jos palvelua ei ole saatavilla.
- kehittämään sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun välistä rajapintatyöskentelyä vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin, jolla varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen.
- varautumaan riittävästi työntekijöiden mahdolliseen vaihtumiseen ja poissaoloihin sekä niiden aiheuttamiin vaikutuksiin palvelujen järjestämisessä.

Lisäksi aluehallintovirasto edellyttää hyvinvointialueelta pikaisia toimenpiteitä, jotta lapsen oikeus riittäviin omatyöntekijän tapaamisiin saadaan turvattua.

Aluehallintovirasto kehottaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialuetta jatkamaan edelleen omavalvonnallisia toimenpiteitä palvelutarpeen arviointitoiminnan kehittämiseksi niin, että vireille tulleiden lastensuojelun ja erityistä tukea tarvitsevien lasten palvelutarpeen arvioinnit aloitetaan ja valmistuvat lakisääteisissä määräaajoissa.



Aluehallintovirasto ilmaisee käsityksensä, että Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella tulee olla käytössään sosiaalihuollon toteuttamista varten asiakastietojärjestelmä, joka täyttää käyttötarkoituksensa mukaiset olennaiset vaatimukset.

Aluehallintovirasto toteaa, että se on jo yli vuosi sitten asiassa antamassaan aiemmassa päätöksessään PSAVI/5105/2023 katsonut, että hyvinvointialueen toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi ovat riittämättömiä ilman riittävien henkilökuntaresurssien järjestämistä ja kehottanut korjaamaan havaitut puutteet ja epäkohdat.

Aluehallintovirasto katsoo saamansa selvityksen perusteella, että hyvinvointialueen lapsiperhesosiaalityön työntekijäresurssit ovat olleet koko toimintansa ajan riittämättömät täyttämään palvelujen järjestämiselle asetettuja velvoitteita sisällöltään ja laadultaan lain edellyttämällä tavalla. Tehtäviin nähden riittämättömät resurssit vaarantavat asiakasturvallisuuden sosiaalihuoltolain mukaisissa lapsiperhepalveluissa. Epäkohtiin ei ole saatu edelleenkään riittävästi muutosta aikaiseksi omavalvonnan keinoin.

Aluehallintovirasto antaa hyvinvointialueelle huomautuksen vastaisen varalle, koska se on laiminlyönyt velvollisuuteensa huolehtia siitä, että hyvinvointialueen lapsiperheiden sosiaalityössä on riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä vastaamaan asiakkaiden lakisääteisistä sosiaalihuoltolain mukaisista lapsiperhepalveluista.

Aluehallintovirasto toteaa, että hyvinvointialueen on ryhdyttävä välittömästi sellaisiin toimenpiteisiin, että henkilöstöresurssit vastaavat asiakkaiden palvelutarvetta, jotta lapsiperhesosiaalityön palvelut toteutuvat lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Aluehallintovirasto jatkaa valvontaa ja tekee hyvinvointialueelle valvontakäynnin 30.6.2025 mennessä.



## Sovelletut oikeusohjeet

Sovellettu lainsäädäntö on päätöksen liitteenä (liite 2).

## Muut lähteet

Kansallisen lapsistrategian toimeenpanosuunnitelma hallituskaudella 2023–2027. Valtioneuvoston periaatepäätös. Valtioneuvoston julkaisuja 2024:52.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2024:13.

Lasten suojelemisen nykytila ja tulevaisuus. Lapsiperheiden sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakastyön ammattilaisten näkemyksiä. Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 1/2023.

Lastensuojelun Keskusliiton tavoiteohjelma hyvinvointialueiden ja kuntien valtuustokaudelle 2025–2029. Lastensuojelun Keskusliitto 2024.

## Liitteet

Liite 1: Yhteenveto Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden sosiaalipalvelujen työntekijöille laaditun kyselyn vastauksista.

Liite 2: Sovellettu lainsäädäntö.

## Muutoksenhaku

Tähän päätökseen ei oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain (808/2019) 6 §:n 1 momentin mukaan voi hakea valittamalla muutosta.

Aluehallintoviraston antamaan huomautukseen ei sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 43 §:n 1 momentin mukaan voi hakea valittamalla muutosta.



## Hyväksyntä

Juristi

Pirjo Mäkeläinen

Sosiaalihuollon ylitarkastaja

Saku Vaskivuo

*Aluehallintovirasto käyttää sähköistä hyväksyntää, jonka merkinnät ovat asiakirjan lopussa.*

## Jakelu ja suoritemaksu

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, toimialuejohtaja Leena Mämmi-Laukka, jota pyydetään antamaan päätös tiedoksi asiassa selvityksen antaneille sekä lisäksi huolehtimaan siitä, että päätös käydään läpi lapsiperheiden sosiaalityön henkilöstön kanssa.

Päätös on maksuton.

## Tiedoksi

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Järjestämisjohtaja Kirsti Ylitalo-Katajisto

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Sosiaalijohtaja Leena Pimperikoivisto

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, Työsuojelun vastuualue

## Lisätietoja

Lisätietoja antaa tarvittaessa sosiaalihuollon ylitarkastaja Saku Vaskivuo, puh. 0295 016 000

POHJOIS-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO

Postiosoite: PL 6, 13035 AVI

Puhelinvaihe: 0295 016 000

kirjaamo.pohjois@avi.fi | <http://www.avi.fi/>

Tämä asiakirja PSAVI/15363/2023 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument PSAVI/15363/2023 har godkänts elektroniskt

Ratkaisija Mäkeläinen Pirjo 29.01.2025 08:42

Esittelijä Vaskivuo Saku 29.01.2025 08:36