xx.xx.2016

Lastensuojelun tehostettu perhetyö
HEL 2016–008415

1 Yleiskuvaus palvelusta

Lastensuojelun tehostettu perhetyö on lastensuojelulain 7 luvun 36 §:n perusteella järjestettävä avohuollon tukitoimi, joka on määräaikaista ja josta päättää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Palvelu voidaan myös joissain tilanteissa järjestää sosiaalihuollon 18 §:n perusteella erityistä tukea tarvitsevalle lapselle. Kohderyhmänä on lastensuojelulain 7 luvun 36 §:n ja sosiaalihuoltolain 18 §:n perusteella 0-18 vuotiaat lapset ja heidän perheensä. Tarvittaessa palvelua voidaan tarjota lyhyen siirtymäkauden ajan myös yli 18-vuotiaille sosiaalihuoltolain 16 §:n perusteella. Jatkossa näistä palveluista käytetään nimekettä tehostettu perhetyö.

Lapsen asiakassuunnitelmaan aina perustuva tehostettu perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista, ja se kohdistuu koko perheeseen. Tehostettu perhetyö voidaan järjestää myös kiireellisenä avohuollon tukitoimenpiteenä, jolloin asiakassuunnitelmaa ei ole vielä ehditty tekemään. Työskentelylle asetetaan selkeät perheen arkeen vaikuttavat tavoitteet, joilla pyritään siihen, että lastensuojelullinen huoli poistuu tai vähentyy.

Tehostettua perhetyötä tarjotaan perheille, joissa on huoli perheenjäsenten turvallisuudesta ja lasten hyvinvoinnista. Taustalla voi olla päihde- ja/tai mielenterveysongelmaa sekä perheväkivaltaa. Huoli voi liittyä myös vanhemmuuden ja arjenhallinnan puutteisiin ja/tai lapsen/nuoren oirehdintaan. Usein perheen kanssa on työskennelty jo pitkään, ja taustalla on monia vakavia ja pitkään jatkuneita ongelmia. Tehostetun perhetyön tavoitteena on, että lapsi oikea-aikaisesti, ajoittuvan tuen turvin voi jatkaa asumista kotonaan eikä laitossijoitusta tarvita. Tehostetun perhetyön tarve voi aiheutua myös nopeasti kriisiytyneistä tilanteista, joissa lapsen/nuoren kohdalla on tehty esim. kiireellinen sijoitus ja joissa tarvitaan työskentelyä kotiutumisen tueksi ja onnistumiseksi. Kestoltaan tehostettu perhetyö suunnitellaan yksilöllisesti ja se kestää asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Tehostetun perhetyön tavoitteena on lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen, vanhemman ja perheen arjen hallinnan lisääminen, vanhemman tukeminen vanhemmuuden eri osa-alueilla sekä lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen vahvistaminen. Vanhemmuuden tukemisella pyritään riittävän vahvaan vanhemmuuteen, jossa lapsen tarpeisiin vastataan riittävällä tavalla. Työ kohdistuu sekä perheen jäseniin yksilöinä että perhekokonaisuuteen. Työ on asiakkaan tarpeiden mukaista. Työ sisältää ohjausta, neuvontaa, tukea, yhdessä tekemistä ja arjen kasvatustyön mallintamista.

Tehostettu perhetyö toteutetaan pääsääntöisesti perheen kotona ja/tai toimintaympäristössä. Työskentelyn aikana huomioidaan vanhempien voimavarat ja verkostot ja keskitytään hakemaan niitä tapoja, joiden avulla vanhempi kykenee olemaan omalle lapselleen riittävän hyvä vanhempi. Lisäksi tavoitteena on turvata ja palauttaa lapsen/nuoren psykososiaalinen toimintakyky esim. tukemalla lapsen/nuoren vahvuuksia ja mahdollisuuksia.

Palvelun kesto määräytyy asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaisesti. Kerrallaan palvelua tilataan enintään kolme kuukautta. Palvelua toteutetaan aina yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Työskentelyn pohjaksi tehdään yhdessä perheen, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja palveluntuottajan kanssa suunnitelma, johon kirjataan työskentelyn tavoitteet, kesto, huomioitavat yhteistyötahot sekä sovitaan arviointiajoista.

Palvelua on tuotettava Helsingissä. Yksittäistapauksissa palvelua on tarpeen järjestää muillakin paikkakunnilla. Tarjouksessa annetaan tieto, onko palvelua mahdollista tuottaa Helsingin lisäksi muilla paikkakunnilla.

2 Palvelun yksityiskohtainen sisältö

Palvelu koostuu kolmesta vaiheesta: aloitus, työskentely- ja lopetusvaiheesta.

2.1 Aloitusvaihe

Aloituspalaveri sovitaan yhdessä tilaajan (lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän), palveluntuottajan ja asiakkaan (perheen) kanssa. Kiireellisissä tilanteissa työskentely tulee aloittaa sosiaalityöntekijän niin arvioidessa 24 tunnin sisällä.

Työskentelyn alussa kartoitetaan kokonaistilanne yhteistyössä tilaajan, palveluntuottajan ja perheen kanssa. Sovitun mukaisesti palveluntuottaja laatii tehostetun perhetyön kirjallisen suunnitelman (suunnitelman laatimisessa käytetään tilaajan valmistamaa mallipohjaa). Suunnitelmassa mm. asetetaan tavoitteet työskentelylle, määritellään keinot, joilla tavoitteisiin pyritään, sovitaan työskentelyn arviointimenetelmistä sekä arvioidaan palvelun tuottamiseen käytettävä aika.

Samalla laaditaan asiakaskohtainen sopimus. Keskeistä yhteisen tavoitteen saavuttamiselle on toimivan ja luottamusta sisältävän yhteistyösuhteen syntyminen asiakasprosessin alussa. Aloitusvaihe sisältää tarvittaessa motivointia palvelun vastaanottamiseen ja työskentelyyn sitoutumiseen. Suunnitelman toteutumista arvioidaan sovituin välein yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, palveluntuottajan ja perheen kanssa.

Tehostettua perhetyötä tehdään sekä yksin että työparina arvioidun tarpeen mukaan. Tilaaja määrittää työparityöskentelyn tarpeen. Mahdollisesta henkilöstön vaihtumisesta johtuvista

muutoksista tulee neuvotella lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa hyvissä ajoin. Jos päädytään työparityöskentelyyn, toinen työparin työntekijä tulee tilaajalta.

2.2 Työskentelyvaihe

Tuen intensiteetti voi vaihdella työskentelyn aikana. Kestoltaan tehostettu perhetyö suunnitellaan yksilöllisesti ja se kestää asiakkaan tarpeen mukaan. Palveluntuottaja raportoi kirjallisesti työskentelystään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle vähintään kuukausittain (raportoinnissa käytetään tilaajan laatimaa mallipohjaa).

Tehostettuun perhetyöhön kuuluvat viikoittaiset palveluntuottajan ja asiakkaan tapaamiset. Alkuun tapaamisia voidaan tarvita jopa 3-5 kertaa viikossa. Koko perhettä tavataan yleensä perheen kotona vähintään kerran viikossa. Työskentely on asiakkaan tarpeista lähtevää. Tapaamisten lisäksi työskentelyyn voi sisältyä tarvittaessa tukipuhelut. Tukipuhelut eivät korvaa kasvotusten tehtäviä viikoittaisia tapaamisia asiakkaan kanssa.

Palveluntuottaja, lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja perhe pitävät noin 1 kk:n välein arviointipalavereja, joissa käydään läpi lapsen ja perheen tilannetta, arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja työskentelyn sujumista sekä laaditaan mahdolliset uudet tavoitteet. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan uusia tavoitteita.

2.3 Lopetusvaihe

Erityisistä syistä (esim. kiireellinen sijoitus) tehostettu perhetyö voi päättyä sovittua aiemmin lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän arvioinnin mukaan. Työskentely päätetään siinä tapauksessa, kun perhe ei enää tarvitse palvelua tai ei sitoudu siihen.

Työskentelyn päättyessä tilaaja, palveluntuottaja ja perhe pitävät yhteisen päätöspalaverin, jossa arvioidaan asetettujen tavoitteiden toteutuminen. Palveluntuottaja huolehtii, että lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan viimeistään kahden viikon kuluttua työskentelyn päätyttyä tehostetun perhetyön loppuraportti (tilaaja on laatinut tarkoitusta varten mallipohjan).

3 Palvelun laatuvaatimukset ja laadunhallinta

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan yhdessä tilaajan ja asiakkaan kanssa laadittua tehostetun perhetyön suunnitelmaa.

Työskentelyn tavoitteiden toteutumista ja tarvetta arvioidaan työskentelyn aikana. Tavoitteiden toteuttamista arvioidaan yhdessä sovituilla arviointimenetelmillä. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä tilauksen tehneeseen sosiaalityöntekijään, jos

tehtyyn tilaukseen tulee muutoksia tai asiakkaan tilanne sitä edellyttää. Sosiaalityöntekijä määrittää asiakkaan palvelutarpeen palvelun aikana.

Jokaisen asiakastapaamisen sisältö dokumentoidaan. Palveluntuottaja raportoi kirjallisesti työskentelystään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle vähintään kuukausittain (raportoinnissa käytetään tilaajan laatimaa mallipohjaa). Työskentelyn kirjaamisen tarkoituksena on auttaa lastensuojelun tavoitteiden toteutumisen seurantaa. Dokumentoinnin tulee sisältää konkreettisia havaintoja lapsen ja perheen arjesta ja työskentelyn sisällöstä. Asiakirjojen tarkoitus on kuvata tehtyä työtä. On tärkeää kirjata perheessä tapahtuneet myönteiset muutokset ja työssä onnistumiset sekä huolenaiheet tai työskentelyn esteet. Raporttiin sisällytetään myös tehdyt työtunnit.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa viivyttelemättä lapsen ja/tai perheen tilanteessa tapahtuvat muutokset, huolenaiheet ja työskentelyyn olennaisesti vaikuttavat seikat lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Palveluntuottaja on tarvittaessa velvollinen tekemään lastensuojeluilmoituksen lain mukaisesti.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta säännöllisesti ja esittää tilaajalle yhteenvedon palautteista vuosittain. Asiakaspalautetta kerätään ja yhteenveto laaditaan tilaajan laatiman mallipohjan avulla.

Palveluntuottaja on velvollinen pyydettäessä toimittamaan erillisen yhteenvedon ja / tai lausunnon esimerkiksi oikeuskäsittelyyn, muistutukseen tai kanteluun liittyen. Lausunto on laadittava huolellisesti, toimitettava pyydetyssä määräajassa ja sen on sisällettävä pyydetyt tiedot. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta erilliseen laskutukseen yhteenvedon ja / tai lausunnon tekemisestä, vaan niiden tekeminen sisältyy palvelun hintaan.

Palveluntuottaja huolehtii, että lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan viimeistään kahden viikon kuluttua työskentelyn päätyttyä tehostetun perhetyön loppuraportti (tilaaja on laatinut tarkoitusta varten mallipohjan).

Kun lasta, nuorta ja perhettä koskevia tietoja kirjataan, on kiinnitettävä erityisesti huomiota siihen, kenen asiakastietoihin merkinnät tehdään. Jokaisella perheen lapsella, johon lastensuojelun perhetyö kohdistuu, on oltava omat asiakastiedot ja dokumentit. Tiedot ovat salassa pidettäviä ja asiakkaalla on oikeus tutustua ja saada tietoja häntä koskevista dokumenteista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän sopimuksen piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla annettuja kunnallisia ohjeita.

Palveluntuottajalla on lain yksityisistä palveluntuottajista 6 § mukainen voimassa oleva omavalvontasuunnitelma (valtakunnallinen omavalvontasuunnitelma on riittävä).

Palvelutuottajalla on voimassa oleva vastuuvahinkovakuutus ja palveluntuottaja vastaa kaikista toimintansa palvelujen saajille aiheuttamisesta vahingoista.

4 Henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi tarjottuun kapasiteettiin nähden riittävä määrä asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa. Vähimmäisvaatimuksena on, että palveluntuottajan on pystyttävä tarjoamaan palvelua ainakin yhdelle perheelle.

Palvelun tuottajan tulee noudattaa seuraavia henkilöstön kelpoisuuteen liittyviä lakeja: Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 271/2005 § 10, asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 608/2005 sekä Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.

Tehostetusta perhetyöstä vastaavalla henkilöllä on vähintään sosiaalialan AMK -tutkinto, tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto. Vaihtoehtoisesti palveluvastaavalla voi olla myös muu soveltuva korkeakoulututkinto (esim. kasvatustieteen-, erityispedagogiikan-, terveydenhuollon alalta). Lisäksi tehostetusta perhetyöstä vastaavalla tulee olla vähintään 2 vuoden työkokemus lastensuojelusta sekä riittävä työkokemukseen tai koulutukseen perustuva johtamistaito.

Tehostetusta perhetyötä toteuttavalla työntekijällä on vähintään sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan AMK -tutkinto tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto ja lisäksi vähintään kahden (2) vuoden kokoaikainen työkokemus lastensuojelusta. Soveltuvaksi työkokemukseksi katsotaan myös muu lastensuojelutyö kuin lastensuojelun perhetyö.

Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on käytössä perehdytysohjeet ja kirjallinen perehdytyssuunnitelma. Kaikilla työntekijöillä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Palveluntuottaja huolehtii, että käytössä on riittävä määrä työntekijöitä toiminnan ylläpitämiseen. Henkilökunnalla on säännöllinen ulkopuolinen työnohjaus. Palveluntuottaja järjestää lakisääteistä täydennyskoulutusta henkilöstölle. Työntekijöillä on palveluiden tuottamista varten toiminnassa tarvittavat laadukkaat työvälineet ja menetelmät. Käytössä on sijaisjärjestelmä, jolla turvataan palvelun jatkuvuus ja laatu henkilökunnan poissaolojen aikana.

Työntekijöiden edellytetään olevan yhteistyökykyisiä, luotettavia ja vastuullisia. Työntekijät eivät saa aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa tai hyötyä asiakkaasta taloudellisesti. Työntekijät sitoutuvat noudattamaan salassapito-, vaitiolovelvollisuus- ja hyväksikäyttö-kieltositoumusta sekä tietoturva- ja tietoturvaohjeita. Työntekijöiden osaamisen tulee olla asiakkaiden tuen ja avun tarpeen edellyttämällä tasolla.

Ennen sopimuksen allekirjoittamista on palveluntuottajan esitettävä yhteenveto työntekijöidensä rikosrekisteriotteiden yhteenvedosta.

Palveluntuottaja ilmoittamaan tilaajalle, mikäli on jäävi tuottamaan palvelua tilaajan osoittamalle asiakkaalle.

5 Reklamaatiot

Reklamaation voi tehdä asiakas, läheisverkoston edustaja, kaupungin edustaja tai palveluntuottaja. Sekä palveluntuottaja että tilaaja kirjaavat saamansa reklamaatiot. Mikäli asiakas reklamoi suoraan palveluntuottajalle, on siitä ilmoitettava tilaajalle. Reklamaatiot käsitellään tilaajan ja palveluntuottajan kesken viikon sisällä reklamaation saapumisesta. Reklamaatioihin tulee vastata kirjallisesti sekä tehdä tarvittaessa korjaavat toimenpiteet.

Reklamaatioiden aiheita ovat mm.

- asiakkaan sovittuun palveluun liittyvät huomautukset
- työntekijän käyttäytymiseen ja asiakkaan kohteluun liittyvät ongelmat
- palvelu ei ole ollut sopimuksen mukaista

6 Palvelun tilaaminen

Puitejärjestelyyn valituista palveluntuottajista laaditaan luettelo, jossa palveluntuottajat on asetettu hankintapäätöksen mukaiseen edullisuusjärjestykseen. Asiakkaalle palveluntuottaja valitaan edullisuusjärjestyksessä edullisimmalta, joka soveltuu asiakkaan tarpeisiin. Soveltuvuus arvioidaan kunkin asiakkaan kohdalla yksilöllisen tarpeen ja palvelun soveltuvuuden perusteella. Asiakkaan yksilöllinen tarve ja erityiset olosuhteet ratkaisevat, minkälaisia palveluja tilaaja kulloinkin hänelle järjestää. Sopivan palveluntuottajan valintaan vaikuttavat mm. lapsen ja perheiden erityistarpeet, jolloin voidaan tarvita esim. perheterapeuttista, neuropsykologista, psykiatrista tai monikulttuurista erityisosaamista tai ympärivuorokautista päivystystä.

Tilaaja valitsee ja lähettää kilpailutettavan palvelun piiriin tulevat asiakkaat ja maksaa vain itse osoittamistaan asiakkaista. Palveluntuottajalle annetaan maksusitoumus ja palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa jälkikäteen toteutuman mukaan. Tilaaja ostaa palvelua asiakkaalle perheen ja lapsen tarpeen mukaan yksin- tai parityöskentelynä ottaen huomioon mm. perheen koon.

7 Korvauksen määräytyminen

Palvelusta veloitetaan puitesopimuksessa sovitun tuntihinnan ja asiakaskohtaisen toteuman mukaan. Tarjoushinta on voimassa arkipäivisin klo 7–18. Arki-illan klo 18–22 palvelun hinta on tarjoushinta + 15 %, lauantaipäivien klo 7—18 hinta on tarjoushinta + 25 % ja sunnuntaipäivien klo 7–18 hinta on tarjoushinta + 50 %.

Mikäli suunnitelmassa sovittu tuntimäärä uhkaa ylittyä, on neuvoteltava sosiaalityöntekijän kanssa. Tuntihinta sisältää palvelun tuottamisen kokonaisuudessaan (myös raportoinnin yms.) Palveluntuottaja ei voi veloittaa ajasta, joka käytetään luvussa 2.1 kuvatun aloitusvaiheen mukaisiin työskentelyvaiheisiin, kuten perhetyön suunnitelman laatimiseen.

Laskutettavaksi hyväksytään tunnit, jotka käytetty suoraan asiakastyöhön. Suora asiakastyö käsittää asiakkaan saaman välittömän tuen eli tapaamiset, joissa asiakas on läsnä.

Hinta sisältää mm. työntekijän matkustuskulut ja matkustusajan, puheluihin ja kirjaamiseen kuluvan ajan ja muut suoran asiakastyön tuottamisesta aiheutuvat kulut ja ajankäytön. Normaalin palveluntuottamisen lisäksi välttämättömien matkojen (esim. verkostoneuvottelut toisella paikkakunnalla) kustannuksista sovitaan etukäteen erikseen.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa.

Mikäli asiakas ei saavu työntekijän toimistolle sovittuun tapaamiseen kirjataan työajaksi 30 minuuttia. Mikäli asiakas ei ole kotona, kun työntekijä menee sovitulle kotikäynnille, tai tapaaminen on sovittu muualle kuin työntekijän toimistolle, merkitään työajaksi käyntiin käytetty todellinen aika. Matka-aikaa käyntiin on mahdollista merkitä enintään tunti.