



14.05.2013

Vakaj/11

§ 72

Varhaiskasvatuslautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten raportista

HEL 2013-004730 T 05 00 02

Päätös

Varhaiskasvatuslautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten raportista seuraavan sisältöisen lausunnon.

Varhaiskasvatuksen osuus sosiaalimiesten raportissa

Yhteydenottoja sosiaaliviraston sosiaaliasiamiehille tuli 1 255, joista 8 (0,6 %) koski varhaiskasvatusta. Raportissa varhaiskasvatuksen osuus on hyvin vähäinen. Esitetyt huomiot liittyivät yksittäisiin päivähoidossa tapahtuneisiin tilanteisiin. Tilanteet olivat varhaiskasvatuksen johdon tiedossa ja ne on käsitelty.

Asiakkaiden asema varhaiskasvatuksessa

Lasten vanhemmat ja varhaiskasvatuksen henkilökunta tapaavat päivittäin lasta tuotaessa ja haettaessa ja käyvät säännöllisesti lapsen hoitoa ja kasvatusta koskevia keskusteluja. Varhaiskasvatuksessa on kiinnitetty usean vuoden ajan huomiota vanhempien ja henkilökunnan välisen kasvatuskumppanuuden rakentumiseen ja sen ylläpitämiseen, mikä ilmenee vähäisinä yhteydenottoina sosiaaliasiamieheen. Yhteydenottojen sisällön tuntemuksen sekä asiakaskyselyjen perusteella voidaan todeta, että vanhempien osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet ovat toteutuneet varhaiskasvatuksessa hyvin.

Lasten päivähoidon asiakaspalvelu on ollut jatkuvan huomion ja kehittämisen kohde. Asiakkaiden selvityspyyntöihin ja kriittisiin palautteisiin paneudutaan, tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja vastataan aikataulun mukaisesti. Asiakaspalautetta kootaan ja analysoidaan systemaattisesti palvelun laadun varmistamiseksi. Tulevaisuudessa Helsingin kaupungin palautejärjestelmä mahdollistaa asiakaspalautteiden ja niihin annettujen vastausten julkaisemisen, mikä osaltaan lisää toiminnan läpinäkyvyyttä.

Esittelijä

varhaiskasvatusjohtaja
Satu Järvenkallas

Lisätiedot

Sirkka-Liisa Ihalainen, varhaiskasvatuksen asiantuntija, puhelin: 310 42543
sirkka-liisa.ihalainen(a)hel.fi

Liitteet

Postiosoite
PL 9000
00099 Helsingin kaupunki
varhaiskasvatus@hel.fi

Käyntiosoite
Siltasaarenkatu 13
Helsinki 53
www.hel.fi/varhaiskasvatus

Puhelin
+358 9 310 1711
Faksi
+358 9 310 43285

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI5881199710009236
Alv.nro
FI02012566



Päätösehdotus

Varhaiskasvatuslautakunta päättäneen antaa kaupunginhallitukselle sosiaaliasiamiesten raportista seuraavan sisältöisen lausunnon.

Varhaiskasvatuksen osuus sosiaalimpiesten raportissa

Yhteydenottoja sosiaaliviraston sosiaaliasiamiehille tuli 1 255, joista 8 (0,6 %) koski varhaiskasvatusta. Raportissa varhaiskasvatuksen osuus on hyvin vähäinen. Esitetyt huomiot liittyivät yksittäisiin päivähoidossa tapahtuneisiin tilanteisiin. Tilanteet olivat varhaiskasvatuksen johdon tiedossa ja ne on käsitelty.

Asiakkaiden asema varhaiskasvatuksessa

Lasten vanhemmat ja varhaiskasvatuksen henkilökunta tapaavat päivittäin lasta tuotaessa ja haettaessa ja käyvät säännöllisesti lapsen hoitoa ja kasvatusta koskevia keskusteluja. Varhaiskasvatuksessa on kiinnitetty usean vuoden ajan huomiota vanhempien ja henkilökunnan välisen kasvatuskumppanuuden rakentumiseen ja sen ylläpitämiseen, mikä ilmenee vähäisinä yhteydenottoina sosiaaliasiamieheen. Yhteydenottojen sisällön tuntemuksen sekä asiakaskyselyjen perusteella voidaan todeta, että vanhempien osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet ovat toteutuneet varhaiskasvatuksessa hyvin.

Lasten päivähoiton asiakaspalvelu on ollut jatkuvan huomion ja kehittämisen kohde. Asiakkaiden selvityspyyntöihin ja kriittisiin palautteisiin paneudutaan, tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja vastataan aikataulun mukaisesti. Asiakaspalautetta kootaan ja analysoidaan systemaattisesti palvelun laadun varmistamiseksi. Tulevaisuudessa Helsingin kaupungin palautejärjestelmä mahdollistaa asiakaspalautteiden ja niihin annettujen vastausten julkaisemisen, mikä osaltaan lisää toiminnan läpinäkyvyyttä.

Esittelijä

Hallintokeskus on lausuntopyynnöllään 8.4.2013 pyytänyt varhaiskasvatuslautakunnan lausuntoa kaupunginhallitukselle 31.5.2013 mennessä sosiaaliasiamiesten raportista.

Sosiaaliasiamiesten raportti on tämän asian liitteenä.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät varhaiskasvatusvirastossa

Päivähoito toimii omana varhaiskasvatusvirastona 1.1.2013 alkaen. Samanaikaisesti muodostettiin sosiaali- ja terveystoimisto. Valtakunnallisella tasolla vuoden 2013 alussa päivähoito siirrettiin



sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalta opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalalle. Muutokseen liittyi myös lainsäädännöllisiä muutoksia. Varhaiskasvatuksessa säilyi kuitenkin ennallaan sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä lainsäädäntö.

Sosiaali- ja terveysviraston sosiaaliasiamiesten tehtävät varhaiskasvatuksessa ovat sosiaalihuollon asiakaslain 24 § mukaisesti seuraavat:

- 1) neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa;
- 2) avustaa asiakasta 23 §:n 1 momentissa tarkoitettussa asiassa (muistutus);
- 3) tiedottaa asiakkaan oikeuksista;
- 4) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi; sekä
- 5) seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Esittelijä

varhaiskasvatusjohtaja
Satu Järvenkallas

Lisätiedot

Sirkka-Liisa Ihalainen, varhaiskasvatuksen asiantuntija, puhelin: 310 42543
sirkka-liisa.ihalainen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Selvitys sosiaaliasiamiesten toiminnasta v.2012

Tiedoksi

Kaupunginhallitus
Sosiaali- ja terveysvirasto
Varhaiskasvatusvirasto