

# KESKI-SUOMEN HYVINVOINTIALUEEN PERHEOIKEUDELLISEN YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Keski-Suomen hyvinvointialue

y-tunnus 3221318-2

Keski-Suomen hyvinvointialueen perheoikeudellinen yksikkö, Väinönkatu 6, 3.krs, 40100 Jyväskylä.

Keski-Suomen hyvinvointialueen perheoikeudellinen yksikkö, Äänekosken toimipiste, Torikatu 6 B, 2. krs, 44100 Äänekoski

Keski-Suomen hyvinvointialueen perheoikeudellinen yksikkö, Jämsän toimipiste, Kelhänkatu 3, 42100 Jämsä

Perheoikeudellisten palveluiden asiakkaita ovat vanhemmat, huoltajat ja lapset adoptioneuvonta-, vanhemmuuden selvittämis-, elatus-, huoltajuus- sekä valvottujen tapaamisten asioissa. Puolisot elatusapasioissa.

Esimies palvelupäällikkö Mirja Laitinen

Puhelin 050 3118 647

Sähköposti [mirja.laitinen@hyvaks.fi](mailto:mirja.laitinen@hyvaks.fi)

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Toimintayksikön esihenkilö palvelupäällikkö Mirja Laitinen vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta. Palvelupäällikkö vastaa, että omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on perheoikeudellisessa yksikössä ilmoitustaululla kaikkien nähtävänä sekä palvelun www-sivuilla.

Linkki nettisivuille <https://hyvaks.fi/palvelumme/perheoikeudelliset-palvelut>

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### Toiminta-ajatus

Perheoikeudellisia palveluita ovat vanhemmuuden selvittäminen, lapsen huolto- ja tapaamissopimusasiat, lapsen elatussopimusasiat, lapsen huolto- ja tapaamisoikeusselvitysten tekeminen tuomioistuimille, perheasioiden sovittelu, lapsen valvottujen tapaamisten järjestäminen, adoptio-neuvonnan järjestäminen sekä puolisoiden elatusapuasiat.

Lastenvalvojan tehtävänä on hoitaa vanhemmuuslain mukaiset isyyden ja äitiyden selvittämiset sekä isyys- ja äitiyskanteet. Lastenvalvoja hoitaa lapsen huolto- ja tapaamislain sekä elatuslain mukaiset sopimusneuvottelut sekä sopimusten vahvistamiset. Lastenvalvoja vahvistaa avioliittolain mukaiset puolisoiden elatussopimukset.

Lastenvalvoja tekee lapsen huolto- ja tapaamisoikeus selvitykset tuomioistuimille.

Valvotuilla tapaamisilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain ja lapsen huoltolain mukaisia vanhempien eron jälkeen lapsen tapaamisessa toteutettavia valvottuja vaihtoja, tuettuja tapaamisia ja valvottuja tapaamisia. Tapaamisten valvonta perustuu joko lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen, jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö. Keski-Suomen hyvinvointialueella järjestämisen tehtävät kuuluvat perheoikeudellisten palveluiden palveluohjaajien tehtäviin. Palvelutuotanto on pääosin kilpailutuksen kautta hankittua ostopalvelua. Tapaamispalvelua järjestetään yhteensä kahdeksassa eri tapaamispaikassa Jyväskylässä, Joutsassa, Äänekoskella ja Viitasaarella.

Keski-Suomen hyvinvointialueelle adoptio-neuvontapalvelun tuottaa Pelastakaa Lapset ry. Maksusitoumuksen adoptio-neuvontaa varten sekä lausunnon perheen olosuhteista adoptio-neuvontaa varten tekee perheoikeudellisten palveluiden yksikön työntekijä.

Perheasioiden sovittelua ei järjestetä Keski-Suomen hyvinvointialueen perheoikeudellisessa yksikössä. Perheasioiden sovittelua järjestetään joissakin hyvinvointialueen perheneuvoloissa sekä kirkon perheasiainneuvottelukeskuksesta.

Eroauttamisen neuvontaa ja ohjausta antavat lastenvalvojat ja palveluohjaajat asiakaskäynneillä, puhelinneuvontana ja chatissä. Lastenvalvojat ja palveluohjaajat toimivat perheoikeudellisten asioiden asiantuntijoina erilaisissa ammatillisissa verkostoissa.

Linkki nettisivuille <https://hyvaks.fi/palvelumme/perheoikeudelliset-palvelut>

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Perheoikeudellisessa yksikössä ajatellaan, että hyvä ero suojaa lasta ja vanhemmuus jatkuu myös eron jälkeen. Kaiken toiminnan keskiössä on lapsi, lapsen etu ja osallisuus. Työskentelyämme ohjaavat hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet ja kunnioitamme asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Toiminta ja palvelut perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin. Perheoikeudellisten ja eroauttamisen palvelujen tavoitteena on lapsen asioiden järjestäminen vanhempien erossa ja hyvän yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuden aikaansaaminen. Perustehtävämme on turvata lapselle tärkeiden ihmissuhteiden ja turvallisten kasvuolosuhteiden säilyminen vanhempien erosta huolimatta.

Isyyden ja äitiyden selvittämisen tavoitteena on turvata kaikille lapsille oikeus vanhempaan.

Tapaamisten valvonnalla lapselle turvataan mahdollisuus luoda ja pitää yllä suhdetta vanhempaansa, jos tuki tai valvonta on tarpeen lapsen edun kannalta perustellusta syystä.

Toimintayksikön työntekijöillä on vahvaa perheoikeudellisten palvelujen ja eroauttamisen asiantuntijuutta. Yksikössä työskennellään kehittäväällä työtoteella. Tietotaitoa kertyy yhdessä tekemällä ja jakamalla perheoikeudellisten palvelujen tiimissä. Täydennyskoulutuksella panostetaan eroauttamisen ja yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuden tukemiseen.

## **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **RISKIENHALLINTA**

Keski-Suomen hyvinvointialueella on yleiset ohjeet työsuojelusta ja työturvallisuudesta, joita palveluissa noudatetaan. Esihenkilö vastaa työntekijöiden perehdyttämisestä hyvinvointialueen ohjeisiin.

Riskitilanteista keskustellaan esihenkilön kanssa, viikoittaisissa tiimipalavereissa sekä perheiden peruspalvelun johtotiimissä.

Toimintayksikön koko henkilökunta osallistuu riskien arviointiin ja niiden korjaamiseen.

Epäkohdista, läheltä piti -tilanteista ja haittatapahtumista keskustellaan rakentavalla tavalla ja matalalla kynnyksellä esihenkilön kanssa sekä yleisellä tasolla tiimikokouksissa.

Erilaiset riskitilanteet käydään läpi esihenkilön kanssa ja tarvittaessa perheiden peruspalvelun palvelujohtajan kanssa.

Uhkatilanteista täytetään sähköinen poikkeamailmoitus. Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, jonka kautta tehdään haitta- ja vaaratilanneilmoitukset (Läheltä piti, poikkeama, turvallisuushavainto). Näitä ovat esimerkiksi työtapaturmaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, tietoturvaan ja tietosuojaan sekä myös muihin turvallisuusalueisiin liittyvät ilmoitukset.

Riskitilanteiden käsittelyyn saadaan tarpeen mukaan apua työterveydestä ja henkilöstöpalveluista.

Yhteistyötahoille tiedotetaan heitä koskevista asioista.

Perheoikeudellisen palveluyksikön työntekijällä on Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetty velvollisuus (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Työntekijä voi antaa suoraa palautetta lähiesikilölle havaitsemastaan epäkohdasta. Ilmoituksen voi tehdä myös hyvinvointialueen valvontaan siihen tarkoitettulla lomakkeella.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan siten, että sosiaalityöntekijä-lastenvalvojan viroissa työskentelevät sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 7§:n mukaisesti pätevät sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajien viroissa 8 §:n mukaiset sosionomit. Asiakkaiden asiallinen kohtelu on yksi painopiste uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

Jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, häntä ohjataan ensisijaisesti antamaan suoraa palautetta asianomaiselle työntekijälle ja selvittämään hänen kanssaan asiaa.

Asiakkaalle annetaan ohje, miten muistutus esikilölle tehdään ja linkki sähköiseen lomakkeeseen.

### Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden asiakastilanteissa antama palaute työntekijöille otetaan huomioon palvelua kehitettäessä.

Keski-Suomen hyvinvointialueelle on tulossa sähköinen asiakaspalautejärjestelmä.

Asiakaspalautetta saadaan myös muistutusten, kantelujen ja muiden selvityspyyntöjen kautta.

Yleinen palaute käsitellään työyhteisön tiimikokouksissa ja kaikki palaute huomioidaan palveluiden kehittämisessä.

Kun vanhemmat neuvottelevat Perheoikeudellisissa palveluissa lapsensa asumisesta, tapaamisoi-keudesta tai huollosta, vanhemmilla on velvollisuus keskustella lapsensa kanssa, jotta lapsi voi kertoa heille toiveensa ja mielipiteensä asiasta. Vanhempien tulee kertoa lapsen mielipide sopimuksen vahvistavalle lastenvalvojalle. Jos huoltajat pyytävät, että lastenvalvoja keskustelisi lapsen kanssa, on keskustelu mahdollinen, jos lapsi siihen suostuu ja lastenvalvoja pitää sitä tarpeellisena. Tuomioistuimelle tehtävissä olosuhdeselvityksissä lastenvalvoja tapaa ja kuulee lasta lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden. Perheoikeudellisilla palveluilla on käytössä lapselle tarkoitettu esite lastenvalvojan tapaamisesta.

## Asiakkaan oikeusturva

Sosiaaliasiamies Eija Hiekka, puhelinaika ma-to klo 9-11, p. 044 265 1080. Käynti- ja postiosoite on Matarankatu 4, 40100 Jyväskylä

Sähköposti: [sosiaaliasiamies@koske.fi](mailto:sosiaaliasiamies@koske.fi)

tietoturvallinen sähköposti:

<https://www.turvaposti.fi/viesti/sosiaaliasiamies@koske.fi>

Kaikki palaute käsitellään yleisellä tasolla tiimikokouksissa ja huomioidaan palveluiden kehittämisessä.

Muistutus käsitellään yksikössä, jota muistutus koskee. Muistutukseen vastaa palvelupäällikkö Mirja Laitinen.

Muistutus käsitellään neljän viikon sisällä. Jos muistutukseen ei pystytä vastaamaan tavoiteaika-  
taulussa, esim. muistutuksen laajuuden vuoksi, asiakkaalle ilmoitetaan arvio vastauksen saami-  
sen aikataulusta.

## 6 ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Turvallisuussuunnitelma käydään läpi vuosittain. Yksikössä on turvallisuusasiamies, joka perehdyttää uudet työntekijät turvallisuussuunnitelmaan ja järjestää heille turvallisuuskävelyn.

Hannikaisenkatu 41/Väinönkatu 6:n kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään tarvittaessa.

Työntekijät osallistuvat hätäensiapukoulutukseen määritellyin vuosiväleihin ja palosammutuskoulutukseen tarpeen mukaan.

Asiakasturvallisuuden ylläpitämisen ja parantamisen keinoina ovat toimiva omavalvonta, palautteet sekä riittävästä koulutuksesta ja tiedon saannista huolehtiminen.

Työntekijät turvaavat asiakkaalle tarpeen mukaisen tulkkipalvelun. Yksikön on mahdollista saada etukäteen varaamatta välitöntä puhelintulkkausta (túlka) asiakastilanteisiin.

Väinönkatu 6:ssa työskentelee useita lapsiperhepalveluiden yksiköitä, joiden esihenkilöt tiedottavat ajantasaisesti toisilleen turvallisuusuhkista. Väinönkatu 6:n sosiaalipalveluiden työntekijöillä on yhteinen sähköpostiryhmä, mitä kautta tiedotetaan turvallisuusuhkista.

Työyksikön käytössä on käytössä vartijapalvelut, jonka käyttö arvioidaan etukäteen asiakkaan kanssa tai kutsutaan paikalle tarvittaessa.

Väinönkatu 6:n ja Torikatu 6 B:n rappukäytävissä on tallentava kameravalvonta. Kelhänkatu 3:n odotustilassa sekä ovilla on kameravalvonta.

## Henkilöstö

Perheoikeudellisessa yksikössä työskentelee asiakastyössä sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja sekä palveluohjaajia ja esihenkilönä toimii palvelupäällikkö. Sosiaalityöntekijä-lastenvalvojan viroissa työskentelee sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 7§:n mukaisia pätevät sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajien viroissa 8 §:n mukaiset sosionomit. Perheoikeudellisessa yksikössä työskentelee kokoaikainen toimistos sihteeri.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Pidempisiin poissaoloihin rekrytoidaan sijainen. Sosiaalityöntekijä-lastenvalvojan sijaisuuksiin pyritään aina saamaan laillistettu sosiaalityöntekijä, mutta jos sellaista ei ole saatavilla, sosiaalityöntekijän ammattiin opiskelevan henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön perus- ja aineopinnot sekä käytännön harjoittelun.

Henkilöstö keskustelelee ja kertoo työntekijätarpeista esihenkilölle. Henkilöstön riittävydestä keskustellaan vuosittain palvelujohtajan kanssa ja tulevaisuuden tarpeita pyritään ennakoimaan.

Toimintayksikkö pyrkii ottamaan vuosittain sosiaalityöntekijäopiskelijan harjoitteluun. Opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on pätevä sosiaalityöntekijä. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin.

Odotamme rekrytoitavalta sosiaalityöntekijä-lastenvalvojalta sosiaalityöntekijän pätevyyden lisäksi perheoikeuden tuntemusta sekä työkokemusta perheoikeuden ja/tai sosiaalityön alalta sekä hyviä vuorovaikutus- ja tiimityötaitoja.

Palveluohjaajalta odotamme koulutuksen lisäksi työkokemusta vaativasta sosiaalihuollon asiakaspalvelutehtävästä sekä hyviä vuorovaikutus- ja tiimityöntaitoja.

Edellytämme vakinaisiin virkoihin sekä yli 3 kk sijaisuuksiin lapsen kanssa työskentelevän rikosrekisteriotteen.

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Jokaiselle uudelle työntekijälle tehdään yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma. Yksiköllä on oma sähköinen perehdyttämiskansio, jota päivitetään tarpeen mukaan. Työntekijä tutustuu myös hyvinvointialueen Polku-intran perehdyttämissosioon ja lukee toimintayksikön omavalvontasuunnitelman. Perehdytyksestä vastaa esihenkilö. Esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa henkilökohtaisen aloituskeskustelun työn aloittamisen jälkeen.

Toimintayksikössä tehdään vuosittainen koulutussuunnitelma. Vakinaisille sosiaalityöntekijä-lastenvalvojen tarjotaan mahdollisuus pidempikestoiseen sovittelukoulutukseen.

Esihenkilö käy vuosittain useita henkilökohtaisia kehityskeskusteluja jokaisen työntekijän kanssa, joissa käydään läpi työntekijän osaaminen ja koulutustarpeet.

## Toimitilat

Väinönkatu 6:n perheoikeudellinen yksikkö sijaitsee Jyväskylän keskustassa Matkakeskuksen vieressä. Toimitiloihin pääsee pihanpuolelta esteettömästi hissillä. Äänekosken sivutoimipiste sijaitsee kaupungin keskustassa Torikatu 6 B, 2 krs. Myös tänne pääsee esteettömästi hissillä. Jämsän sivutoimipiste sijaitsee Kelhänkatu 3. Pääsy Jämsän toimitiloihin on esteetön. Matkaa Jämsän linja-autoasemalta on 700m, noin 10 min kävellen. Vastaanottoja järjestetään myös muissa hyvinvointialueen toimipisteissä.

Keski-Suomen hyvinvointialueen perheoikeudellinen yksikkö sijaitsee yhteisissä tiloissa perheneuvolan kanssa Väinönkatu 6:n 3. krs:ssa. Yhteiskäytössä ovat opastus, asiakkaiden odotustila, iso ja pieni kokoushuone sekä henkilökunnan sosiaalitilat. Asiakkaiden käytössä on wc-tiloja sekä inva-wc, missä on vauvanhoitopöytä.

Väinönkatu 6:n 3. krs asiakkaiden odotustila on perheoikeudellisen yksikön, perheneuvolan sekä palveluntarpeenarvioinnin ja perhesosiaalityön yhteiskäytössä. Odotustiloissa on ajantasaiset opasteet asiakkaille. Yksikössä noudatettavat käytännöt noudattavat valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita.

Äänekosken toimipiste sijaitsee sosiaalitoimen hallinnon kerroksessa. Perheoikeudellisten palveluiden sivutoimipisteen käytössä on oma odotustila asiakkaille.

Jämsän toimipiste sijaitsee Jämsän sosiaalipalveluiden kanssa samoissa tiloissa.

Asiakaspalveluhuoneissa pöytä ja tuolit on pyritty sijoittamaan siten, että työntekijällä on vaaratilanteissa esteetön pääsy pois huoneesta. Asiakastuolit on pyritty sijoittamaan siten, että turvavälit ovat riittävät.

Jyväskylän toimipisteessä työntekijät voivat varata pienen ja ison kokoushuoneen sähköisten tilavarausjärjestelmien kautta. Äänekosken toimipisteen kokoushuone on erikseen varattavissa perheoikeudellisten palveluiden käyttöön. Myös Jämsän toimipisteessä on varattavissa pieni ja isokokoushuone.

Työntekijät tekevät etätöitä ja hoitavat etävastaanottoja myös kodista käsin. Työntekijän kanssa tehdään etätöiden riskienarviointi ja kirjallinen etätöösopimus.

## Teknologiset ratkaisut

Asiakaspalvelu-, neuvottelu- ja kokoushuoneissa on huonekohtaiset hälytysnapit kaikissa toimipisteissä. Hälytysnappien toimintakunto tarkastetaan säännöllisesti.

Sekä Väinönkatu 6:n että Torikatu 6 B:n rappukäytävissä on tallentava kameravalvonta. Kelhänkatu 3:n odotustilassa ja ovella on kameravalvonta.



## 7 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

Tietosuoja-asiat käydään läpi perehdytyksessä ja uudet työntekijät lukevat sosiaalipalveluiden tietosuojaohjeet.

Työntekijät käyvät soten Duodecimin Oppiportin tietoturva- ja tietosuojaverkkokoulutuksen joka toinen vuosi.

Ennen etätyön aloittamista työntekijä tekee kirjallisen selvityksen etätyöolosuhteista huomioiden tietosuojan näkökulman.

Tietoturvapoikkeama ilmoitus tehdään Keski-Suomen hyvinvointialueen tietosuojavastaava Irma Latikalle. Irma Latikka p. 0400 147217

Harjoittelijat lukevat sosiaalihuollon tietosuojaohjeet harjoittelun alussa.

Keski-Suomen hyvinvointialueella rekisterinpitäjänä toimii aluehallitus. Hyvinvointialueen tietosuojaselosteet tulevat julkisesti nähtäviksi hyvinvointialueen verkkosivuille sekä toimipisteiden ilmoitustauluille.

Työntekijät kuljettavat asiakastietoja sisältävät asiakirjat lukittavissa salkuissa.

## 8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Perheoikeudellisten palveluiden yksikössä pidetään vuosittain yksi kokopäivän ja 2 puolen päivän kestävä sisäistä kehittämispäivää.

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

### Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_ 13.2.2023 \_\_\_\_\_

Allekirjoitus Mirja Laitinen \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_