KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

OMAVALVONTASUUNNITELMA

PERHEOIKEUDELLISET PALVELUT

Yksikön nimi PERHEOIKEUDELLISET PALVELUT	
Laatijat allekirjoitus	Mirja Laitinen, palvelupäällikkö
Hyväksymispäivämäärä:	
Hyväksyjä (nimi, palvelujohtaja) allekirjoitus	Maria Aalto, palvelujohtaja
	Versio 3
	1.8.2025
	Aiempien versioiden päiväykset 14.11.2024

	13.2.2023
Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä	Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) https://www.hyvaks.fi/palvelumme/perheoikeudelliset-palvelut Suunnitelma löytyy tulosteena jokaisen toimipisteen ilmoitustaululta sekä sähköisenä tallenteena perheoikeudellisten palveluiden teams-kanavalta.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO 3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 3
3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ 4
3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT 4
3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot 4
3.1.2 Palveluyksikön perustiedot 4
3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 5
3.2 ASIAKASTURVALLISUUS 6
3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta 7
3.2.1.1 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit 7
3.2.1.2 Palvelun toteutumisen varmistaminen ostopalveluissa 8
3.2.1.3 Asiakastyön kirjaaminen 8
3.2.1.4 Infektioiden torjunta ja hygieniakäytännöt 9
3.2.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 9
3.2.2.1 Tiedonsaantioikeus 9
3.2.2.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu 10
3.2.2.3 Oikeusturvakeinot 10
3.2.2.4 Itsemääräämisoikeus 11
3.2.2.5 Sosiaaliasiavastaava 12

3.2.3 Muistutusten käsittely 12
3.2.4 Henkilöstö 13
3.2.4.1 Henkilöstön määrä ja rakenne 13
3.2.4.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet 13
3.2.4.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus 14
3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 15
3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 15
3.2.7 Toimitilat ja toimintaympäristö 15
3.2.7.1 Toimitilat 15
3.2.7.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus 16
3.2.7.3 Teknologiset ratkaisut 18
3.2.8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietojärjestelmät ja tietosuoja 18
3.2.9 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen 19
3.3 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA 19
3.3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 19
3.3.1.1 Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely 20
3.3.1.2 Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista 21
3.3.2 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 21
3.3.3 Ostopalvelut 22
3.3.4 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset 22
3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 22
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN 23
4.1 Toimeenpano 23
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 23

KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalveluiden valvontalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveyspalveluissa tulee olla tehtynä palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma. Palveluyksikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja noudattamisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus, turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja sitä muutettaessa on otettava huomioon asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Siinä on huomioitava myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava sitä laajempi ja yksityiskohtaisempi, mitä monimuotoisempaa ja riskialttiimpaa palvelujen tuottajan toiminta on. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään muun muassa noudatettavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Näistä asiakirjoista omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, osa omavalvonnallisista toiminta- ja menettelyohjeista voi olla vain henkilöstön käyttöön tarkoitettuja, kuten lääkehoitosuunnitelma.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialuejohtaja vastaa ylimpänä viranhaltijana perheoikeudellisten palveluiden toiminnasta. Perheoikeudelliset palvelut palveluyksikkö kuuluu lasten, nuorten ja perheiden sosiaali- ja terveyspalvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut vastuualueelle ja siellä perheiden palveluiden palvelualueelle. Vastuualutta johtaa vastuualuejohtaja ja palvelualuetta palvelujohtaja. Palveluyksikön palveluista vastaa palvelujohtaja ja -päällikkö.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Palvelujohtaja Maria Aalto, maria.aalto@hyvaks.fi p. 050 413 5912

Palvelupäällikkö Mirja Laitinen, mirja.laitinen@hyvaks.fi Väinönkatu 6, 3 krs. 40100 Jyväskylä. p. 050 311 8647

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKKÖÄ SEKÄ TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

3.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Keski-Suomen hyvinvointialue Y-tunnus 3221318–2

Viitaniemientie 1 A, 40720 Jyväskylä

Vastuualue: Lasten, nuorten ja perheiden sosiaali- ja terveyspalvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut

Palvelualue: Perheiden palvelut

3.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Perheoikeudelliset palvelut

Väinönkatu 6, 3 krs.

4053 Jyväskylä

Palvelupisteiden osoitteet:

Keski-Suomen hyvinvointialueen perheoikeudellinen yksikkö, Väinönkatu 6, 3 krs. 40100 Jyväskylä ja Väinönkatu 1, 4 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

Palveluyksiköiden valvontalain 10 § 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelujohtaja Maria Aalto, maria.aalto@hyvaks.fi p. 050 413 5912

Palvelupäällikkö Mirja Laitinen, Väinönkatu 6, 3 krs. 40100 Jyväskylä. p. 050 311 8647

mirja.laitinen@hyvaks.fi

3.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

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 tapaamisoikeusselvitykset 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 tuotetaan Jyväskylässä, Keuruulla, Jämsässä, Joutsassa, Äänekoskella ja Viitasaarella.

Keski-Suomen hyvinvointialueelle adoptioneuvontapalvelun tuottaa Pelastakaa Lapset ry. Palvelupäätöksen adoptioneuvontaa varten sekä lausunnon perheen olosuhteista adoptioneuvontaa varten tekee perheoikeudellisten palveluiden yksikön lastenvalvoja.

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

Linkki perheoikeudellisten palveluiden verkkosivuille https://hyvaks.fi/palvelumme/perheoikeudelliset-palvelut

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 tukeminen. 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 kehittävällä työotteella. Tietotaitoa kertyy yhdessä tekemällä ja jakamalla perheoikeudellisten palvelujen tiimissä. Täydennyskoulutuksella panostetaan eroauttamisen ja yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuden tukemiseen.

3.2 ASIAKASTURVALLISUUS

Sosiaalipalveluiden on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeistä palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palveluiden kehittämisessä.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen on hyvinvointialueen johdon ja esihenkilöiden vastuulla. He luovat edellytykset turvalliseen toimintaan, varmistamalla olosuhteet, osaamisen ja resurssit. Turvallisuuskulttuurin edistäminen on jokaisen työntekijän vastuulla.

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

Palvelupisteissä on turvallisuussuunnitelmat, jotka tarkistetaan tarvittaessa. Väinönkatu 6:n palvelupisteessä on turvallisuusasiahenkilö, joka perehdyttää uudet työntekijät turvallisuussuunnitelmaan ja järjestää heille turvallisuuskävelyn. Palvelupäällikkö perehdyttää työntekijät muiden palvelupisteiden turvallisuus- ja pelastussuunnitelmiin sekä järjestää turvallisuuskävelyn yhdessä paikallisen työsuojeluvaltuutetun ja kiinteistönhoidon henkilön kanssa, ellei muuta ole sovittu. Kiinteistöjen palo- ja pelastussuunnitelmat ovat henkilöstölle sähköisesti saatavilla ja paperiversiot löytyvät palvelupisteistä. Palvelupisteiden aulatilojen ilmoitustauluilla on työntekijöille ja asiakkaille pelastautumisohjeet.

Työyksikössä on hätäensiapukoulutuksen käyneitä työntekijöitä ja koko henkilöstö osallistuu palosammutuskoulutukseen kolmen vuoden välein.

Työntekijät turvaavat asiakkaalle tarpeen mukaisen tulkkipalvelun tilaamalla etukäteen tulkkauksen tai käyttävät välitöntä puhelintulkkausta (túlka) asiakastilanteissa.

Väinönkatu 6:ssa työskentelee useita lapsiperhepalveluiden yksiköitä, joiden esihenkilöistä on koottu turvallisuustyöryhmä. Väinönkatu 6:n sosiaalipalveluiden työntekijöillä on yhteinen sähköpostiryhmä, mitä kautta tiedotetaan turvallisuusuhkista.

Työyksikön käytössä on käytössä vartijapalvelut ja vartija varataan paikalle etukäteisarvion perusteella tai kiireellisessä tilanteessa hätänappia painamalla.

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

Yhteistyötä tehdään tarpeen mukaan työsuojelun, työterveyshuollon, poliisin ja palolaitoksen kanssa.

3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Perheiden palvelun kokonaisuudesta vastaa palvelujohtaja ja palveluiden laadusta palvelupäällikkö Mirja Laitinen. Palvelupäällikön varahenkilö Pirjo Selin vastaa toimintayksikön johtamisesta palvelupäällikön poissa ollessa. Itäisen tiimin tiimivastaava on sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja Maija Laakkonen ja läntisen tiimin tiimivastaava on sosiaalityöntekijä-lastenvalvoja Riitta Peltonen. Käytännön työn laadusta vastaa ensisijaisesti työntekijä.

Palvelupäällikön työhuone sijaitsee Väinönkatu 6, 3 krs:ssa ja hän on fyysisesti paikalla 3 päivänä viikossa. Pirjo Selin työskentelee Väinönkatu 6 , 3. krs. työhuoneessa viitenä päivänä viikossa. Tiimivastaavien työhuoneet ovat Väinönkatu 6, 3 krs.:ssa. Palvelupäällikkö käy 3-4 kertaa vuodessa Jämsän ja Äänekosken toimipisteissä ja huolehtii sivutoimipisteiden työskentelytilojen asianmukaisuudesta.

Palvelupäällikkö vetää joka tiistai koko henkilöstön järjestettävän paikan päällä ja etänä järjestettävän tiimipalaverin, jossa käsitellään sekä yleisiä että asiakasasioita. Tiimivastaavat vetävät viikoittaiset itäisen ja läntisen tiimin asiakasasioita käsittelevät teams-palaverit.

Omavalvonta kohdistetaan palveluprosessin kaikkiin osa-alueisiin ja riskit arvioidaan asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta.

3.2.1.1 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit

Palveluissa kerätään THL:n Perheoikeudelliset palvelut -tilasto. Hyvinvointialueen tarpeita varten seurataan lastenvalvojan järjestämien sopimusneuvottelujen määrää, odotusaikaa lastenvalvojan asiakasvastaanotolle sekä vahvistettujen sopimusten sekä pyydettyjen ja tehtyjen olosuhdeselvitysten määrää. Tapaamisten valvonnan palveluissa seurataan palvelussa olevien lasten määrää sekä toteutuneitten ja peruuntuneiden tapaamisten määrää. Adoptioneuvonnassa seurataan adoptioneuvonnan palveluissa olevien asiakkaiden määrää.

Perheoikeudellisissa palveluissa ei ole käytössä palvelun laatua seuraavia mittareita. Perheoikeudellisissa palveluissa henkilöstön osaaminen, koulutusvaatimukset ja täydennyskoulutus ovat tärkeä laatutekijä. Asiakkaiden kokemusta palvelun onnistumisesta seurataan suullisen ja verkkoasiointikanavan (QR-koodi) kautta saadun asiakaspalautteen ja sekä reklamaatioiden kautta. Asiakaspalaute on pääosin ollut myönteistä ja reklamaatioiden määrä on vähäistä.

Tuomioistuimille tehtävien olosuhdeselvitysten laatua seurataan Keski-Suomen käräjäoikeuden kanssa vuosittain järjestettävässä yhteistyöneuvottelussa. Käräjäoikeuden palaute on ollut hyvää ja lisäselvityspyyntöjä tai oikeudenkäynnissä selvityksentekijän suullisia kuulemisia on harvoin. Asiakkaiden tekemiä sosiaalihuollon asiakastietojen oikaisupyyntöjä tulee olosuhdeselvityksistä harvoin.

Perheoikeudellisissa palveluissa asiakkaita koskeva päätökset tehdään kirjallisesti ja ajantasaisesti. Perheoikeudellisissa palveluissa tehdään päätöksiä adoptioneuvontapalvelun ja tapaamisten

valvonnan palvelun myöntämisestä sekä lapsen huolto- ja tapaamissopimuksen, elatussopimuksen ja puolison elatussopimuksen vahvistamisesta. Päätösten oikaisuvaatimusaika on hallintolain 49 c §:n mukainen 30 päivää päätöksen tiedoksisaannista. Päätöksiin vanhemmuuden selvittämisen tai adoptioneuvonnan keskeyttämisestä ja vanhemmuuden selvittämisen uudelleen aloittamisesta liitetään hallintolain 47 §:n mukainen valitusosoitus hallinto-oikeuteen.

3.2.1.2 Palvelun toteutumisen varmistaminen ostopalveluissa

Tapaamisten valvonnan sosiaalipalvelu hankitaan kilpailutetuilta ulkopuolisilta tuottajilta. Hankintaprosessin aikana käydään vuoropuhelua palveluntuottajien kanssa ja huomioidaan heiltä saatu palaute. Palvelukuvauksessa kuvataan laadukkaan tapaamisten valvontapalvelun toteuttamisen kannalta olennaiset mm. henkilöstöön ja toimitiloihin liittyvät vaatimukset. Palvelun laatua seurataan asiakaskohtaisessa yhteistyössä, suunnitelmallisilla valvontakäynneillä sekä vuosittaisella tuottajatapaamisella. Syksyllä 2024 on aloitettu tapaamisten valvonnan palvelun osittainen tuottaminen hyvinvointialueen omana työnä.

Adoptioneuvonnan sosiaalipalvelu hankitaan Pelastakaa Lapset ry:ltä, jolla on vuosikymmenten kokemus adoptioneuvontapalveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialue on tehnyt kirjallisen hankintasopimuksen Pelastakaa Lapset ry:n kanssa adoptioneuvonnan hankkimisesta. Palvelun laatua seurataan vuosittain järjestettävässä tuottajatapaamisessa.

3.2.1.3 Asiakastyön kirjaaminen

Sosiaalitoimen työntekijöitä koskee kirjaamisvelvoite kaikissa palveluprosessin vaiheissa. Asiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä | 703/2023 | Suomen säädöskokoelma | Finlex

Sosiaalityöntekijä-lastenvalvojan tehtävänä on kirjata perheoikeudellisten sosiaalipalveluiden asiakastietoja asiakastietojärjestelmän dokumentteihin sekä tehdä asiakaskertomusmerkintöjä. Kirjaaminen on sosiaalityöntekijä-lastenvalvojan tehtävään perehdyttämisen keskeinen osa-alue ja siihen osallistuvat palvelupäällikkö, tiimivastaavat sekä muu henkilöstö. Myös palveluohjaajan perehdyttämisessä on kirjaaminen yksi tärkeimmistä osa-alueista.

Palvelupäällikkö valvoo työntekijöiden toimintaa. Työntekijöitä ohjataan aktiivisesti tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa sekä kirjallisten että suullisten ohjeiden kautta. Työntekijä kantaa myös henkilökohtaisen vastuun ajantasaisten ohjeiden ja säännösten noudattamisessa. Työntekijöiden asiakastietojärjestelmän käyttöä ohjataan antamalla käyttöoikeudet työtehtävän mukaan.

Vanhemmuuden selvittämisen sekä elatuksen ja huollon turvaamisen sosiaalipalveluissa asiakas allekirjoittaa työntekijän ohella useat dokumentit, jolloin kirjaaminen tapahtuu asiakkaan läsnä ollessa.

Palveluohjaajat ohjaavat tapaamisten valvonnan tuottajia hyvään kirjaamiskäytäntöön. Tapaamisten valvonnan asiakkaat pyytävät usein tapaamisraportit pian tapaamisten jälkeen, joten kirjaukset tehdään heti tapaamisen päättyessä.

Tapaamisten valvonnan sekä adoptioneuvonnan palvelun asiakastiedot tallennetaan kanta-arkistoon effica-asiakastietojärjestelmällä. Muiden perheoikeudellisten palveluiden kanta-arkistoinnin tarkka aloitusaika riippuu kanta-arkistoivan asiakastietojärjestelmän käyttöönottoaikataulusta eikä ole vielä tarkasti tiedossa.

Kantapalveluiden käsikirja sosiaalihuollon toimijoille:

https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=125252135

3.2.1.4 Infektioiden torjunta ja hygieniakäytännöt

Palvelupisteissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön on mahdollisuus kaikissa toimipisteissä sekä työntekijöille että asiakkaille. Työntekijät noudattavat erityistä varovaisuutta kotikäynneillä ja asiakasvastaanotoilla infektioaikaan. Erityistä huomiota kiinnitetään turvaväliin ja siihen, että osapuolet eivät ole infektoituneita.

Toimipisteiden siivous- ja puhtaanapito toteutuu normaalin siivouksen yhteydessä. Siivouksesta on kirjallinen hankintasopimus. Väinönkatu 6, 3 krs. siivouspalaveri pidetään 1-2 kertaa vuodessa hyvinvointialueen puhtauspalveluiden edustajan ja siivouspalvelun tuottajan kanssa.

3.2.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakas kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

3.2.2.1 Tiedonsaantioikeus

Asiakkaalle annetaan tiedot häntä koskevasta palvelusta, palvelun merkityksestä, eri vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Asiakkaalla ja hänen laillisella edustajallaan on oikeus saada häntä koskevat asiakastiedot.

Sosiaalihuollon asiakaslaki: https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2000/812

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä | 703/2023 | Suomen säädöskokoelma | Finlex

Asiakas voi pyytää tietoja tietopyyntölomakkeilla Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

Tietopyynnöt toimitetaan hyvinvointialueen Kirjaamoon sähköisesti tai maapostilla osoitteeseen Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo, Viitaniementie 1 A, 40270 Jyväskylä.

Perheoikeudellisiin palveluihin tulee vuosittain satoja tieto- ja tarkastuspyyntöjä.

Tietopyyntöjen käsittelystä on sovittu yksikön sisällä eikä tietoja käsittele muut henkilöt. Palvelupäällikkö vastaa tietopyyntöjen lainmukaisesta käsittelystä.

3.2.2.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittanen eikä asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua hyväksytä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemaansa huonoon tai epäasialliseen kohteluun ja informoida tapahtuneesta esihenkilöä. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

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.

3.2.2.3 Oikeusturvakeinot

Jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua tai muulla tavoin huonoa palvelua, häntä ohjataan ensisijaisesti antamaan suoraa palautetta asianomaiselle työntekijälle ja selvittämään hänen kanssaan asiaa. Asiakkaalle annetaan ohje, miten muistutus esihenkilölle tehdään ja linkki sähköiseen lomakkeeseen. Muistutuksiin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian. Jos siihen ei pystytä vastaamaan kuukauden sisällä, annetaan arvio siitä, milloin vastaus annetaan. Muistutuksia käsitellään muutama vuosittain, mutta niiden määrä on kasvussa.

Perheoikeudelliset palvelut pyytää ostopalveluntuottajalta kirjallisen vastineen tämän palveluun liittyvään muistutukseen, mikä lisää vastauksen käsittelyaikaa.

Jos asiakas kokee, että perheoikeudelliset palvelut on toiminut lainvastaisesti, häntä ohjataan tekemään kantelu aluehallintovirastoon. Kanteluita käsitellään hyvin harvoin.

Perheoikeudellisissa palveluissa asiakkaita koskeva päätökset tehdään kirjallisesti ja ajantasaisesti. Perheoikeudellisissa palveluissa tehdään päätöksiä adoptioneuvontapalvelun ja tapaamisten valvonnan palvelun myöntämisestä sekä lapsen huolto- ja tapaamissopimuksen, elatussopimuksen ja puolison elatussopimuksen vahvistamisesta. Päätösten oikaisuvaatimusaika on hallintolain 49 c §:n mukainen 30 päivää päätöksen tiedoksisaannista. Päätöksiin vanhemmuuden selvittämisen tai adoptioneuvonnan keskeyttämisestä ja vanhemmuuden selvittämisen uudelleen aloittamisesta liitetään hallintolain 47 §:n mukainen valitusosoitus hallinto-oikeuteen. Oikaisuvaatimuksia tai valituksia käsitellään hyvin harvoin.

Perheoikeudellisiin palveluihin tyytymätön voi myös olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

3.2.2.4 Itsemääräämisoikeus

Perheoikeudelliset palvelut perustuvat pääsääntöisesti asiakkaan vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Kun asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, puututaan henkilön perusoikeuksiin. Sosiaalihuollon toimintaa ohjaavissa laeissa on säännelty tilanteista, joissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa.

Isyyden ja äitiyden selvittäminen ja vahvistaminen on lapsen etu ja yhteiskunnan yleinen etu, jonka vuoksi vanhemman itsemääräämisoikeutta on lainsäädännöllä rajoitettu. Avioliiton ulkopuolella syntyneen lapsen vanhemmuuden selvittäminen käynnistyy lastenvalvojan toimenpitein ja etenee vanhemman tahdosta riippumatta. Jos lapsi on täyttänyt 15 vuotta, vanhemmuutta ei voida selvittää, tunnustamisen perusteella vahvistaa eikä vanhemmuuden vahvistamiskannetta ajaa lapsen vastustaessa. (Vanhemmuuslaki 775/2022)

Lastenvalvojan on otettava huomioon lapsen etu ja lapsen omat toivomukset vahvistaessaan lapsen huolto-, asumis- ja tapaamissopimuksia. Kun vanhemmat neuvottelevat perheoikeudellisissa palveluissa lapsen asumisesta, tapaamisoikeudesta tai huollosta, vanhemmilla on velvollisuus keskustella lapsena kanssa, jotta lapsi voi kertoa heille toiveensa ja mielipiteensä asiasta. Vanhempien tulee kertoa lapsen mielipide sopimuksen vahvistavalle lastenvalvojalle. Jos vanhemmat pyytävät, että lastenvalvoja keskustelisi lapsen kanssa, on keskustelu mahdollinen, jos lapsi siihen suostuu ja lastenvalvoja pitää sitä tarpeellisena.

Tuomioistuimelle tehtävissä olosuhdeselvityksissä lastenvalvoja tapaa lasta ja selvittää lapsen mielipiteen lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8 §, 11 §, 16 § 361/1983)

Lapsen ja vanhemman väliset tapaamiset voidaan järjestää tuettuna tai valvottuna taikka valvotuin vaihdoin, jos tuki tai valvonta on tarpeen lapsen edun kannalta perustellusta syystä. Valvonta mahdollistaa turvallisen tapaamisen silloin, kun tapaamiseen liittyy jokin lapsen fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista kehitystä uhkaava tekijä. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 9 b § ja Sosiaalihuoltolaki 27 §)

Tapaamisten tuki tai valvonta perustuu joko lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen. Valvotussa tapaamisessa valvoja on koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Valvonnan kohteena on myös vanhemman ja lapsen välinen puhe. Tapaamisessa käytetään tulkkia, jos valvoja ei ymmärrä vanhemman ja lapsen käyttämää kieltä. Jos on perusteltua aihetta epäillä, että lapsi aiotaan viedä luvattomasti pois maasta, tuomioistuin voi määrätä, että vanhemman on luovutettava oma ja hänen hallussaan oleva lapsen voimassa oleva passi sekä muut matkustusasiakirjat valvojalle tapaamisen ajaksi. Koska tapaamisten valvonta puuttuu merkittävällä tavalla lapsen ja vanhemman yksityisyyden ja perhe-elämän suojaan, tapaamiset voidaan toteuttaa valvotusti vain, jos tapaamisten toteuttaminen tuettuina tai vaihtojen toteuttaminen valvottuina eivät riitä turvaamaan lapsen etua.

Valvoja voi päättää, ettei tapaamista aloiteta tai vaihtoa ei suoriteta, tai keskeyttää tapaamisen, jos se on välttämätöntä lapsen edun vuoksi esimerkiksi, jos vanhempi saapuu tapaamiseen päihtyneenä, kohdistaa väkivaltaa lapseen tai yrittää viedä hänet luvattomasti pois tapaamistilanteesta. Tapaamista ei käynnistetä silloin, jos lapsi ehdottomasti kieltäytyy tapaamisesta. Vain yksittäisen tapaamiskerran peruuttaminen tai keskeyttäminen on mahdollista. Valvoja ei voi päättää, ettei tapaamisiin vastaisuudessa järjestetä valvontaa.

Valvojan täytyy antaa toimivaltaiselle lastenvalvojalle kirjallinen ilmoitus tapaamisista, jotka on keskeytetty tai jotka ovat jotka ovat jääneet muusta syystä toteutumatta. Jos tapaamiskertoja joudutaan toistuvasti peruuttamaan tai keskeyttämään, lastenvalvojan täytyy arvioida, vastaako tuomioistuimen päätös tai lapsen vanhempien tekemä sopimus lapsen etua. Lastenvalvoja arvioi yhdessä asianosaisten ja tarvittaessa muiden asiantuntijoiden kanssa, onko sopimusta tai tuomioistuimen päätöstä tarvetta muuttaa. Hyvinvointialueen tekemä hakemus tuomioistuimeen on viimesijainen keino toimia.

3.2.2.5 Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava on Eija Hiekka, p. 044 265 1080. Puhelinaika maanantaista torstaihin klo 9–11. Muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Tapaaminen sovitaan etukäteen. Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi. Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi - Sosiaaliasiavastaava.

https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/potilas-ja-sosiaaliasiavastaavat

3.2.3 Muistutusten käsittely

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

Asiakkaalle annetaan ohje, miten muistutus palvelupäällikölle tehdään ja linkki sähköiseen lomakkeeseen. Asiakas voi olla suoraan puhelimitse yhteydessä palvelupäällikköön.

Muistutuslomakkeet löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta ja niitä saa pyytämällä myös yksiköstä.

Muistutukset ja kantelut | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

Muistutus lähetetään Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamoon

Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo
Hoitajantie 1
40620 Jyväskylä

Perheoikeudellisia palveluita koskevaan muistutukseen vastaa palvelupäällikkö Mirja Laitinen, Väinönkatu 6, 3 krs. 40100 Jyväskylä. p. 050 311 8647

Asiakkaiden asiakastilanteissa antama palaute työntekijöille otetaan huomioon palvelua kehitettäessä. Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkosivuilla on käytössä sähköinen asiakaspalautejärjestelmä. Anna meille palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi) Asiakaspalautetta saadaan myös muistutusten, kantelujen ja muiden selvityspyyntöjen kautta. Yleinen palaute käsitellään työyhteisön tiimikokouksissa ja kaikki palaute huomioidaan palveluiden kehittämisessä.

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 tavoiteaikataulussa, esim. muistutuksen laajuuden vuoksi, asiakkaalle ilmoitetaan arvio vastauksen saamisen aikataulusta.

Mikäli muistutus koskee useampaa perheiden palveluiden palveluyksikköä, muistutuksen allekirjoittaa palvelujohtaja. Mikäli muistutus koskee useampaa palvelualuetta, vastauksen allekirjoittaa vastuualueen johtaja.

Mikäli muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan/kehitetään toimintaa tarvittavilta osin.

3.2.4 Henkilöstö

3.2.4.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Perheoikeudellisessa yksikössä työskentelee asiakastyössä sosiaalityöntekijä-lastenvalvojia 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 kaksi osa-aikaista toimistosihteeriä.

3.2.4.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Kaikki henkilökunnan rekrytoinnit toteutetaan hyvinvointialueen strategian ja ohjeiden mukaisesti. Pidempiin kokoaikaisiin poissaoloihin haetaan sijaisen rekrytoinnin täyttölupa.

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. Palveluohjaajan sijaisuuteen valitaan laillistettu sosionomi. Sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä rekrytoitaessa esihenkilö tarkistaa aina hakijoiden tiedot Valviran ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölle on määritelty kelpoisuusehdot, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Tarvittaessa otetaan yhteys suosittelijoihin.

Sosiaalityöntekijä-lastenvalvojalta edellytetään sosiaalityöntekijän pätevyyden lisäksi työkokemusta perheoikeuden ja/tai sosiaalityön alalta sekä hyviä yhteistyö-, vuorovaikutus- ja neuvottelu sekä kykyä itsenäiseen työskentelyyn, työparityöhön ja moniammatilliseen verkostotyöhön. Palveluohjaajalta edellytetään koulutuksen lisäksi työkokemusta vaativasta sosiaalihuollon asiakaspalvelutehtävästä sekä hyviä vuorovaikutus -ja tiimityöntaitoja.

Vakinaisiin virkoihin ja yli 3 kk:n sijaisuuksiin vaaditaan lasten ja nuorten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi annetun lain (504/2002) mukaisen rikosrekisteriotteen ennen viran vastaanottamista.

Perheoikeudellisten palveluiden ammattihenkilöillä tulee olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaitoa, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. Työntekijän kielitaitoa kartoitetaan rekrytointivaiheessa. Perheoikeudelliset palvelut on viranomaistehtävä, jossa edellytetään hyvää Suomen kielen taitoa.

Henkilöstö keskustelee ja kertoo työntekijätarpeista esihenkilölle. Henkilöstön riittävyydestä keskustellaan vuosittain palvelujohtajan kanssa ja tulevaisuuden tarpeita pyritään ennakoimaan. Toimintayksikkö pyrkii ottamaan vuosittain sosiaalityöntekijäopiskelijoita harjoitteluun. Opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on pätevä sosiaalityöntekijä. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin.

3.2.4.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Hyvinvointialueen Intro-perehdytysohjelmisto on käytössä. Jokaiselle uudelle työntekijälle tehdään yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma. Yksiköllä on myös oma sähköinen perehdyttämiskansio, jota päivitetään tarpeen mukaan. Työntekijä tutustuu myös hyvinvointialueen Polku-intran perehdyttämisosioon ja lukee toimintayksikön omavalvontasuunnitelman. Perehdytyksestä vastaa palvelupäällikkö yhdessä tiimivastaavan ja perehdytykseen osallistuvien työntekijöiden kanssa. Palvelupäällikkö käy uuden työntekijän kanssa henkilökohtaisen aloituskeskustelun työn aloittamisen jälkeen.

Toimintayksikössä tehdään vuosittainen koulutussuunnitelma.

Henkilöstön koulutus- ja osaamistiedot ovat Juuri-järjestelmässä. Tietoja järjestelmään täydentävät ja sitä hyödyntävät muun muassa työntekijät itse, esihenkilö ja osaamisen ja kehittämisen palvelut. Henkilöstön ja työsuhteet perustiedot tulevat Juureen liittymällä SAP:sta.

Palvelupäällikkö käy vuosittain vähintään yhden ja tarpeen mukaan useamman henkilökohtaisen kehitys- ja osaamiskeskustelun jokaisen työntekijän kanssa, jossa käydään läpi työntekijän osaaminen ja koulutustarpeet. Hyvinvointialue järjestää henkilöstölleen laajasti ja monipuolisesti täydennyskoulutusta. Perheoikeudellisten palveluiden tarvitsemaa täydennyskoulutusta ostetaan tarpeen mukaan valtakunnallisilta kouluttajilta. Kaikille pakollisia koulutuksia ovat mm. tietosuoja-, asiakasturvallisuus- sekä alkusammutuskoulutukset. Vakinaisille sosiaalityöntekijä-lastenvalvojille pyritään hankkimaan perheasioiden sovittelukoulutusta koulutusmääräahojen rajoissa.

3.2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työntekijöiden riittävyyttä ennakoidaan henkilöstösuunnittelussa, jossa huomioidaan pidemmät poissaolot. Palvelupäällikkö seuraa työntekijöiden tehtävämääriä sekä jonotusaikoja palveluihin. Palvelupäällikkö vetää koko henkilöstön viikkotiimikokouksen, jossa käsitellään sekä yleisiä että asiakasasioita. Tiimikokousten ja yhteisen ajanvarauskalenterin kautta koko henkilöstöllä on ajantasainen käsitys jonotilanteesta ja tehtäväalueiden työllistävyydestä. Aluejakoa käydään säännöllisesti läpi työyhteisön kehittämispäivinä ja aluejakoja muutetaan tarvittaessa. Työntekijöiden henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa käydään läpi työntekijän tehtäväalueen työ- ja kuormitustilanne ja tehtäväkuvia ja -alueita muokataan tarpeen mukaan. Tarvittaessa resurssien määrää tarkastellaan yhteistyössä palvelujohtajan kanssa.

3.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Perheoikeudellisten palveluiden keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat tapaamisten valvontapalveluiden ja adoptioneuvonnan tuottajat. Asiakaskohtainen yhteistyö tapaamisten valvontapalveluihin on viikoittaista ja toimivaa. Tuottajatapaamiset järjestetään vuosittain ja palveluista osallistutaan suunnitelmallisille valvontakäynneille.

Viranomaisyhteistyökumppaneista keskeisiä ovat lapsen vanhemmuuden selvittämisen sekä asumis-, huolto- ja tapaamisoikeuden vahvistamisen asioissa Keski-Suomen käräjäoikeus sekä Digi- ja väestötietovirasto. Keski-Suomen käräjäoikeuden lapsiasioita hoitavien tuomareiden ja sihteereiden kanssa tavataan erilaisissa yhteistyöasioissa useita kertoja vuodessa. Digi- ja väestötietoviraston kanssa tehdään yhteistyötä maapostilla, suojatulla sähköpostilla sekä huoltoweb-alustalla.

Asiakaskohtaista yhteistyötä tehdään mm. palvelutarpeen arvioinnin, perhesosiaalityön, perheohjauksen sekä lastensuojelun sosiaalityön kanssa.

Lastensuojelun sijaishuollon kanssa pidetään yhteistyöneuvotteluja sijoitettujen lasten elatusapuasioissa.

Perheoikeudelliset palvelut osallistuu aktiivisesti Keski-Suomessa toimivien eroauttamisen palveluiden Erofoorum-yhteistyöverkoston toimintaan.

Perheoikeudelliset palvelut osallistuu tarpeenmukaisesti perhekeskusverkostotyöhön.

Palvelupäällikkö koordinoi viranomaisverkostoyhteistyötä yhdessä tiimivastaavien kanssa. Kaikki työntekijät osallistuvat asiakaskohtaiseen monialaiseen yhteistyöhön.

3.2.7 Toimitilat ja toimintaympäristö

3.2.7.1 Toimitilat

Väinönkatu 6:n perheoikeudellinen yksikkö sijaitsee Jyväskylän keskustassa Matkakeskuksen vieressä. Toimitiloihin pääsee pihanpuolelta esteettömästi hissillä. Väinönkatu 1, 4. krs. sijoittuvien työntekijöiden asiakasvastaanotto tapahtuu joko 4. kerroksen perhehuoneissa tai Väinönkatu 6, 3 krs. asiakasvastaanottohuoneissa. 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. Asiakasvastaanottoja järjestetään myös muissa hyvinvointialueen toimipisteissä: Viitasaaren kaupungintalolla, Saarijärven, Joutsan, Keuruun ja Uuraisten perhekeskuksissa sekä Toivakkatalolla.

Keski-Suomen hyvinvointialueen perheoikeudellisen yksikön Jyväskylän Väinönkatu 6, 3 krs. toimisto sijaitsee yhteisissä tiloissa perheneuvolan sekä palvelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön kanssa. 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. Odotustilassa on rauhallisempi nurkkaus imettäville äideille. Odotustiloissa on ajantasaiset opasteet asiakkaille. Yksikössä noudatettavat käytännöt noudattavat valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Äänekosken toimipiste sijaitsee sosiaalitoimen hallinnon kerroksessa. Äänekosken toimipisteen käytössä on oma odotustila asiakkaille. Jämsän toimipiste sijaitsee Jämsän sosiaalipalveluiden kanssa samoissa tiloissa ja odotustila on yhteinen.

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 iso kokoushuone.

Työntekijät tekevät etätöitä ja hoitavat etävastaanottoja myös kodista käsin. Työntekijän kanssa tehdään etätyön riskienarviointi ja kirjallinen etätyösopimus ennen etätyön aloittamista.

Hyvinvointialueen käyttämien tilojen huoltopyynnöt tehdään Intrasta löytyvän linkin kautta

Kiinteistöjen palvelupyynnöt

Palvelutoiminnassa käytettävien tilojen suunnitelmista vastaa hyvinvointialueen tilapalvelut, jonka kanssa tehdään yhteistyötä tilatarpeiden, muutostöiden tai epäkohtien kanssa.

Eteläinen kiinteistömanageri (Jyväskylä, Jämsä)
Esa Naukkarinen
esa.naukkarinen@hyvaks.fi
Puh. 050 305 2055

Pohjoinen kiinteistömanageri (Äänekoski)
Kia Paasivirta
kia.paasivirta@hyvaks.fi
Puh. 050 316 3459

3.2.7.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus

Palvelupäällikkö vastaa toimitilojen turvallisuusasioista.

Kiinteistöjen palo- ja pelastussuunnitelmat ovat henkilöstölle pääosin sähköisesti saatavilla ja paperiversiot löytyvät palvelupisteistä. Palvelupisteiden aulatilojen ilmoitustauluilla on työntekijöille ja asiakkaille pelastautumisohjeet.

Kiinteistöjen pelastussuunnitelmat löytyvät Pelsu.fi -sivustolta tai palveluiden teams-kanavalta (sisäinen linkki).

Väinönkatu 6 Jyväskylä: https://pelsu.fi/Hannikaisenkatu41/

Väinönkatu 1 Jyväskylä: KOy Jyväskylän Väinönkadun Liiketalo - Pelsu Pelastussuunnitelma

Torikatu 6B Äänekoski: https://aanekoskenkiinteistonhoito.pelsu.fi/sos/

Saarijärven kaupungintalo: 1. koy-saarijarven-virastotalo-pelastussuunnitelma-fi (1) (3).pdf

Viitasaaren kaupungintalo: Viitasaaren kaupungintalon pelastussuunnitelma linkki.docx

Jämsä: Kelhänkatu 3 pelastussuunnitelma ei ole vielä sähköisesti saatavilla, mutta päivitys on käynnissä 2025. Pelastussuunnitelma löytyy tulosteena toimipisteessä.

Toimipisteissä on turvallisuussuunnitelmat, jotka tarkistetaan tarvittaessa. Väinönkatu 6:n palvelupisteessä on turvallisuusasiahenkilö Miika Takala, joka perehdyttää uudet työntekijät turvallisuussuunnitelmaan ja järjestää heille turvallisuuskävelyn. Palvelupäällikkö perehdyttää työntekijät muiden palvelupisteiden turvallisuus- ja pelastussuunnitelmiin sekä järjestää turvallisuuskävelyn yhdessä paikallisen työsuojeluvaltuutetun ja kiinteistönhoidon henkilön kanssa, ellei turvallisuuskävelyistä ole hyvinvointialueen yhteiskäyttötiloissa muuta sovittu.

Väinönkatu 6:ssa ja Väinönkatu 1:ssä on hyvinvointialueen toimintayksiköiden esihenkilöiden ja turvallisuusyhdyshenkilöiden muodostamat turvallisuustyöryhmät, jotka kokoontuvat säännöllisesti ja suunnittelevat yhteiset poistumisharjoitukset. Väinönkatu 6, 3 krs:een on nimetty turvallisuusyhdyshenkilö Miika Takala, joka avustaa palvelupäällikköä turvallisuusasioissa. Kerroskokouksissa keskustellaan kiinteistön turvallisuusasioista työntekijöiden kanssa ja sovitaan tarvittavista turvallisuustoimista. Säännöllisiin poistumisharjoituksiin pyritään aika ajoin saamaan pelastustoimen asiantuntija seuraamaan harjoitusta ja antamaan palautetta kiinteistön poistumisturvallisuudesta.

Työyksikössä on hätäensiapukoulutuksen käyneitä työntekijöitä ja koko henkilöstö osallistuu palosammutuskoulutukseen kolmen vuoden välein.

Esihenkilöt viestivät kiinteistön turvallisuuteen liittyvät puutteet, kuten hälytysjärjestelmäpuutteet, hyvinvointialueen konsernipalveluihin.

Pelastuslain 379/2011 42§:n mukaan palveluyksikkö ja sen henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi

3.2.7.3 Teknologiset ratkaisut

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

Toimitilojen rappukäytävissä ja odotustiloissa on tallentava kameravalvonta. Kameravalvonnan tietosuojaseloste:

https://www.hyvaks.fi/sites/default/files/2024-10/TSS_kameravalvonta%20.pdf

3.2.8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely, tietojärjestelmät ja tietosuoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Perheoikeudellisissa palveluissa käsitellään myös terveyttä koskevia tietoja, jotka kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta Yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) | EUR-Lex Lisäksi sovelletaan kansallista tietosuojalakia https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2018/1050 Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös sosiaalihuoltoa ja perheoikeudellisia palveluita koskeva lainsäädäntö.

Keski-Suomen hyvinvointialueella on yksi yhteinen tietoturvasuunnitelma, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta se on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilö on sosiaali- ja terveyspalveluiden toimialajohtaja ja suunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilö on vastuualuejohtaja. Hyvinvointialueella on tietoturva- ja tietosuojapolitiikka, johon pohjautuvat muut hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojalinjaukset ja ohjeet. Tietoturvasuunnitelman mukaisten toimien toteuttamisesta perheoikeudellisissa palveluissa vastaa palvelupäällikkö.

Tietoturva- ja tietosuoja-asiat käydään läpi perehdytyksessä ja uudet työntekijät lukevat hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden tietosuojaohjeet. Työtekijät käyvät soten Duodecimin Oppiportin ja eOppivan tietoturva- ja tietosuojaverkkokoulutuksen joka kolmas vuosi. Koulutussuoritus sekä pätevyys kirjataan esihenkilön toimesta koulutuksen hallinnan järjestelmään Juureen. Harjoittelijat lukevat sosiaalihuollon tietosuojaohjeet harjoittelun alussa.

Tietoturvan ja tietosuojan koulutukset (sisäinen linkki)

Ennen etätyösopimuksen tekemistä ja etätyön aloittamista työntekijä tekee palvelupäällikölle kirjallisen selvityksen etätyöolosuhteista erityisesti huomioiden tietosuojan näkökulma.

Tietohallinto vastaa keskitetysti hyvinvointialueen ICT-palveluista (tietojärjestelmät, sovellukset, ohjelmistolisenssit, puhelinjärjestelmät sekä ylläpito- ja tukipalvelut). Tietojärjestelmien ja tietoverkkoihin kohdistuvista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi järjestelmän pääkäyttäjille ja tarvittaessa ICT-tukeen.

Tietoturvaloukkaukset käsitellään viipymättä palvelupäällikön kanssa, jolloin arvioidaan tarvittavat toimenpiteet. Työntekijät ovat velvollisia tekemään tietoturvaloukkaus-ilmoituksen havaitsemistaan tietosuojauhkista, -riskeistä ja -loukkauksista Keski-Suomen hyvinvointialueen Laatuporttiin ja kiireellisissä tilanteissa suoraan tietoturvan ja tietosuojan asiantuntijoille. EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan valvontaviranomaiselle, mikäli niihin liittyy riskiä rekisteröidyille. Ilmoituksen tekee hyvinvointialueen Tietosuojavastaava. Mikäli loukkaus aiheuttaa rekisteröidylle korkean riskin, ilmoitetaan loukkauksesta rekisteröidylle.

Keski-Suomen hyvinvointialueella asiakasrekisterinpitäjänä toimii aluehallitus. Hyvinvointialueen tietosuojaselosteet ja -ohjeet ovat julkisesti nähtäviksi hyvinvointialueen verkkosivuille sekä toimipisteiden ilmoitustauluilla. https://www.hyvaks.fi/asiakkaana/tietosuoja

Työntekijät kuljettavat asiakastietoja sisältävät asiakirjat lukittavissa salkuissa.

Ulkopuolisten palveluntuottajien kanssa on tehty kirjalliset hankintasopimukset, joiden liitteenä on henkilötietojen käsittelyn ehdot, Jyse2014palvelut2017päivitysversio-ehdot sekä palvelunkuvaus. Hankintasopimuksista vastaa palvelujohtaja, varahenkilönä on palvelupäällikkö.

Tietosuojavastaava on Irma Latikka, tietosuoja@hyvaks.fi

Tietosuoja | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

3.2.9 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

Hyvinvointialueella asiakaspalautetta voi antaa sähköisesti Anna palautetta | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

Kaikissa toimipisteissä on julisteina ja tulosteina QR-koodi, jonka kautta voi antaa palautetta perheoikeudellisista palveluista. Perheoikeudelliset palvelut saa hyvin vähän asiakaspalautetta sähköisen palautekanavan kautta. Suunnitelmien mukaan uuteen vuonna 2026 käyttöön otettavaan asiakastietojärjestelmään pyritään saamaan asiakkaille tekstiviestipalautemahdollisuus.

Potilaat, asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa haitta- ja vaaratapahtumat sähköisen lomakkeen avulla Lomakkeet | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)

3.3 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA

3.3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palvelujohtajan ja palvelupäällikön tehtävänä on huolehtia perheoikeudellisten palveluiden omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä. Palvelupäällikön vastuulla on perehdyttää henkilöstö omavalvonnan periaatteisiin ja henkilökunnalle laissa asetettuihin velvollisuuksiin. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaali- ja terveyspalvelut ja aikuisten sosiaalipalvelut vastuualueen johto arvioi laajemmin toimintaa liittyviä riskejä osana talouden ja toiminnan suunnittelua.

Työn riskien arviointi tehtiin Laatuportin ohjelmalla loppuvuodesta 2023. Työsuojeluvaltuutettu Marianne Lukkarila sekä työsuojeluyhdyshenkilö Sanni Lonka osallistuivat riskien arviointiin. Työpaikkaselvitys tehtiin helmikuussa 2024. Työn riskejä ovat selvitysten perusteella psykososiaalinen kuormitus ja väkivallan uhka sekä työympäristöön liittyvät asiat kuten työergonomia sekä sisäilma-asiat.

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

Riskitilanteista keskustellaan palvelupäällikön kanssa, viikoittaisissa tiimipalavereissa sekä perheiden palvelun 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 palvelupäällikön kanssa ja tarvittaessa perheiden palveluiden palvelujohtajan kanssa.

Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, jonka kautta tehdään haitta- ja vaaratilanneilmoitukset, joita ovat läheltä piti -tilanteet, poikkeamat ja muut turvallisuushavainnot. 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.

Laatuporttiin voi ilmoittaa myös positiiviset havainnot turvallisuuteen liittyen.

Yhteistyötahoille tiedotetaan heitä koskevista asioista.

Työntekijän tulee antaa suoraa palautetta havaitsemastaan epäkohdasta palvelupäällikölle, jonka tulee lähteä toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi. Perheoikeudellisen palveluyksikön työntekijällä on myös Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaissa (741/2023) säädetty velvollisuus tehdä ilmoitus Laatuporttiin asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista. Jos epäkohta ei korjaannu epäkohtailmoituksen seurauksena kohtuullisessa ajassa, työntekijä voi tehdä ilmoituksen sähköpostitse oman vastuualueen omavalvontatiimille.

3.3.1.1 Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Yksikössä on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, johon työntekijät ilmoittavat havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, läheltä piti-tilanteet, epäkohdat ja muut turvallisuushavainnot. Järjestelmään voidaan ilmoittaa myös positiiviset havainnot turvallisuuteen liittyen. Järjestelmään tehdyistä ilmoituksista tulee sähköpostiheräte palvelupäällikölle, joka ottaa ilmoituksen käsittelyyn 14 päivän kuluessa.

Palvelupäällikkö tekee tarvittaessa tapahtumasta juurisyyanalyysin, kirjaa tarvittavat toimenpiteet sekä tekee riskitasoarvion tapahtumalle. Palvelupäällikkö voi tarvittaessa siirtää ilmoituksen käsittelyyn palvelujohtajalle toimenpiteitä varten. Eri tapahtumiin liittyvistä ilmoituksista tieto menee

automaattisesti kyseisen turvallisuusalueen asiantuntijoille, kuten esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvistä ilmoituksista menee tietosuojavastaavalle ja tietoturvapäällikölle sekä työturvallisuuteen liittyvistä ilmoituksista tieto menee työsuojeluvaltuutetuille. Ilmoitusten käsittelijät noudattavat hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita ilmoitusten käsittelyssä.

Hyvinvointialueen perheoikeudellisten palveluiden työntekijät ovat tehneet vuosittain muutamia työ- ja henkilöturvaan liittyviä poikkeamailmoituksia ja turvallisuushavaintoja, jotka ovat pääasiassa liittyneet työympäristön aiheuttamiin sisäilmaoireisiin. Positiivisia havaintoja ei ole Laatuportin kautta vielä tehty.

Asiakkaat voivat tehdä vaaratapahtumailmoituksen anonyymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kuukauden kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti yksiköiden vastuuhenkilöiden toimesta. Asiakkaiden tekemiä vaaratapahtumailmoituksia ei ole perheoikeudellisista palveluista tehty.

Vakava vaaratapahtuma

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta toteutetaan silloin kun kyse on asiakkaaseen kohdistuvasta vakavasta vaaratapahtumasta, jonka työntekijä on havainnut. Sisäisen tutkinnan perusteella pyritään korjaamaan toiminnassa havaittuja epäkohtia ja annetaan suosituksia, joiden avulla hallitaan ongelmia ja riskejä. Tavoitteena on kehittää turvallisuutta organisaatiossa ja estää vastaavanlaisten tilanteiden tapahtuminen tulevaisuudessa. Tutkinta voi käynnistyä myös asiakkaiden ilmoituksista tai esimerkiksi kanteluista tai muistutusten pohjalta nousevista asioista. Vakavia vaaratapahtumia ei ole hyvinvointialueen perheoikeudellisissa palveluissa tapahtunut.

3.3.1.2 Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön Ilmoitusvelvollisuus asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista

Perheoikeudellisten palveluiden työntekijöiden on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön omassa tai ostopalveluna tuotetussa palvelussa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluyksikkö ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoittaminen tapahtuu laatuportin haitta- ja vaaratilanneilmoituksena. Palvelujohtaja ja/tai omavalvontayksikkö arvioi, mitkä epäkohdat ovat niin vakavia, että ne tulee ilmoittaa välittömästi valvontaviranomaiselle Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon tai Valviraan. Ilmoituksen tehneeseen ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia. Hyvinvointialueen perheoikeudellisista palveluista ei ole tehty valvontalain 29§:n mukaisia epäkohtailmoituksia.

3.3.2 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan jatkuvalla seurannalla ja arvioinnilla. Palvelupäällikkö käy läpi uusien työntekijöiden kanssa omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma käydään koko henkilöstön kanssa läpi vuosittaisen päivitystyön yhteydessä. Työntekijät suorittavat asiakas- ja potilasturvallisuuden verkkokurssin, jonka suorittaminen kirjautuu

Juureen esihenkilön nähtäväksi. Laatuportti on tärkeä osa vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyä, joka mahdollistaa nopean reagoinnin ja jatkuvan oppimisen.

3.3.3 Ostopalvelut

Hankinnoissa ja sopimushallinnassa noudatetaan hankintaohjetta ja sopimushallintaohjetta. Tapaamisten valvonnan hankinnat kilpailutetaan hankintayksikön tuella. Hankintasopimukset tehdään hyvinvointialueen sopimuspohjille ja sopimukset tallennetaan Cloudiaan. Sopimusten vastuuhenkilö on palvelujohtaja ja varavastuuhenkilö on palvelupäällikkö. Hankintasopimukset ovat laskujen tarkastajien ja hyväksyjien nähtävillä Cloudian työpöydällä, jotta ostolaskujen sopimuksen mukaisuus voidaan tarkastaa.

Omavalvontayksikön valvontakoordinaattorit tekevät kahden vuoden välein suunnitelmallisen valvontakäynnin ostopalvelutuottajien yksiköihin. Näillä käynneillä varmistetaan omavalvonnan toteutumista yksiköissä. Palveluista osallistutaan valvontakäynneille.

Tapaamisten valvonnan palveluntuottajat kutsutaan vuosittain yhteiseen tapaamiseen. Adoptioneuvonnan tuottajan kanssa pidetään vuosittainen yhteistyötapaaminen tuottajan toimitiloissa.

Perheoikeudelliset palvelut on ostopalvelussa muodostuneen asiakastiedon rekisterinpitäjä. Asiakkaat tekevät reklamaatiot sekä rekisteritietojen tarkastus- ja oikaisupyynnöt perheoikeudellisiin palveluihin. Perheoikeudelliset palvelut pyytää tuottajalta kirjallisen vastineen ja antaa asiakkaalle vastauksen.

3.3.4 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Perheoikeudellisten palveluiden toiminnassa noudatetaan ja kehittämisessä huomioidaan hyvinvointipalveluita valvovien ja ohjaavien viranomaisten linjaukset ja päätökset, ja ne käsitellään yleisellä tasolla työntekijöiden kanssa. Hyvinvointialueen perheoikeudellisista palveluista on tehty yksi kantelu eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan liittyen tapaamisten valvonnan palveluihin. Eduskunnan oikeusasiamies ei todennut lainvastaista menettelyä tai velvollisuuksien laiminlyöntiä. Hyvinvointialueen perheoikeudellisista palveluista ei ole tehty valituksia Hallinto-oikeuteen eikä kanteluista oikeuskanslerin virastolle. Aluehallintovirasto on siirtänyt yhden olosuhdeselvitystyöstä tehdyn kantelun muistutuksena vastattavaksi.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Hyvinvointialueen on varauduttava häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ennakkoon tehtävillä valmiussuunnitelmilla ja muilla tarvittavilla toimenpiteillä. Palveluiden valmiussuunnitelmat on koottu valsu.fi -portaaliin, jonka käyttö on rajoitettua ja edellyttää vahvaa tunnistautumista. Perheoikeudellisten palveluiden palvelupäällikkö vastaa oman palvelunsa osalta valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta ja hänellä on pääsy valsu.fi-portaalissa olevaan perheoikeudellisten palveluiden valmiussuunnitelmaan. Palvelujohtaja hyväksyy valmiussuunnitelman. Hyvinvointialueen valmiuspäällikkö on valmius- ja jatkuvuuden hallinnan asiantuntija. Hyvinvointialueen johtoryhmät johtavat häiriötilanteissa tilanteen vaatimalla tavalla.

3.4. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto ja sen kyvykkyyksien hyödyntäminen

-Asiakkaiden sähköisen ajanvarausmahdollisuuden uudelleen käynnistäminen

-Sähköinen asiakirjojen allekirjoitus

-tekstiviestimuistutus asiakasvarauksista

-asiakaspalautteen saaminen tekstiviestillä

Tapaamisten valvonnan sosiaalipalvelua tuottaminen osittain hyvinvointialueen omana toimintana perhetyössä.

Perheasioiden sovittelun tuotantotapaselvitys

Elatustukijärjestelmän uudistukseen valmistautuminen

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysohjelmaa. Palvelupäällikkö käy perehdytyksessä läpi omavalvontasuunnitelman kaikkien uusien työntekijöiden kanssa sekä päivityksen yhteydessä vuosittain koko henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelma on hyvinvointialueen yhteisillä sivuilla ja lisäksi palveluiden verkkosivuilla sekä työntekijöiden että asiakkaiden helposti löydettävissä.

https://www.hyvaks.fi/palvelumme/perheoikeudelliset-palvelut

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaa ja se on julkisesti nähtävillä omavalvontaohjelman sivuilla Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue (hyvaks.fi)