

31.03.2020

LASTENVALVOJIEN ASIAKASPALVELU KORONAVIRUSPANDEMIAN AIKANA

Lastenvalvojen luona tapahtuvaa asiakaspalvelua on priorisoitu Koronaviruspandemian aikana. Asiakaspalvelua ei ole suljettu, mutta toimistossa tapahtuva asiointi on kohdennettu koskemaan ensisijaisesti isyys- ja äitiysasioita. Sopimusasioissa olemme muuttaneet toimintatapaamme ja poikkeusaikana hoidamme jo sovitut asiakastapaamiset ensisijaisesti ilman käyntiä toimistolla.

Kiireelliset **isyys-** ja **äitiysajat** hoidetaan normaalisti toimistolla. Lastenvalvoja on mahdollisuuksien mukaan yhteydessä isyys- ja äitiysasiakkaisiin ennen tapaamista. Yhteydenotolla halutaan varmistaa asiakkaiden tämän hetkinen terveystilanne ja mahdollinen altistuminen koronalle ennen tapaamista. Lastenvalvoja pyytää myös tarvittavat tiedot isyyden- tai äitiyden selvittämistä varten, jotta asiakirjoja voidaan laatia etukäteen tapaamista varten. Mikäli asiakkaalla tai asiakkaan perheenjäsenellä on ylähengitystieoireita (flunssaa, nuhaa, yskää ym.) ei vastaanotolle valitettavasti voi tulla tällä hetkellä edes isyys- tai äitiysasiassa.

Mikäli asiakkaalla on varattu aika lastenvalvojalle **sopimusasiassa**, on lastenvalvoja yhteydessä asiakkaaseen sopiakseen asian mahdollisen hoitamisen etäyhteyksin. Lastenvalvoja tavoittelee ensisijaisesti vanhempaa, jonka nimissä aika on varattu. Lastenvalvoja kartoittaa tilanteen ja sopii vanhempien kanssa, miten asian hoitaminen onnistuu etäyhteyksin. Mikäli tapaamiselle on varattu tulkki, on lastenvalvoja yhteydessä molempiin vanhempiin varatun ajan puitteissa tulkin avustuksella. Vanhempien tulee olla tavoitettavissa puhelimitse heille varatulla ajalla. Ennen sopimusten laatimista lastenvalvoja keskustelee joka tapauksessa molempien vanhempien kanssa erikseen.

Vanhempien on hyvä keskustella myös keskenään, miten toivovat asiaa hoidettavan sekä sopimaan mahdollisimman paljon keskenään sopimuksen sisällöstä. Tukena ja apuvälineenä vanhemmat voivat halutessaan käyttää vanhemmuussuunnitelmaa joka löytyy THL:n nettisivuilta hakusanalla Vanhemmuussuunnitelma. Vanhempien on hyvä tutustua myös [MLL:n Ero lapsiperheessä -piirrosvideoihin](https://helsinki.mll.fi/lapset-ensin-erossakin/videot/) (<https://helsinki.mll.fi/lapset-ensin-erossakin/videot/>).

Lastenvalvoja pyrkii olemaan ajan varanneeseen vanhempaan yhteydessä ennen varattua aikaa. Mikäli lastenvalvoja ei ole tavoittanut asiakkaita varatun ajan puitteissa, voi ohjeita kysyä neuvontanumerosta (09 310 43447) tai sähköpostiviestillä lastenvalvoja.helsinki@hel.fi.

Mikäli asiakas haluaa perua tulevan ajanvarauksen, voi sen tehdä tekstiviestillä numeroon 050 402 0084. Numerossa ei ole muuta palvelua. Ilmoita viestissä oma nimesi, varatun ajan tarkka ajankohta sekä lastenvalvojan nimi, jolle aikasi oli varattu. Peruutus koskee molempia vanhempia, joten ajan peruuttamisesta tulee ilmoittaa myös toiselle vanhemmalle.

Lastenvalvojen neuvonta palvelee numerossa 09 3104 3447 seuraavasti:

ma-pe klo 9.00-11.00

ke klo 15.30-17.30

ti ja to klo 12.00-13.00

Ystävällisin terveisin,

Helsingin lastenvalvojat