

Perheoikeudellisten asioiden omavalvontasuunnitelma

Sosiaali- ja terveystalvelut

Helsinki

Sisällys

1	Palveluntuottaja	5
1.1.	Palvelun kuvaus	5
1.2.	Yksikön tiedot	5
2	Toimintaperiaatteet ja arvot	6
3	Riskien hallinta	6
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	7
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	7
4	Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	8
4.1.1	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen</i>	8
4.1.2	<i>Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi</i>	8
4.2	Vakavien vaaratapahtumien selvittely	9
4.3	Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	9
4.3.1	<i>Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen</i>	9
4.3.2	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniäkäytännöt</i>	10
5	Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	10
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	10
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	10
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	11
5.4	Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus	11
5.5	Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen	11
5.6	Sosiaali- ja potilasasiavastaava	12
5.7	Muistutukset ja kantelut	12
6	Henkilöstö	12
6.1	Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	12
6.2	Määrä, rakenne ja riittävyys	13
6.3	Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	13
6.4	Työhyvinvointi ja turvallisuus	13
6.5	Tartuntataudeilta suojaaminen	14
7	Toimintaympäristö ja tukipalvelut	14
7.1	Toimintaympäristö	14
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	14
7.3	Ympäristötyö	14
7.4	Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	14
7.5	Tukipalvelut ja alihankinta	14
8	Omavalvonnan seuranta	15
8.1	Raportointi	15
8.2	Arkistointi ja viestintä	15
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	15

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

YKSIKÖN NIMI	Perheoikeudelliset asiat
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	<p>Perheoikeudelliset palvelut koostuvat useista erityislaeissa ja sosiaalihuoltolaissa hyvinvointialueen tehtäväksi määrätyistä palveluista, joita perheoikeudelliset palvelut tarjoaa erilaisissa perheiden tilanteissa asiakkailleen:</p> <p>Lastenvalvojapalvelut: vanhemmuuslain mukaiset tehtävät (vanhemmuuden selvittäminen), lapsen elatuslain mukaiset elatussopimukset, lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan lain mukaiset sopimukset, avioliittolain mukaiset puolison elatusapua koskevat sopimukset.</p> <p>Selvitykset tuomioistuimelle: lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan lain 16 §:n mukaiset selvitykset tuomioistuimelle lapsen huoltoriidassa.</p> <p>Perheasioiden sovittelu: avioliittolain 5 luvun mukainen perheasioiden sovittelu</p> <p>Tapaamisten valvonta: lapsen ja vanhemman valvottujen ja tuettujen tapaamisten ja valvottujen vaihtojen järjestäminen sosiaalihuoltolain 27 §:n mukaisesti. Palvelut tuotetaan ostopalveluna kilpailutetuilta palveluntuottajilta tai kaupunkiin omassa tapaamispaikassa. Ruoholahden tapaamispaikalle on laadittu oma omavalvontasuunnitelma.</p> <p>Adoptioasiat: Adoptiolain mukainen adoptioneuvonta ja kansainvälinen adoptiopalvelun jälkipalvelu.</p> <p>Sijoitettujen lasten elatusapu-asiat: kunnan kustannuksella sijoitettujen lasten elatussopimusten valmistelu ja vahvistaminen ja niihin liittyvä edunvalvojan sijaisen hakeminen.</p>
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	<p>Yksikön esihenkilöt ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Yksikkö raportoi kolme kertaa vuodessa omavalvonnan seuraamisesta ja korjaavista toimenpiteistä osana Lapsiperheiden hyvinvoinnin ja terveyden omavalvonnan kokonaisuutta. Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala raportoi julkisesti sosiaali- ja terveystyöryhmien omavalvonnan havainnoista hel.fi verkkosivuilla</p>
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ-RAKENNE	<p>Perheoikeudellisten asioiden päällikkö Katja Niemelä Perheoikeudellisten asioissa on kolme työryhmää, joiden toiminnasta vastaavat johtavat lastenvalvojat (2 kpl) ja johtavat sosiaalityöntekijät (2 kpl). Lastenvalvojatyöryhmässä on yhteensä 26 työntekijää, selvitystyöryhmässä 8 työntekijää ja adoptiotyöryhmässä 7 työntekijää.</p>

SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

ENHETENS NAMN	Familjerättsliga ärenden
KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP	<p>De familjerättsliga tjänsterna består av flera tjänster som välfärdsområdet har till uppgift med stöd av bestämmelserna i speciallagstiftning och i socialvårdslagen. De familjerättsliga tjänsterna tillhandahåller dessa tjänster för familjer i olika situationer.</p> <p>Uppgifter i enlighet med föräldraskapslagen (utredning av föräldraskap), underhållsavtal i enlighet med lagen om underhåll för barn, avtal i enlighet med lagen om vårdnad om barn och umgängesrätt, avtal om underhållsbidrag för make i enlighet med äktenskapslagen.</p> <p>Utredningar till domstol: vid vårdnadstvister som avses i 16 § i lagen om vårdnad om barn och umgängesrätt.</p> <p>Medling i familjefrågor: i enlighet med 5 kap. i äktenskapslagen</p> <p>Övervakat umgänge: övervakning och stöd vid umgänge mellan barn och förälder, samt övervakade utbyten i enlighet med 27 § i socialvårdslagen. Tjänsterna produceras som köpta tjänster från konkurrensutsatta serviceproducenter eller på stadens egen mötesplats. En separat egenkontrollplan har utarbetats för mötesplatsen i Gräsviken.</p> <p>Adoptionsärenden: Adoptionsrådgivning och efterservice inom den internationella adoptions servicen i enlighet med adoptionslagen.</p> <p>Frågor om underhåll av placerade barn: beredning och fastställande av underhållsavtal för barn som placerats på kommunens bekostnad samt ansökan om intressebevakarens ställföreträdare.</p>
EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING	Enhetens chef och personal följer kontinuerligt upp den verksamhet som beskrivs i planen för egenkontroll. Enheten rapporterar uppföljning och korrigerande åtgärder i samband med egenkontrollen, tre gånger per år, som en del av den övergripande egenkontrollen för Barnfamiljernas hälsa och välfärd. Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor rapporterar offentligt om iakttagelser inom social- och hälsovårdstjänsternas egenkontroll på webbplatsen hel.fi
ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR	Chef för familjerättsliga ärenden Katja Niemelä I familjerättsliga frågor finns det tre arbetsgrupper vars verksamhet leds av ledande barnatillsyningsmän (2 st) och ledande socialarbetare (2 st). Gruppen för barnatillsyn har sammanlagt 26 anställda, utredningsgruppen har 8 och adoptionsgruppen har 7 anställda.

1 Palveluntuottaja

1.1. Palvelun kuvaus

Perheoikeudelliset palvelut koostuvat useista erityislaeissa ja sosiaalihuoltolaissa hyvinvointialueen tehtäväksi määrätyistä palveluista, joita perheoikeudelliset palvelut tarjoaa erilaisissa perheiden tilanteissa asiakkailleen:

Lastenvalvojapalvelut: vanhemmuuslain mukaiset tehtävät (vanhemmuuden selvittäminen), lapsen elatuslain mukaiset elatussopimukset, lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan lain mukaiset sopimukset, avioliittolain mukaiset puolison elatusapua koskevat sopimukset.

Selvitykset tuomioistuimelle: lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan lain 16 §:n mukaiset selvitykset tuomioistuimelle lapsen huoltoriidassa.

Perheasioiden sovittelu: avioliittolain 5 luvun mukainen perheasioiden sovittelu

Tapaamisten valvonta: lapsen ja vanhemman valvottujen ja tuettujen tapaamisten ja valvottujen vaihtojen järjestäminen sosiaalihuoltolain 27 §:n mukaisesti. Palvelut tuotetaan ostopalveluna kilpailutetuilta palveluntuottajilta tai kaupunkiin omassa tapaamispaikassa. Ruoholahden tapaamispaikalle on laadittu oma omavalvontasuunnitelma.

Adoptioasiat: Adoptiolain mukainen adoptiioneuvonta ja kansainvälinen adoptiopalvelun jälkipalvelu.

Sijoitettujen lasten elatusapu-asiat: kunnan kustannuksella sijoitettujen lasten elatussopimusten valmistelu ja vahvistaminen ja niihin liittyvä edunvalvojan sijaisen hakeminen.

1.2. Yksikön tiedot

Perheoikeudelliset asiat

Vironkatu 2, 00170 Helsinki
PL 8620
00099 Helsingin kaupunki

Työyksikön vastaava esimies:
Puhelin
Sähköposti

Katja Niemelä
09 31043420 tai 040-3347129
katja.niemela@hel.fi

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan visio on: ”Luomme helsinkiläisille hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyöllä ja vahvalla osaamisella.”

Helsingin kaupunkiyhteiset arvot ovat: asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys.

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet ja arvot:

- Olemme kaikessa toiminnassamme palvelutehtävässä.
- Teemme kaiken jatkuvasti hieman paremmin.
- Painotamme rehellisyyttä, oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaista kohtelua.
- Emme salli rasismia, syrjintää, epäasiallista kohtelua emmekä seksuaalista häirintää.
- Noudatamme kaikkia kaupunkia koskevia säännöksiä.
- Suojaamme järjestelmät hyvin.
- Emme salli korruptiota emmekä väärinkäytöksiä.
- Tarjoamme ajoissa apua ja tuemme kaikkein haavoittuvimpia ihmisryhmiä.
- Painotamme kestäväää kehitystä ja torjumme ilmastonmuutosta.
- Rakennamme eettistä toimintakulttuuria

Helsingin kaupungin eettiset periaatteet ja arvot toteutuvat palvelussamme seuraavasti:

- Työskentelemme asiakaslähtöisesti lapsi keskiössä.
- Kohtaamme perheet yhdenvertaisesti ja heidän yksilölliset tarpeensa huomioiden.
- Tuemme lapsia ja molempia vanhempia tasapuolisesti.
- Toimintaamme ohjaa palvelua koskeva lainsäädäntö ja kaupungin omat säännökset.
- Haluamme saada palautetta palvelustamme ja kehitämme palveluamme sen pohjalta.

3 Riskien hallinta

Perheoikeudellisten asioiden toiminnan tunnistetut riskit ovat asiakastapaamisiin liittyvät uhka- ja väkivaltatilanteet, toimitiloihin liittyvät riskitekijät sekä tietosuojan- ja turvaan liittyvät riskit.

3.1 Työturvallisuus: vaarojen arviointi

Vaarojen arviointi on prosessi, jossa yhdessä tunnistetaan ja arvioidaan työpaikan vaara- ja kuormitustekijät työn tekemisen näkökulmasta. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta

Perheoikeudellisten asioiden vaarojen arviointi tehdään vuosittain yhteistoiminnallisesti ja tallennetaan Työsuojelupakkiin. Tunnistettujen epäkohtien osalta laaditaan suunnitelma ja aikataulu sekä vastuuhenkilöt tilanteen korjaamiseksi.

3.2 Varautuminen ja valmius

Perheoikeudellisten asioiden toimipisteelle on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, jossa on suunnitelmat kiinteistön toimintahäiriöihin. Kiinteistön sähkö- ja vedenjakelun katkos ei lähtökohtaisesti keskeytä palvelua. Poistumisturvallisuutta pyritään harjoittelemaan säännöllisesti talotoimikunnan järjestämänä. Vahtimestari järjestää turvallisuuskävelyjä henkilökunnalle, erityisesti uusille työntekijöille.

Vironkatu 2 toimitalossa on varmistettu turvallinen poistuminen hätä- ja tulipalotilanteessa. Poistumistiet on merkitty opastemerkeillä- ja valoilla, jotka näkyvät hyvin myös pimeässä.

Perheoikeudellisissa asioissa on laadittu toimintaohje uhka- ja väkivaltatilanteita varten. Perheoikeudellisten asioiden asiakkaita kohdataan toimistolla ja asiakkaiden kodeissa. Väkivallan uhkaan voidaan varautua myös järjestämällä etätapaamisia. Tapaamisiin valmistaudutaan asiakkaista mahdollisesti saatavien ennakotietojen pohjalta. Tapaamisiin tilataan tarvittaessa vartija em. ohjeen mukaan. Selvitystyön asiakkaiden kotikäynnit toteutetaan aina parityönä. Toimistolla työntekijöiden käytössä on hälyttimet ja poistumismahdollisuus työhuoneesta toiseen huoneeseen.

Asiakastapaamisia järjestetään myös muiden hyvinvointialueiden toimitiloissa.

3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen

Henkilöstö suorittaa Helsingin kaupungin DigiABC-koulutuksen ja se sisällytetään uusien työntekijöiden perehdytysuunnitelmaan.

Asiakasrekisteriä kerätään perheoikeudellisten palvelujen asiakasrekisteriin.

Asiakastiedot tallennetaan ProConsona asiakastietojärjestelmään. Lastenvalvojien ajanvaraukset tallennetaan OMNI360-ajanvarausjärjestelmään. Asiakirjat arkistoidaan paperisina.

Kirjaaminen:

Tuomioistuimen pyytämä selvitys laaditaan aina parityönä ja tarvittaessa myös esihenkilö lukee selvityksen. Selvitysten laatimisesta on laadittu THL:n Opas lapsenhuoltolain mukaisen hyvinvointialueen selvityksen laatimiseksi : Asiantuntijaryhmän suositus. Opasta käytetään uuden työntekijän perehdytyksessä ja on käytössä työn tukena.

<https://www.julkari.fi/handle/10024/147316>

Adoptioneuvonnassa selvitykset adoptiohakijoista laaditaan yksin tai parityönä ja myös esihenkilö lukee selvityksen. Adoptioneuvonnan antamisesta on laadittu STM:n Opas adoptioneuvonnan antajille. Opasta käytetään uuden työntekijän perehdytyksessä ja on käytössä työn tukena.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74693/STMjulk_2013_21_Adoptioneuvonta_v2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lastenvalvojatyössä kirjaamisohjeistusta annetaan työntekijälle perehdytyksessä ja noudatetaan THL:n kirjaamisohjeistusta.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti
sote.tietosuoja@hel.fi

Helsingin kaupungin tietosuojavastaavan yhteystiedot:
Tietosuojavastaava
Kaupunginkanslia
Hallinto-osasto
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
tietosuoja(a)hel.fi

4 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 29 §:n mukaan henkilöstöön kuuluvan henkilön tulee ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvia työntekijöitä ja ammattiryhmiä, riippumatta työtehtävistä.

Yksikön vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. (Sote Valvontalaki 29 §.)

4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen käytössä olevien järjestelmien kautta (SPro ja Työsuojelupakki).

Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskien hallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehittämiseen on esihenkilöillä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Perheoikeudellisissa asioissa edistetään rakentavaa asiakasturvallisuuden keskusteluilmapiiriä säännöllisillä kokousrakenteilla.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Perheoikeudellisten asioiden vaaratapahtumia ja epäkohtia käsitellään koko yksikön kokouksissa (6 kertaa vuodessa), yksikön esihenkilökokouksissa (joka toinen viikko) ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

Vaaratapahtumien ja epäkohtien säännöllinen käsittely varmistetaan siten, että asia on vakioaiheena työyksikkökokouksissa.

Esihenkilöt katsovat sähköpostiinsa tulevat epäkohtailmoituksia koskevat viestit päivittäin ja arvioivat käsittelyn kiireellisyyden. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Vastuuhenkilöiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Esihenkilöt aloittavat kiireettömien ilmoitusten käsittelyn viikon kuluessa. Ilmoituksen tulee olla käsitelty kahden kuukauden kuluessa. Esihenkilöiden tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) omavalvontaraportoinnin yhteydessä 3–4 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti niin palvelujen sisällä kuin samankaltaisten toimintojen kesken

Palvelukokonaisuuden johtoryhmä/ henkilöstötoimikunta käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) omavalvontaraportoinnin yhteydessä 3–4 kertaa vuodessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaryhmä käsittelee toimialan vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet). Vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportointi käsitellään vuosittain toimialan henkilöstötoimikunnassa.

	Käsittelyfoorumi	Käsittelyn tiheys	Vastuuhenkilö	Käsittelyfoorumi
SPro			Esihenkilöt	Työryhmä, esihenkilökokous, yksikkökokous
Työsuojelupakki			Esihenkilöt	Työryhmä, esihenkilökokous, yksikkökokous

4.2 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien tarkempaan selvittelyyn on toimialalla käytössä erillisessä toimintaohjeessa (TOIM028, Vakavien vaaratapahtumien selvittely potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa) kuvattu menettelytapa ja selvittelyprosessi. Erityistä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittelyn pohjalta.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimissa on käytössä sekä HaiProssa että SProssa vakavien vaaratapahtumien ja epäkohtien selvittely –osio. Tukea vakavien vaaratapahtumien selvittelyyn annetaan hallinnon Laadun ja valvonnan tuki –yksiköstä. Vakavan vaaratapahtuman yhteydessä on tärkeää huomioida kaikki asianosaiset ja järjestää tarpeen mukaan kiireellisesti tukea asiakkaan tai potilaan lisäksi hänen läheisilleen sekä asiakkaan prosessissa ja/tai tilanteessa mukana olleille työntekijöille.

4.3 Asiakkaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Perheoikeudellisten asioiden eri palveluissa työntekijät neuvovat ja ohjaavat asiakkaita tarvittaessa muiden hyvinvointia ja terveyttä edistävien palvelujen piiriin.

4.3.2 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Perheoikeudellisissa asioissa noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määrääjät

Lasten sopimusasioissa, vanhemmuusasioissa, perheasioiden sovittelussa, adoptioeuvonnan sekä tapaamispaikka- asioissa asiakkaat hakeutuvat itse palvelun piiriin. Toimivaltainen viranomaisen määrittämään ao. laeissa. Selvitys lapsen huolto ja tapaamisoikeutta koskevissa asioissa tehdään tuomioistuimen pyynnöstä. Sijoitettujen lasten perintäasiat tulevat vireille lastensuojeluasiakkuuden kautta.

Lasten sopimusasioissa ja vanhemmuusasioissa asiakkaat varaavat ajan lastenvalvojien ajanvarauksesta, jossa on käytössä takaisinsoittopalvelu. Vanhemmuusasiat käsitellään kiireellisinä. Takaisinsoittopyyntöön vastataan viiden arkipäivän kuluessa.

Perheasioiden sovittelussa asiakkaat ottavat yhteyttä sovittelun ajanvaraukseen ja neuvontaan.

Tuomioistuimen pyydettyä selvitystä lapsen vanhemmille ilmoitetaan selvityspyynnön saapumisesta kirjeitse. Selvityksen alkaessa asiakkaille lähetetään työskentelyn aikataulu tarvittavine lomakkeineen. Selvitykset laaditaan tuomioistuimen asettamaan määräaikaan mennessä.

Adoptioeuvonnan asiakkaat ottavat itse yhteyttä sosiaalityöntekijään halutessaan adoptioeuvontaa.

Sijoitettujen lasten sopimusasioissa asiakkaat saavat ohjeistuksen sopimusasian hoitamisesta lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä. Perheoikeudellisissa asioissa sijoitettujen lasten elatussopimusasiat on keskitetty kahden lastenvalvojan tehtäväksi.

5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi sisältyy eri palveluihin sen luonteen edellyttämällä tavalla (esim. lasten sopimusasiat, vanhemmuusasiat) huomioiden palvelun keston (usein kertaluonteisia).

Perheasioiden sovittelussa palvelutarve arvioidaan yhdessä asiakkaiden kanssa heidän hakeutuessa palveluun.

Lapsen huolto- ja tapaamisoikeutta koskevat selvitykset laaditaan vain tuomioistuimen pyynnöstä. Tuomioistuin voi yksilöidä selvityspyyntöään, joka ohjaa selvitystyöskentelyä. Selvitystyöntekijät arvioivat lisäksi selvitystyöskentelyä perheen olosuhteiden ja selvittävien asioiden laajuuden näkökulmasta.

Adoptioeuvontaprosessissa palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Adoptiolautakunta (kansainvälinen ja kotimainen adoptio) ja käräjäoikeus (perheen sisäinen ja kotimainen adoptio) asettavat ehtoja neuvonnan sisältöön, adoptioluvan myöntämiseen ja adoption vahvistamiseen. Adoptio seurannassa palvelutarvetta arvioidaan yhdessä perheen ja lapsen kanssa.

Valvottujen ja tuettujen tapaamisten sekä valvottujen vaihtojen sisällöstä päätetään tuomioistuimessa tai vanhemmat sopivat asiasta ja lastenvalvoja vahvistaa sopimuksen. Tapaamispaikka valitaan kilpailutetuista palveluntuottajista tai tapaamiset järjestetään kaupungin omassa tapaamispaikassa. Ennen tapaamisten käynnistämistä perheen tilanteesta

tehdään alkuarvio keskustelemalla vanhempien kanssa ja hankkimalla tietoa muilta viranomaisilta sekä asiakastietojärjestelmistä. Palvelun järjestämisvastuu kuuluu lapsenasuinpaikan hyvinvointialueelle.

Tapaamispaikkatoiminnassa lapsen kannalta olennainen epäkohta koskien tapaamisia aiheuttaa lastenvalvojalle sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaisesti toimimisvelvollisuuden. Hänen on huolehdittava, että kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi ja että tilanteessa tehdään tarvittaessa lapselle ja/tai hänen vanhemmilleen palvelutarpeen arviointi.

5.3 Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti.

Perheoikeudellisten palvelujen asiakkaiden saama palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen.

Perheoikeudellisissa palveluissa on lainsäädäntöön perustuva tiedonsaantioikeus ilman asiakkaan suostumusta seuraavasti:

Tuomioistuimen pyytäessä hyvinvointialueen selvitystä lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevassa asiassa, työntekijällä on laaja tiedonsaantioikeus asiakkaan tietoihin eri viranomaisilta ilman asiakkaiden suostumusta.

Perheoikeudellisten asioiden yksikkö tarkistaa adoptioeuvonnan alkaessa asiakkaiden KELA-tiedot, rikosrekisteriotteet sekä poliisitiedot.

5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus

Asiakas osallistuu aina oman palvelunsa suunnitteluun palvelun luonteeseen sopivalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla.

Lapsenhuoltolain 16 §:n mukaisen selvitystyöskentelyn alkaessa asiakkaille lähetetään olosuhdeselvitystyöskentelyä koskeva infokirje sekä asiakastietolomakeet täytettäväksi ja palautettavaksi. Vanhemmille annetaan lapsen mielipiteen selvittämiseen liittyvää tietoa ja vanhempia ohjataan lapsen valmistelemissä lapsen henkilökohtaiseen tapaamiseen työntekijöiden kanssa. Ennen tapaamista lapselle annetaan "Lapsen vihkonen", jossa on lapselle tarkoitettua tietoa oikeudenkäynnistä ja selvitystyöskentelystä.

Adoptionhakijoille annetaan täytettäväksi ilmoittautumislomake, jossa on hakijoiden perustiedot. Adoptioeuvonnan alkaessa hakijoille selvitetään prosessin kulku. Kaikkia perheessä asuvia kuullaan adoptioeuvonnan aikana. Kun adoptio koskee perheessä asuvaa lasta (perheen sisäinen adoptio tai sijaisperheessä olevan adoptio) lapsen suostumus tarvitaan aina 12 vuotta täyttäneeltä kirjallisena.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Sosiaali- ja terveyspalveluista on mahdollista antaa palautetta eri kanavien kautta. Asiakkaat voivat antaa palautetta sähköisen palautekanavan kautta

<https://palautteet.hel.fi/tunnistautuminen-uusi-palaute>

Asiakkaat voivat antaa palautetta saamastan palvelusta mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Asiakaspalautetta voidaan antaa työntekijöille ja esihenkilöille puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse.

Asiakkaiden antamat palautteet käsitellään työryhmissä sekä asiakkaan kanssa palautteen sisällön edellyttämällä tavalla. Annetut kehittämisehdotukset käsitellään työryhmissä ja esihenkilökokouksessa sekä tehdään toimenpiteitä ehdotusten pohjalta.

5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakas voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä myös, jos tarvitsee lisätietoja oikeuksistaan julkisessa tai yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa, varhaiskasvatuksessa tai työterveyshuollossa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava auttaa tekemään muistutuksen tai kantelun, jos asiakas tarvitsee tukea sen tekemiseen. Myös omaiset ja läheiset voivat ottaa yhteyttä asiavastaavaan.

Asiakasneuvonta on puhelinnumerossa 09 3104 3355
Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen. Lisätietoa sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelusta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava

5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaat voivat tehdä muistutuksen perheoikeudellisten asioiden päällikölle tai työryhmien esihenkilöille. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Muistutukseen vastataan ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kuukauden aikana. Asiakkaalle kerrotaan vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastataan käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Lisätietoja muistutuksen laatimisesta ja palautekanavat löytyvät osoitteesta

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/tyytymattomyys-hoitoon-tai-palveluun>

6 Henkilöstö

6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi ja täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Lainmukaisten pätevyysvaatimusten tulee täytyä.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ohjeistuksen mukaan rekrytoiva esihenkilö tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi tehtävässä vaadittu Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran rekisteröinti.

Palkattavan henkilön riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa haastattelemalla ja varmistamalla suullisen kielitaidon lisäksi riittävä kirjallinen suomen kielen taito.

6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Lastenvalvoja	17	
Sosiaalityöntekijä	10	
Sosiaaliohjaaja	5	
Lakimies	1	
Toimistosihteer	4	
Johtava lastenvalvoja	2	
Johtava sosiaalityöntekijä	2	
Perheoikeudellisten asioiden päällikkö	1	
Yhteensä	42	

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Työryhmien esihenkilöt vastaavat uusien työntekijöiden perehdyksestä ja työntekijälle laaditaan yksilöllinen perehdytysuunnitelma. Työryhmien työntekijät osallistuvat perehdytykseen suunnitelman mukaisesti.

Henkilöstön osaamista vahvistetaan työryhmien omilla kehittämissäpäivillä ja mahdollistamalla osallistuminen kaupungin, järjestöjen ja muiden tahojen järjestämiin työtehtävää tukeviin koulutuksiin.

Perheoikeudellisten asioiden henkilöstölle laaditaan täydennyskoulutusuunnitelma.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työryhmillä on selkeät kokouskäytännöt ja yhteydenpidon rakenteet. Työryhmien tehtävänjako ja työnkuvat on selkeästi sovittu. Työryhmillä on säännöllinen työnohjaus. Selvitystyöryhmillä on lisäksi säännöllinen perheneuvolakonsultaatio. Adoptioneuvonnassa tehdään tarvittaessa työparityötä. Lapsenhuoltolain mukaiset selvitykset laatii aina kaksi sosiaalityöntekijää työparina.

Työryhmissä työntekijät voivat suunnitella työn tekemistä yhdessä esihenkilöiden kanssa monipaikkatyön linjaukset ja työntehtävien luonne huomioiden. Loma-ajat suunnitellaan yhdessä työntekijöiden toiveet mahdollisuuksien mukaan huomioiden. Työryhmien esihenkilöt ovat arjessa käytettävissä ja matalan kynnyksen tukea on saatavilla nopeasti.

Työterveyshuollon palvelut ovat työntekijöiden käytettävissä.

Työntekijöillä on käytettävissään Helsingin kaupungin lounas-, liikunta- ja kulttuuri sekä työmatkaedut.

Perheoikeudellisten asioiden yksikön koko henkilöstölle järjestetään vuosittain työhyvinvointipäivä ja muita työhyvinvointia tukevia tapahtumia.

Perheoikeudellisten palvelujen työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti toimistolla, asiakastapaamisia järjestetään myös asiakkaiden kotona. Toimistotilojen turvallisuusjärjestelyillä, ennakkoinnilla ja kotikäyntien hyvällä suunnittelulla sekä muilla tässä omavalvonta-suunnitelmassa kuvatuilla toimenpiteillä varmistetaan henkilöstön turvallinen työskentely.

6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen

Noudatetaan tartuntatautilain ohjeistusta rokotekäytännöistä.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Perheoikeudellisten asioiden toimipiste sijaitsee Kruununhaassa osoitteessa Vironkatu 2. Toimitilat sijaitsevat 4. ja 5. kerroksissa. Asiakkaita tavataan toimistotapaamisten lisäksi asiakkaiden kotona ja muiden hyvinvointialueiden toimipisteissä.

Työntekijät voivat tehdä etätöitä esihenkilön kanssa erikseen sovitusti.

7.2 Terveysturvajärjestelmä mukainen omavalvonta

Perheoikeudelliset palvelut ei ole jatkuvaa hoitoa antava sosiaalihuollon toimintayksikkö ja ei siten ole terveysturvajärjestelmä mukaisesti ilmoitusvelvollinen ympäristöpalveluille.

7.3 Ympäristötyö

Perheoikeudellisten asioiden ekotukihenkilö on Sinikka Huotari.

Kaikki jätteet lajitellaan erillisiin keräyspisteisiin.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Perheoikeudellisten asioiden henkilökunnalla on käytössä Vironkadun toimitiloissa henkilöturvajärjestelmä, jonka käyttöön työntekijät perehdytetään. Henkilöturvajärjestelmän toimivuus testataan säännöllisesti.

Talon hisseissä on kulunvalvontajärjestelmä ja toimitiloissa on tallentava kameravalvonta hissiauloissa sekä kerroksissa.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Perheoikeudellisilla asioilla on nimetty hallintoassistentti.

Palvelujen järjestämisessä käytetään kilpailutettuja tulkkaukspalveluja.

Toimitilojen siivouksesta vastaa Palmia.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään esihenkilöiden ja työntekijöiden yhteistyönä vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa. Päivityksen yhteydessä laaditaan yhteenveto suunnitelman toteutumisesta ja sen perusteella asetetaan tarvittaessa uusia tavoitteita.

8.2 Arkistointi ja viestintä

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajat ovat yksikön esihenkilö ja hänestä seuraava esihenkilö.

Omavalvontasuunnitelma on oltava julkisesti luettavissa yksikön toimitiloissa 4. ja 5. kerrosten ilmoitustaululla.

Lisäksi omavalvontasuunnitelma on toimitettu sähköisenä versiona toimialan viestintään, josta suunnitelma laitetaan julkisesti luettavaksi kaupungin verkkosivuille.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä

Palveluyksikön tai toimintayksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuhenkilö sekä hänen lisäksi hänen esihenkilönsä eli organisaation seuraavan tason esihenkilö.

Katja Niemelä

Perheoikeudellisten asioiden päällikkö

Terhi Tuominiemi-Lilja

Perheiden erityispalvelujen päällikkö

Helsinki

**Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala,**

**Sosiaali- ja
terveyspalvelut**

Osoite ja yhteystiedot:

www.hel.fi