

OMAVALVONTASUUNNITELMA
PERHEOIKEUDELLISET PALVELUT



Yksikön nimi PERHEOIKEUDELLISET PALVELUT

Laatijat allekirjoitus

Mirja Laitinen, palvelupäällikkö

Hyväksymispäivämäärä:

14.11.2024

**Hyväksyjä (nimi, palvelujohtaja)
allekirjoitus**

Marja Laurila, palvelujohtaja

Versio 2

14.11.2024

Aiemman version päiväys 13.2.2023



Omaavontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä

[Omaavontasuunnitelma](#) | [Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

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

Väinönkatu 6, 3 krs., aulan ilmoitustaulu

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ	4
3.1	PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ 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	4
3.2	ASIAKASTURVALLISUUS	6
3.2.1	Vastuu palveluiden laadusta	6
3.2.2	Palveluiden laadulliset edellytykset	7
3.2.2.1	Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit	7
3.2.2.2	Palvelun toteutumisen varmistaminen	7
3.2.2.3	Asiakastyön kirjaaminen	8
3.2.2.4	Hygieniakäytännöt	8
3.2.2.5	Infektioiden torjunta	8
3.2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	8
3.2.3.1	Tiedonsaantioikeus	8
3.2.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	9
3.2.3.3	Oikeusturvakeinot	9
3.2.3.4	Itsemääräämisoikeus	9
3.2.3.5	Sosiaaliasiavastaava	10
3.2.4	Muistutusten käsittely	10
3.2.5	Henkilöstö	11



3.2.5.1	Henkilöstön määrä ja rakenne.....	11
3.2.5.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	11
3.2.5.3	Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	12
3.2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	12
3.2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	12
3.2.8	Toimitilat ja toimintaympäristö	13
3.2.8.1	Toimitilat.....	13
3.2.8.2	Pelastus- ja poistumisturvallisuus.....	14
3.2.8.3	Teknologiset ratkaisut	14
3.2.9	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	14
3.2.10	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen	15
3.3	PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN RISKIEN TUNNISTAMINEN JA HALLINTA	16
3.3.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	16
3.3.1.1	Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely	16
3.3.1.2	Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta.....	17
3.3.2	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	18
3.3.3	Ostopalvelut	18
3.3.4	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset	18
3.3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	18
3.4	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	18
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	19
4.1	Toimeenpano	19
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	19

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveystalain 741/2023 27§ mukaan sosiaali- ja terveystalain 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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä koko henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta yksikössä vastaa

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

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA JA PALVELUYKSIKÖÄ 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 palvelut

Palvelualue: Perheiden peruspalvelut

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

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, adoptioevonnan järjestäminen sekä puolisoiden elatuspuasiat.

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 chatissä. Lastenvalvojat ja palveluohjaajat toimivat perheoikeudellisten asioiden asiantuntijoina erilaisissa ammatillisissa verkostoissa.

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

Perheoikeudellisessa yksikössä ajatellaan, että hyvä ero suoja 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 vanhempansa, jos tuki tai valvonta on tarpeen lapsen edun kannalta perustellusta syystä.

Toimintayksikön työntekijöillä on vahvaa perheoikeudellisten palvelujen ja eroauttamisen asiantuntijuutta. Yksikössä työskennellään kehittäväällä työotteella. Tietotaitoa kertyy yhdessä tekemällä

ja jakamalla perheoikeudellisten palvelujen tiimissä. Täydennyskoulutuksella panostetaan eroauttamisen ja yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuden tukemiseen.

3.2 ASIAKASTURVALLISUUS

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. 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 tulkkaus- 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.

3.2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Palvelupäällikkö Mirja Laitinen vastaa toimintayksikön johtamisesta. Palvelupäällikön varahenkilö Pirjo Selin vastaa toimintayksikön johtamisesta palvelupäällikön poissa ollessa. Itäisen tiimin tiimivastaava on Satu Aho ja läntisen tiimin tiimivastaava on Riitta Peltonen.

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 hybridinä järjestettävän tiimipalaverin, jossa käsitellään sekä yleisiä että asiakasasioita. Palvelupäällikkö osallistuu vuoroviikoin itäisen ja läntisen tiimin asiakasasioita käsitteleviin teams-palaveriin.

3.2.2 Palveluiden laadulliset edellytykset

3.2.2.1 Yksikkökohtaiset laadun ja vaikuttavuuden työkalut ja mittarit

Palveluissa kerätään THL:n Perheoikeudelliset palvelut -tilasto. Hyvinvointialueen tarpeita varten seurataan lastenvalvojan järjestämien sopimusneuvottelujen määrää sekä vanhemmuuden selvittämisten, vahvistettujen sopimusten sekä tehtyjen olosuhdeselvitysten määrää. Tapaamisten valvonnan palveluissa seurataan palvelussa olevien lasten määrää sekä toteutuneitten 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 asiakaspalautteen sekä reklamaatioiden kautta. Asiakaspalaute on pääosin ollut myönteistä ja reklamaatioiden määrä on vähäistä.

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

Perheoikeudellisissa palveluissa tehdään päätöksiä lapsen huolto- ja tapaamissopimuksen ja elatussopimuksen vahvistamisesta, vanhemmuuden selvittämisen keskeyttämisestä tai sen uudelleen aloittamisesta sekä adoptioneuvonnan ja tapaamisten valvonnan palvelusta. Sosiaalihuollon päätöksissä oikaisuvaatimusaika on hallintolain 49 c §:n mukainen 30 päivää päätöksen tiedoksisaannista. Adoptioneuvonnan ja tapaamisten valvonnan päätökset tehdään ajantasaisesti ja asiakkaat saavat kirjalliset päätökset sekä ohjeet oikaisuvaatimuksen tekemiseen.

Palvelua toteutetaan asianmukaisissa toimitiloissa ja välineillä.

3.2.2.2 Palvelun toteutumisen varmistaminen

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 aloitetaan tapaamisten valvonnan palvelun osittainen tuottaminen hyvinvointialueen omana työnä.

Adoptionevannon sosiaalipalvelu hankitaan Pelastakaa Lapset ry:ltä, jolla on vuosikymmenten kokemus adoptioevontapalveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialue on tehnyt kirjallisen sopimuksen Pelastakaa Lapset ry:n kanssa adoptionevannon hankkimisesta. Palvelun laatua seurataan vuosittain järjestettävässä tuottajatapaamisessa.

3.2.2.3 Asiakastyön kirjaaminen

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.

Vanhemmuuden selvittämisen sekä elatuksen ja huollon turvaamisen sosiaalipalveluissa asiakas al-lekirjoittaa 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 adoptionevannon palvelun asiakastiedot tallennetaan kanta-arkistoon effica-asiakastietojärjestelmällä.

3.2.2.4 Hygieniäkäytännöt

Väinönkatu 6, 3 krs. siivouspalaveri pidetään 1-2 kertaa vuodessa hyvinvointialueen puhtauspalveluiden edustajan ja siivouspalvelun tuottajan kanssa.

3.2.2.5 Infektioiden torjunta

Palvelupisteissä noudatetaan THL:n ohjeita ja määräyksiä.

3.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

3.2.3.1 Tiedonsaantioikeus

Tietojen antaminen asiakkaalle

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

Perheoikeudellisiin palveluihin tulee vuosittain satoja tieto- ja tarkastuspyyntöjä.

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

3.2.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

3.2.3.3 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. Perheoikeudelliset palvelut pyytää ostopalveluntuottajalta kirjallisen vastineen tämän palveluun liittyvään muistutukseen, mikä lisää vastauksen käsittelyaikaa. Muistutuksia käsitellään muutama vuosittain.

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

Asiakkaat saavat perheoikeudellisissa palveluissa kirjalliset päätökset ja ohjeet oikaisuvaatimuksen tekemiseen. Sosiaalihuollon päätöksissä oikaisuvaatimusaika on hallintolain 49 c §:n mukainen 30 päivään päätöksen tiedoksisaannista. Oikaisuvaatimuksia käsitellään hyvin harvoin, ei joka vuosi.

3.2.3.4 Itsemääräämisoikeus

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 valvotuina vaihdoin, jos tuki tai valvonta on tarpeen lapsen edun kannalta perustellusta syystä. Valvonta mahdollistaa turvallisen tapaamisen silloin, kun tapaamiseen liittyy jokin lapsen fyysistä,

psykkistä 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 luvottomasti 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 merkittäväällä 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 luvottomasti 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 selvitys tapaamisista, jotka on keskeytetty tai jotka ovat jätetty jätettyinä 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.

3.2.3.5 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.

3.2.4 Muistutusten käsittely

Jos asiakas kokee saaneensa epäasiallista kohtelua, häntä ohjataan ensisijaisesti antamaan suora 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 \(hyvaks.fi\)](https://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 \(hyvaks.fi\)](https://hyvaks.fi) Asiakaspalaute 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.

3.2.5 Henkilöstö

3.2.5.1 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 päteviä sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajien viroissa 8 §:n mukaiset sosionomit. Perheoikeudellisessa yksikössä työskentelee kaksi osa-aikaista toimistosihiteeriä.

3.2.5.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Odotamme rekrytoitavalta sosiaalityöntekijä-lastenvalvojalta sosiaalityöntekijän pätevyyden lisäksi työkokemusta perheoikeuden ja/tai sosiaalityön alalta sekä hyviä yhteistyö-, vuorovaikutus- ja neuvottelu sekä kykyä itsenäiseen työskentelyyn, työparityöhön ja moniammatilliseen verkostotyöhön. Palveluohjaajalta odotamme koulutuksen lisäksi työkokemusta vaativasta sosiaalihuollon asiakaspalvelutehtävästä sekä hyviä vuorovaikutus- ja tiimityöntaitoja. Edellytämme vakinaisiin virkoihin lasten ja nuorten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi annetun lain (504/2002) mukaisen rikosrekisteriotteen ennen viran vastaanottamista.

3.2.5.3 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 mentorin kanssa. Palvelupäällikkö käy uuden työntekijän kanssa henkilökohtaisen aloituskeskustelun työn aloittamisen jälkeen.

Toimintayksikössä tehdään vuosittainen koulutussuunnitelma. Vakinaisille sosiaalityöntekijä-lastenvalvojille tarjotaan mahdollisuus pidempikestoiseen sovittelekoulutukseen.

Palvelupäällikkö käy vuosittain vähintään yhden ja tarpeen mukaan useamman henkilökohtaisen kehitys- ja osaamiskeskustelun jokaisen työntekijän kanssa, jossa käydään läpi työntekijän osaaminen ja koulutustarpeet.

3.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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.

3.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

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 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 perhekeskusverkostotyöhön.

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

3.2.8 Toimitilat ja toimintaympäristö

3.2.8.1 Toimitilat

Väinönkatu 6:n perheoikeudellinen yksikkö sijaitsee Jyväskylän keskustassa Matkakeskuksen vieressä. Toimitiloihin pääsee pihanpuolelta esteettömästi hissillä. Väinönkatu 1, 4. krs. sijaitsee kaksi työhuonetta, jossa ei ole asiakasvastaanottoa. 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 perhekeskukissa sekä Toivakkatalolla.

Keski-Suomen hyvinvointialueen perheoikeudellisen yksikön Jyväskylän toimisto sijaitsee yhteisissä tiloissa perheneuvolan sekä palvelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön kanssa Väinönkatu 6:n 3. krs:ssa. Yhteiskäytössä ovat opastus, asiakkaiden odotustila, iso ja pieni kokoushuone sekä henkilökunnan sosiaalitilat. Asiakkaiden käytössä on wc-tiloja sekä inva-wc, missä on vauvanhoitopöytä. Väinönkatu 6:n 3. krs asiakkaiden odotustila on perheoikeudellisen yksikön, perheneuvolan sekä palvelutarpeenarvioinnin ja perhesosiaalityön yhteiskäytössä. Odotustiloissa on ajan tasaiset 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.

Asiakaspalveluhuoneissa pöytä ja tuolit on pyritty sijoittamaan siten, että työntekijällä on vaaratilanteissa esteetön pääsy pois huoneesta. Asiakstuolit on pyritty sijoittamaan siten, että turvavälit ovat riittävät. Jyväskylän toimipisteessä työntekijät voivat varata pienen ja ison kokoushuoneen sähköisten tilavarauksjärjestelmien 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 etätöiden riskienarviointi ja kirjallinen etätöösopimus.

3.2.8.2 Pelastus- ja poistumisturvallisuus

Kiinteistöjen pelastus- ja turvallisuussuunnitelmat löytyvät jaetulta verkkoasemalta, johon työntekijöillä on pääsy. Kiinteistöjen pelastussuunnitelmat löytyvät pääosin Pelsu.fi -sivustolta.

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

Väinönkatu 1 Jyväskylä: [KOy Jyväskylän Väinönkadun Liiketalo - Pelsu Pelastussuunnitelma](#)

Torikatu 6B Äänekoski: <https://aane koskenkiinteistonhoito.pelsu.fi/sos/>

Saarijärven kaupungintalo: [Keski-Suomen hyvinvointialue sosiaalitoimisto - Kiinteistö Oy Äänekosken Mercuria - Äänekosken Kiinteistönhoito Oy \(pelsu.fi\)](#)

Viitasaaren kaupungintalo: <https://app.safetum.fi/etusivu/>

Jämsä: ei vielä saatu

Palvelupäällikkö vastaa toimitilojen turvallisuusasioista. 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. Poistumisharjoituksiin pyritään aika ajoin saamaan pelastustoimen asiantuntija seuraamaan harjoitusta ja antamaan palautetta kiinteistön poistumisturvallisuudesta. Esihenkilöt viestivät kiinteistön turvallisuuteen liittyvät puutteet, kuten hälytysjärjestelmäpuutteet, hyvinvointialueen konsernipalveluihin.

[Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)

3.2.8.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakaspalvelu-, neuvottelu- ja kokoushuoneissa on huonekohtaiset hälytysnapit kaikissa toimipisteissä. Hälytysnappien toimintakunto tarkastetaan säännöllisesti. Toimitilojen rappukäytävissä ja odotustiloissa on tallentava kameravalvonta. [Tietosuojaseloste kameravalvonta \(hyvaks.fi\)](#)

3.2.9 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Keski-Suomen hyvinvointialueella on yksi yhteinen tietoturvasuunnitelma. Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma on valmistelussa. Yksikössä tietoturvasuunnitelman mukaisten toimien toteuttamisesta vastaa palvelupäällikkö Mirja Laitinen

Tietoturva- ja tietosuoja-asiat käydään läpi perehdytyksessä ja uudet työntekijät lukevat hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden tietosuojaohjeet. Työntekijät käyvät soten Duodecimin Oppiportin tietoturva- ja tietosuojaverkkokoulutuksen joka kolmas vuosi. Harjoittelijat lukevat sosiaalihuollon tietosuojaohjeet harjoittelun alussa.

[Tietoturvan ja tietosuojan koulutukset \(sharepoint.com\)](#)

Ennen etätöyön aloittamista työntekijä tekee palvelupäällikölle kirjallisen selvityksen etätöyöolosuhteista erityisesti huomioiden tietosuojan näkökulma.

Tietojärjestelmien ja tietoverkkoihin kohdistuvista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi järjestelmän pääkäyttäjille ja tarvittaessa ICT-tukeen. Asiakastietojärjestelmistä vastaavat tietojärjestelmien pääkäyttäjät.

Tietoturvaloukkaukset käsitellään viipymättä palvelupäällikön kanssa, jolloin arvioidaan tarvittavat toimenpiteet. Työntekijät ovat velvollisia tekemään tietoturvaloukkaus-ilmoituksen kaikista 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 rekisterinpitäjänä toimii aluehallitus. Hyvinvointialueen tietosuojaselosteet ja -ohjeet ovat julkisesti nähtäviksi hyvinvointialueen verkkosivuille sekä toimipisteiden ilmoitustauluilla.

Työntekijät kuljettavat asiakastietoja sisältävät asiakirjat lukittavissa salkuissa.

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

Tietosuojavastaava on Irma Latikka, tietosuoja@hyvaks.fi

[Tietosuoja | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

Sosiaalihuollon asiakasrekisterin tietosuojaseloste on tulostettuna palveluyksikön ilmoitustaululle.

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

3.2.10 Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen

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

Suunnitelmien mukaan uuteen asiakastietojärjestelmään pyritään saamaan asiakkaille tekstiviestipalautemahdollisuus. Suunnitelmissa on myös mahdollisuus antaa palautetta QR-koodin kautta.

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

Palvelupäällikkö Mirja Laitinen vastaa perheoikeudellisten palveluiden riskienhallinnasta.

Työn riskien arviointi tehtiin Laatuportin ohjelmalla loppuvuodesta 2023. Työsuojeluvaltuutettu Marianne Lukkarila sekä työsuojeluyhdysenkilö Sanna 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 peruspalvelun johtotiimissä. Toimintayksikön koko henkilökunta osallistuu riskien arviointiin ja niiden korjaamiseen. Epäkohdista, läheltä piti –tilanteista ja haittatapahtumista keskustellaan rakentavalla tavalla ja matalalla kynnyksellä esihenkilön kanssa sekä yleisellä tasolla tiimikokouksissa. Erilaiset riskitilanteet käydään läpi palvelupäällikön kanssa ja tarvittaessa perheiden peruspalvelun palvelujohtajan kanssa.

Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä laadun- ja riskienhallintajärjestelmä Laatuportti, jonka kautta tehdään haitta- ja vaaratilanneilmoitukset (Läheltä piti, poikkeama, turvallisuushavainto). Näitä ovat esimerkiksi työtapaturmaan, asiakas- ja potilasturvallisuuteen, tietoturvaan ja tietosuojaan sekä myös muihin turvallisuusalueisiin liittyvät ilmoitukset. Riskitilanteiden käsitteilyyn saadaan tarpeen mukaan apua työterveydestä ja henkilöstöpalveluista.

Yhteistyötahoille tiedotetaan heitä koskevista asioista.

Perheoikeudellisen palveluyksikön työntekijällä on Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaissa (741/2023) säädetty velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Työntekijä voi antaa suoraa palautetta lähiesihenkilölle havaitsemastaan epäkohdasta. Ilmoituksen voi tehdä myös hyvinvointialueen valvontaan siihen tarkoitettulla lomakkeella.

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.

Asiakkaat voivat tehdä vaaratapahtumailmoituksen anonymisti tai omalla nimellään. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kuukauden kuluessa. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti yksiköiden vastuuhenkilöiden toimesta.

Huoli-ilmoitus ja yhteydenotto

Ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta voi tehdä tilanteessa, jossa herää huoli 18 vuotta täyttäneestä henkilöstä. Ilmoitus on tehtävä salassapitosäädösten estämättä, jos henkilön suostumusta yhteydenottoon ei voida saada ja henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan.

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.

3.3.1.2 Valvontalain 29 § mukainen palveluyksikön ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus epäkohdasta

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaan

Perheoikeudellisten palveluiden työntekijöiden on ilmoitettava välittömästi salassapitosäädösten 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 omavalvonnallisoin toimin. Ilmoittaminen tapahtuu Keski-Suomen hyvinvointialueella ilmoittamalla palvelujohtajalle ja omavalvontayksikköön laatuportin ilmoituksen tiedoksiannot toiminnallisuuden kautta. 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.

3.3.2 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Palvelupäällikkö käy läpi uusien työntekijöiden kanssa omavalvontasuunnitelman. Työntekijät suorittavat asiakas- ja potilasturvallisuuden verkkokurssin.

3.3.3 Ostopalvelut

Hankinnoissa ja sopimushallinnassa noudatetaan hankintaohjetta ja sopimushallintaohjetta. Tapaamisten valvonnan hankinnat kilpailutetaan hankintayksikön tuella. Hankintasopimukset tehdään hyvinvointialueen sopimus pohjille ja sopimukset tallennetaan Cloudiaan. Sopimusten vastuuhenkilö on palvelujohtaja ja varavastuuhenkilö on palvelupäällikkö. Hankintasopimukset ovat laskujen tarkastajien ja hyväksyjien nähtävillä, 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.

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

3.3.4 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

Hallinto-oikeuden, eduskunnan oikeusasiamiehen, oikeuskanslerin ja aluehallintoviraston ohjaus ja päätökset käydään läpi koko henkilöstön kanssa ja huomioidaan palveluiden linjauksissa.

3.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelupäällikkö vastaa perheoikeudellisten palveluiden valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Hänellä on käyttöoikeudet valmiussuunnitteluportaaliin.

3.4 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tapaamisten valvonnan sosiaalipalvelua tuottaminen osittain hyvinvointialueen omana toimintana perhetyössä.

Tapaamisten valvonnan palvelukuvauksen täsmentäminen.

Turvallisuustyöryhmien perustaminen yhteiskäyttötoimipisteisiin.

Uusien tietojärjestelmien kyvykkyyksien hyödyntäminen:

-Asiakkaiden sähköisen ajanvarausmahdollisuuden uudelleen käynnistäminen

-Sähköinen asiakirjojen allekirjoitus

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Palvelupäällikkö käy perehdytyksessä läpi omavalvontasuunnitelman kaikkien uusien työntekijöiden kanssa. Omavalvontasuunnitelma on hyvinvointialueen yhteisillä sivuilla ja lisäksi palveluiden verkkosivuilla sekä työntekijöiden että asiakkaiden helposti löydettävissä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaan ja se on julkisesti nähtävillä omavalvontaohjelman sivuilla [Omavalvontaohjelma | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.hyvaks.fi/omavalvontaohjelma)