

# Ruoholahden tapaamispaikan omavalvontasuunnitelma

Sosiaali- ja terveystieteiden  
palvelut

Helsinki

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Palveluntuottaja</b>	<b>4</b>
1.1.	Palvelun kuvaus	4
1.2.	Yksikön tiedot	4
<b>2</b>	<b>Toimintaperiaatteet ja arvot</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Riskien hallinta</b>	<b>5</b>
3.1	Työturvallisuus: vaarojen arviointi	6
3.2	Varautuminen ja valmius	6
3.3	Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen	7
<b>4</b>	<b>Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>7</b>
4.1	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	7
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>Ravitseminen</i>	9
4.3.3	<i>Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt</i>	9
4.4	Lääkehoito	9
4.5	Laite ja tarviketurvallisuus	10
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva</b>	<b>10</b>
5.1	Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat	10
5.2	Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu	10
5.3	Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus	10
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
<b>6</b>	<b>Henkilöstö</b>	<b>12</b>
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
<b>7</b>	<b>Toimintaympäristö ja tukipalvelut</b>	<b>14</b>
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	15
7.5.1	Kuljetukset	15
<b>8</b>	<b>Omavalvonnan seuranta</b>	<b>15</b>
8.1	Raportointi	15
8.2	Arkistointi ja viestintä	15
8.3	Suunnitelman hyväksyntä	15

## YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

<b>YKSIKÖN NIMI</b>	Ruoholahden tapaamispaikka
<b>YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUEJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS</b>	<p>Sosiaalihuoltolain 27 §:n mukainen lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta; valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot.</p> <p>Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta on asiakkaalle maksuton palvelu. Tapaamisten valvonnan palvelua järjestetään lapselle, jonka asuinpaikka on Helsingissä.</p>
<b>OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA</b>	Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan puolivuositain.
<b>YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖRAKENNE</b>	<p>Katja Niemelä, perheoikeudellisten asioiden päällikkö Linda Niininen, johtava lastenvalvoja</p> <p>Tapaamispaikan valvojina toimii sosiaaliohjaajat 3 kpl sekä henkilöstöpalveluyhtiö Seuren vuokralisätyöntekijäresurssi.</p>

## SAMMANFATTNING AV ENHETENS PLAN FÖR EGENKONTROLL

<b>ENHETENS NAMN</b>	Gräsvikens mötesplats
<b>KORT BESKRIVNING OM ENHETENS SERVICE OCH KLIENTER / MÅLGRUPP</b>	<p>Övervakning av umgänge mellan barn och förälder, övervakade och stödda möten samt övervakade utbyten i enlighet med 27 § i socialvårdslagen.</p> <p>Övervakningen vid umgänge mellan barn och förälder är en avgiftsfri service. Tjänsten övervakat umgänge ordnas för barn som är bosatta i Helsingfors.</p>
<b>EGENKONTROLL OCH UPPFÖLJNING</b>	Planen för egenkontroll granskas halvårsvis.
<b>ENHETENS ANSVARSPERSON OCH PERSONALSTRUKTUR</b>	<p>Katja Niemelä, chef för familjerättsliga ärenden Linda Niininen, ledande barnatillsyningsman</p> <p>Tre socialhandledare samt hyrd extra personal från bemanningsföretaget Seure fungerar som övervakare på mötesplatsen.</p>

# 1 Palveluntuottaja

## 1.1. Palvelun kuvaus

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta:

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Tapaamisten valvonta perustuu joko lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 8 §:ssä tarkoitetun viranomaisen vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen, jossa määritellään tapaamisten muoto, kesto ja tiheys.

Palvelut tuotetaan ostopalveluna kilpailutetuilta palveluntuottajilta tai kaupungin omassa tapaamispaikassa. Helsingin kaupungin omassa tapaamispaikassa Kampin perhekeskuksen Ruoholahden toimipisteessä toteutetaan pääsääntöisesti korkean riskin tapaamisten valvontaa.

Kilpailutetut palveluntuottajat toteuttavat omavalvontaa omassa toiminnassaan ja heidän tulee laatia toimintaa koskevat omavalvontasuunnitelmat. Kilpailutettujen palveluntuottajien omavalvonnan toteutumista seurataan suunnitelmallisten valvonta- ja ohjaukkyntien yhteydessä.

Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamishuoneessa koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on saatavilla tapaamispaikassa tapaamisen ajan, mutta ei jatkuvassa näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle.

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta on asiakkaalle maksuton palvelu. Tapaamisten valvonnan palvelua järjestetään lapselle, jonka asuinpaikka on Helsingissä. Palvelu järjestävä hyvinvointialue määräytyy lapsen asuinpaikan mukaan riippumatta siitä, missä tapaamiset järjestetään.

## 1.2. Yksikön tiedot

Kampin perhekeskus Ruoholahden toimipiste

Itämerenkatu 5, 3. kerros

00180 Helsinki

Vastuuhenkilöt:

Katja Niemelä, perheoikeudellisten asioiden päällikkö

Linda Niininen, johtava lastenvalvoja

## 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 palvelutehtävissä.

- 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 kestävästä kehityksestä 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.
- Palvelun tavoitteena on edetä lapsen etu huomioiden kohti kevyempiä tapaamisten valvonnan muotoja ja tapaamisten siirtymistä lapsen arkiseen ympäristöön.
- Toimintaamme ohjaa palvelua koskeva lainsäädäntö ja kaupungin omat säännökset.
- Haluamme saada palautetta palvelustamme ja kehitämme palveluamme sen pohjalta.

## 3 Riskien hallinta

Tapaamisten valvonnalla ja niiden tukemisella turvataan lapsen asemaa tapaamisissa ja huolehditaan hänen turvallisuudestaan tapaamistilanteissa. Tapaamista valvovan henkilön tehtävänä on huolehtia, että tapaamiset toteutuvat lapsen edun mukaisella tavalla huomioiden syyt valvonnan tarpeelle.

Tapaamispaikkatoiminnan riskeinä on tunnistettu perheiden jännitteinen elämänvaihe ja perhesuhteiden muutoksen toimiminen konfliktin laukaisevana tekijänä. Asiakkaiden epäasiallinen käytös ja aggressiivisuus, lapseen kohdistuva väkivalta ja kaappausuhka, lapselle vahingollinen puhe ja toiminta tapaamisen aikana ovat palveluun kuuluvia riskejä. Tapaajavanhemman pyrkimys selvittää lapsen asuinpaikka ja muita lasta koskevia tietoja ilman lakiin perustuvaa tiedonsaantioikeutta voi olla tapaamisiin liittyvä riski.

Asiakkaiden epäasiallinen ja aggressiivinen käytös, väkivalta tai sillä uhkailu saattavat kohdistua myös tapaamispaikan työntekijöihin.

### **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

Vaarojen arviointi toteutetaan Ruoholahden tapaamispaikassa kerran vuodessa ja tehdään toimintasuunnitelma riskien torjumiseksi.

Riskien arvioinnin pohjalta on suunniteltu toimintatavat, joiden avulla pyritään minimoimaan riskien toteutuminen.

Perheen tilanne on kartoitettu ennen palvelun aloitusta ja alustava turvallisuusarvio on tehty. Jokaisen perheen kohdalla tehdään yksilöllinen suunnitelma tapaamisen toteuttamisesta huomioiden perheen tilanne ja taustatiedot (saapuminen, lähteminen, tapaamiskunnan tarkastaminen).

Molemmat vanhemmat ja lapsi käyvät tutustumassa tapaamispaikassa ennen palvelun aloittamista. Tällöin käydään läpi tapaamispaikan säännöt ja käytänteet sekä asiakasta koskevat turvallisuusjärjestelyt. Myös lapsen kanssa tehdään oma suunnitelma.

Tapaamisissa on aina paikalla riittävä henkilöstöresurssi huomioiden perheen yksilöllinen tilanne ja tapaamiseen liittyvät tunnistetut riskit. Asiakkaita ei tavata yksin.

Tapaamisissa käytetään turvaamiseen arvioidun riskin mukaisesti joko vartijaa tai pyydetään poliisilta virka-apua. Poliisi tekee tapaajalle turvatarkastuksen ennen tapaamisen aloittamista. Tapaamisissa käytetään poikkeuksetta ns. varoaikaa tapaamisen alkaessa tai päättyessä. Varoaika tarkoittaa sitä, että vanhemmat saapuvat ja lähtevät tapaamispaikasta ennalta sovitulla tavalla eri aikaan eivätkä näin ollen kohtaava tapaamispaikassa.

Mikäli tapaaminen ei käynnisty tapaajasta johtuvasta syystä, huolehditaan lapsen ja lähivanhemman turvallinen poistuminen tapaamispaikasta. Tapaajan poistuminen tapaamispaikasta varmistetaan poliisin toimesta.

Riskin toteutuessa tapaamisen ollessa käynnissä, tapaaminen keskeytetään ja huolehditaan lapsen ja lähivanhemman turvallinen poistuminen tapaamispaikasta. Tapaajan kanssa käydään tilannetta läpi ja rauhoitetaan tilannetta. Tapaajan rauhoituttua poliisi saattaa tapaajan pois rakennuksesta.

Riskitilanteen jälkeen huolehditaan työntekijälle tarvittaen tuki heti esihenkilöiden toimesta. Tilanne puretaan tapaamiseen osallistuneiden kesken, esihenkilön tuella ja tarvittaessa hyödynnetään työterveyshuollon palveluita. Työntekijöillä on säännöllinen työnohjaus.

Ruoholahden tapaamispaikalle on laadittu turvallisuussuunnitelma, johon työntekijät ovat perehtyneet. Lisäksi on laadittu prosessikuvaus, jossa määritellään tapaamispaikan toimintatavat.

### **3.2 Varautuminen ja valmius**

Perhekeskuksesta on varmistettu turvallinen poistuminen hätä- ja tulipalotilanteessa. Poistumistiet on merkitty opastemerkeillä- ja valoilla, jotka näkyvät hyvin myös pimeässä. Tapaamispaikan henkilökunta osallistuu perhekeskuksen poistumisharjoituksiin ja turvallisuuskävelyihin.

Mikäli sähkökatko häiritsee tapaamisen valvontaa, tulee tapaaminen keskeyttää turvallisesti. Tapaamispaikkaan on hankittu taskulamppuja sähkökatkon varalta.

Perheille tehdään yksilöllinen poistumissuunnitelma palohälytystilanteita varten.

Tilapäinen vedenjakelukatkos ei estä tapaamisen toteuttamisen jatkumista. Tarvittaessa tapaaminen kuitenkin keskeytetään turvallisesti.

### **3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen**

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

Pyritään säilyttämään kaikki asiakastieto sähköisesti. Käytössä on Pro Consona-asiakastietojärjestelmä. Paperiset dokumentit säilytetään lukollisessa kaapissa toimistossa. Ovet pidetään aina lukossa, jos työntekijä ei ole paikalla.

Tapaamispaikkatoimintaan on laadittu kirjaamisohjeet, joihin perehtyminen sisältyy perehdytysuunnitelmaan.

Tapaamisraporttien kirjaaminen toteutetaan työparikirjaamisena. Toinen valvoja on ns. pääkirjaaja ja toinen tarkistaa raportin ja tekee tarvittavat lisäykset ja korjausehdotukset. Sosiaaliohjaaja, joka tehtäviin kuuluu tapaamispaikkatoiminnan ohjaus ja valvonta, tarkastaa oman tapaamispaikan tapaamisraportteja säännöllisesti.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietosuojavastuuhenkilöiden yhteissähköposti [sote.tietosuoja@hel.fi](mailto: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 esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Ruoholahden tapaamispaikassa edistetään rakentavaa asiakasturvallisuuden keskusteluilmapiiriä säännöllisillä kokousrakenteilla.

#### 4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Tapaamispaikkatoiminnan vaaratapahtumia ja epäkohtia käsitellään tarvittaessa koko perheoikeudellisten asioiden 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 kiireellisyys. 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
Haipro				
SPro			Esihenkilöt	Työryhmässä, yksikön esihenkilökokouksessa, yksikkökokouksessa
Työsuojelupakki			Esihenkilöt	Työryhmässä, yksikön esihenkilökokouksessa, yksikkökokouksessa



## 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 ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Tapaamispaikkapalvelun tarkoituksena on huolehtia siitä, että lasta ei vahingoiteta fyysisesti tai psyykkisesti tapaamistilanteissa ja että lasta ei esimerkiksi viedä luvatta pois tapaamispaikasta.

Palvelun tavoitteena on myös edistää tapaamisen onnistumista ja tukea lapsen ja vanhemman välistä suhdetta esimerkiksi auttamalla lapsen ja vanhemman suhdetta alkuun tai opastamalla käytännön asioissa ja lapsen hoidossa. Palvelun tavoitteena on tukea vanhemmuutta ja työskennellä vanhempien ja lapsen kanssa siten, että tapaamiset voisivat toteutua myöhemmin lapsen luonnollisessa tapaamisympäristössä.

Asiakkaille tarjotaan palveluohjausta tarpeen mukaisesti muihin palveluihin ja annetaan vanhemmille keskustelutukea tapaamisten toteuttamisen tueksi.

### 4.3.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Lapsen ja vanhemman tapaamisen järjestäminen tapaamispaikassa turvaa tapaamisoikeuden toteutumista sekä lapsen ja vanhemman välisen suhteen ylläpitämistä lapsen edun mukaisella tavalla.

Tapaamispaikan sosiaaliohjaajat ohjaavat asiakkaita tarvittaessa muiden palvelujen piiriin.

### 4.3.2 Ravitsemus

Tapaamispaikassa on tarjolla pientä välipalaa. Lapsi ja vanhempi voivat ruokailla tapaamisten aikana yhdessä. Vanhemmat voivat tuoda tapaamispaikkaan ruokaa tapaamisen aikana nautittavaksi. Tapaamispaikassa on mahdollisuus lämmitellä ruokaa.

### 4.3.3 Tartuntatauti- ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita.

Ruoholahden tapaamispaikassa on mahdollisuus käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön kaikissa wc-tiloissa.

## 4.4 Lääkehoito

Tapaamisten aikana lapsen vanhempi vastaa omasta ja mahdollisesta lapsen lääkehoidon toteuttamisesta. Tapaamispaikassa ei säilytetä lääkkeitä.

## 4.5 Laite ja tarviketurvallisuus

Ruoholahden tapaamispaikassa on käytössä alkometri, Alcovisor Mark Xc. Alkometriä voidaan käyttää asiakkaan tapaamiskunnon arviointiin asiakkaan suostumuksella.

Tapaamisten valvojat perehdytetään alkometrin käyttöön ja alkometriä käytetään laitteen ohjeistuksen mukaisesti.

Alkometri kalibroidaan vuosittain.

Työyksikön nimetty vastuuhenkilö: sosiaaliohjaaja Emilia Varonen, varahenkilö sosiaaliohjaaja Susanna Korpelainen

Lisätiedot [sote.laitetiimi@hel.fi](mailto:sote.laitetiimi@hel.fi)

# 5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

## 5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määräajat

Tapaamisten valvonta perustuu joko lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen. Kun lapsen vanhempi on toimittanut sopimuksen tai päätöksen Helsingin kaupungin tapaamispaikkapalveluun ja tapaamispaikaksi on valittu Ruoholahden tapaamispaikka, tekee perheoikeudellisten asioiden päällikkö palvelusta päätöksen.

Ruoholahden tapaamispaikan sosiaaliohjaajat ovat yhteydessä molempiin vanhempiin ja sopivat tapaamisten aikatauluista ja kertovat tarkemmista järjestelyistä.

Tapaamiset käynnistetään viipymättä.

## 5.2 Asiakkaan ja potilaan hoidon suunnittelu

Tapaamispaikkapalvelussa ei laadita erillistä asiakassuunnitelmaa. Palvelun tarkoituksena on toteuttaa vahvistetun sopimuksen tai tuomioistuimen päätöksen mukaisia tapaamisia. Palvelun toteuttamisesta tehdään yksilöllinen suunnitelma.

Tapaamispaikan sosiaaliohjaajat kartoittavat perheen tilanteen ennen palvelun aloitusta ja tekevät turvallisuussuunnitelman palvelun toteuttamisesta. Lapsi ja vanhemmat tavataan omilla tutustumiskäynneillä, joissa selvitetään lapsen ja vanhempien erityistarpeita. Jokaisen perheen kohdalla tehdään yksilöllinen suunnitelma tapaamisen toteuttamisesta huomioiden perheen tilanne ja taustatiedot.

Tapaamisen valvojalla on sosiaalihuoltolain 27 §:n mukainen velvollisuus ilmoittaa tapaamisten peruuttamisesta ja keskeyttämisestä perheoikeudellisten asioiden lastenvalvojalle.

Valvojan on annettava toimivaltaiselle lastenvalvojalle kirjallinen selvitys keskeyttämisestä tai muusta syytä toteutumatta jääneistä sovitusta tapaamisista. Selvityksen tulee sisältää valvojan tiedossa olevat syyt tapaamisen estymiseen tai keskeyttämiseen. Valvoja voi joutua tehtävässään tekemään myös esimerkiksi sosiaalihuoltolain 35 §:n mukaisen ilmoituksen tai lastensuojeluilmoituksen.

## 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.

Valvotulle ja tuetulle tapaamiselle sekä valvotulle vaihdolle tulee olla lapsen edusta lähtevä perusteltu syy. Tapaamisten valvonnalla puututaan lapsen ja vanhempien yksityisyyden ja perhe-elämän suojaan. Tapaamiset tulee järjestää valvottuna, mikäli tapaamisten tukeminen tai valvottu vaihto ei riitä turvaamaan lapsen etua. Lastenvalvoja voi vahvistaa lapsen vanhempien välisen tapaamissopimuksen tai tuomioistuimien voi päättää lapsen ja vanhemman välisen tapaamisten valvonnasta. Tapaamispaikka ei arvioi tapaamismuotoa vaan toteuttaa vahvistettua sopimusta tai tehtyä päätöstä.

Valvotuissa tapaamisissa valvoja on tapaamishuoneessa koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa valvoja on saatavilla tapaamispaikassa tapaamisen ajan, mutta ei jatkuvassa näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Valvotuissa vaihdoissa valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle.

Tapaamispaikan sosiaaliohjaajat sopivat vanhempien kanssa tapaamisten aikataulut. Molempien vanhempien tulee noudattaa ennalta sovittuja aikatauluja. Tapaamisen aloituksessa ja tapaamisen päättyessä noudatetaan ns. varoaikaa. Vanhemmat saapuvat ja lähtevät tapaamispaikasta porrastetusti eivätkä kohtaa toisiaan. Lastaan tapaava vanhempi ei voi poistua tapaamispaikasta tapaamisen tai varoajan aikana.

Tapaamisten aikana ei ole mahdollisuutta ulkoilla ja kaikki tapaamiset toteutetaan tapaamispaikan tiloissa. Lapsella ja vanhemmalla on mahdollisuus käyttää kaikkia tapaamispaikan huoneita, toimistohuonetta lukuunottamatta. Perhekeskuksessa liikutaan tapaamispaikan sosiaaliohjaajien kanssa.

Tapaamisissa käytetään tehdyn arvioinnin perusteella joko vartijaa tai poliisia. Tapaavalle vanhemmalle tehdään turvatarkastus poliisin toimesta tapaamispaikassa.

Vanhemmat tutustuvat ja sitoutuvat tapaamispaikan käytäntöihin ennen tapaamisten aloittamista. Tapaavan vanhemman kanssa käydään läpi mm. tavarat, joita tapaamispaikkaan ei voi ottaa mukaan.

Kaikissa valvonnan eri muodoissa tapaamisen valvoja arvioi vanhemman kunnon havainnoiden ja tarvittaessa tapaaja voidaan hänen suostumuksellaan puhalluttaa.

## **5.4 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuus**

Vanhemmat ja lapsi osallistuvat tapaamisten suunnitteluun. Vanhemmat ja lapsi tavataan erillisillä tutustumiskäynneillä. Tapaamispaikan sosiaaliohjaajat keskustelevat vanhempien ja lapsen kanssa heidän toiveistaan, tuen tarpeesta ja tapaamisten sisällöstä.

Tapaamisten valvonnalla turvataan lapsen oikeutta tavata vanhempansa, jonka luona hän ei asu. Tapaamiset on tarkoitettu ensisijaisesti lapsen ja vanhemman välisiksi. Tapaamissopimuksessa tai oikeuden päätöksessä voidaan ottaa kantaa muiden läheisten osallistumiseen tapaamisiin. Muiden läheisten osallistumisesta sovitaan aina erikseen ja etukäteen tapaamispaikan ja vanhempien kanssa.

Tapaamisten valvojat laativat lapsen ja vanhemman välisestä tapaamisesta raportin, joka on molempien vanhempien saatavilla. Tapaamisten raportointi ei ole osallistavaa kirjaamista.

## **5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen**

Tapaajalta ja lapselta pyydetään palaute ikätasoisesti jokaisen tapaamisen jälkeen. Molemmilla vanhemmilla on mahdollisuus erilliseen palautekeskusteluun tapaamisten valvojien kanssa niin halutessaan.

Asiakkaiden antama palaute käsitellään tapaamispaikkatyöryhmässä viikoittain esihenkilön kanssa. Asiakkaiden palautteita voidaan käsitellä suullisesti yhdessä asiakkaan, valvojen ja esihenkilön kanssa.

Asiakkaat voivat antaa lisäksi palautetta Helsingin kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta <https://palautteet.hel.fi/tunnistautuminen-uusi-palaute>

Asiakkaiden yhteydenottopyyntöihin vastataan viimeistään seuraavan päivän aikana. Asiakkaat voivat olla yhteydessä tapaamispaikkaan puhelimitse, tekstiviestillä tai suojatulla sähköpostilla. Asiakkaiden yhteydenottoihin vastaamiseen on aina varmistettu resurssi tapaamispaikan vakituisista sosiaalihojaajista.

## 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](mailto: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](http://www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiavastaava)

## 5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaat voivat tehdä muistutuksen perheoikeudellisten asioiden päällikölle tai työryhmän esihenkilölle. 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 sosiaalihoitoa valvoville viranomaisille. Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle kerrotaan hänen pyynnöstään vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastataan käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Muistutuksen voi tehdä seuraavassa osoitteessa

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

# 6 Henkilöstö

## 6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Tapaamispaikan vakituisella henkilöstöllä, jotka ovat vastuussa toiminnan organisoimisesta ja käytännön järjestelyistä on sosiaalialan AMK-tutkinto (sosionomi AMK).

Sijaiset tilataan Seure-henkilöstöpalveluista. Seure haastattelee omat työntekijänsä työsuhteen alkaessa, mutta perheoikeudellisten asioiden toimesta haastatellaan valvojina toimivat keikkalaiset erikseen. Sijaiset työskentelevät lähtökohtaisesti vakituisen henkilöstön työparina,

jolloin päävastuu on tapaamispaikan vakituisilla työntekijöillä. Sijaiset perehdytetään työhön etukäteen, sekä käytetään perehdytysvuoroja.

Tapaamisia valvovalla henkilöstöllä tulee olla vähintään soveltuva sosiaali- ja terveysalan ammatillinen perustutkinto esimerkiksi lähihoitaja tai muu soveltuva tutkinto esimerkiksi yhteisöpedagogi (laki 817/2015). Sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneen tulee olla rekisteröitynyt Valviran ammattihenkilörekisteriin. Tapaamisten valvojalla tulee olla lisäksi kokemusta lasten ja perheiden kanssa työskentelystä vähintään kaksi vuotta ja tuntemusta erityisesti eroperheiden tilanteista ja/tai lastensuojelun asiakkaista. Valvovalla henkilöstöllä tulee olla hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Tapaamispaikan henkilöstön ammattioikeudet, riittävä osaaminen ja kielitaito varmistetaan henkilöstöä rekrytoitaessa.

## 6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrä ja rakenne		
Nimike	Määrä	Mitoitus (täytetään mikäli määritelty)
Sosiaaliohjaaja	3	
Johtava lastenvalvoja	1	
Seuren henkilöstöresurssi	6	
Yhteensä	7	

## 6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Uusien valvojien perehdytys suunnitellaan ja heille järjestetään aina vähintään kaksi perehdytysvuoroa, jossa valvoja seuraa tapaamisen kulkua. Perehtyvää työntekijää ei lasketa tapaamisen valvojaressuriin.

Uusien sosiaaliohjaajien perehdytys suunnitellaan ja tehtäviin perehtyminen toteutetaan työparityöskentelynä.

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

Perheoikeudellisten asioiden henkilöstölle laaditaan täydennyskoulutussuunnitelma.

## 6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Työryhmällä on selkeät kokouskäytännöt ja yhteydenpidon rakenteet. Työryhmän tehtävänjako ja työnkuvat on selkeästi sovittu. Tapaamispaikkatyöryhmällä on säännöllinen työnohjaus.

Työryhmässä suunnitellaan työvuorot ja loma-ajat yhdessä työntekijöiden toiveet mahdollisuuksien mukaan huomioiden. Työryhmän 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.

Tapaamispaikan työntekijät osallistuvat vuosittain perheoikeudellisten asioiden yksikön työhyvinvointi-tapahtumiin.

Tapaamispaikkatoiminnassa on keskeistä tapaamisten toteuttaminen turvallisesti kaikkien osapuolten ja myös työntekijöiden näkökulmasta. Tapaamisten turvallisuusjärjestelyillä ja ennakkoinnilla sekä hyvällä suunnittelulla sekä muilla tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatuilla toimenpiteillä varmistetaan henkilöstön turvallinen työskentely tapaamispaikassa.

## **6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen**

Noudatetaan tartuntatautilain ohjeistusta rokotekäytännöistä.

# **7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut**

## **7.1 Toimintaympäristö**

Tapaamispaikka sijaitsee Kampin perhekeskuksen Ruoholahden toimipisteen kolmannessa kerroksessa osoitteessa Itämerenkatu 5. Tapaamispaikkaan on kulku kahdesta ovesta. Perhekeskuksen aulasta pääsee kolmannen kerroksen hissiaulaan, jossa sisäänkäynti suoraan tapaamispaikan tiloihin. Toinen sisäänkäynti on tapaamispaikasta perhekeskuksen puolelle.

Tapaamispaikan tiloissa on toimistohuone työntekijöiden käyttöön, kaksi tapaamishuonetta, avokeittiö, sekä erilliset wc-tilat asiakkaille ja työntekijöille.

Tapaamispaikan tiloissa toteutetaan vain tapaamispaikkatoimintaa ja eroperheiden kanssa työskentelyä. Tapaamispaikan tilat ovat vain tapaamispaikkapalvelun työntekijöiden käytössä.

Hissiaulan puoleiselta sisäänkäynniltä pääsee tapaamispaikan tiloihin vain kulkuluvalla Tapaamishuoneisiin, toimistoon, työntekijöiden wc-tilaan ja perhekeskuksen puoleisesta ovesta kulku vain avaimella.

Tapaamispaikan tilat on suunniteltu erityisesti valvottujen tapaamisten toteuttamiseen.

## **7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Tapaamispaikkatoiminta ei ole jatkuvaa hoitoa antava sosiaalihuollon toimintayksikkö ja ei siten ole terveydensuojelulain mukaisesti ilmoitusvelvollinen ympäristöpalveluille.

## **7.3 Ympäristötyö**

Sosiaaliohjaaja Kristiina Kurtén on Ruoholahden tapaamispaikan ekotukihenkilö.

Ruoholahden tapaamispaikassa jätteet käsitellään toimialan ohjeistuksen mukaisesti.

## **7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut**

Tapaamispaikan tiloissa on tallentava videovalvonta käytävälle, jossa sisäänkäynnit sijaitsevat. Tapaamishuoneita ei kuvata. Tallenteisiin on pääsy vain Helsingin kaupungin omilla turvallisuusasiantuntijoilla.

Kulkuntunnisteet ovat tapaamispaikan työntekijöiden käytössä. Luvat kiinteistössä kulkemiseen määritellään työntekijöille erikseen.

Tapaamispaikan tiloissa on hälytysjärjestelmä, joka aktivoituessaan lähettää hälytyksen kerroksen käytävänäyttöihin, sekä vahtimestareille. Tapaamispaikassa järjestettävät asiakastapaamiset turvataan erikseen poliisin virka-avulla tai vartijapalvelulla. Hälytysjärjestelmä testataan kahden kuukauden välein ja silloin, jos häiriötä ilmenee.

Vahtimestari järjestää toimitiloissa turvallisuuskävelyjä uusille työntekijöille ja tarpeen mukaan.

## **7.5 Tukipalvelut ja alihankinta**

Palvelujen järjestämisessä käytetään kilpailutettuja tulkkaukspalveluja.

Toimitilojen siivouksesta vastaa Palmia.

### **7.5.1 Kuljetukset**

Helsingin kaupungilla on sopimus Taksi Helsingin kanssa.

## **8 Omavalvonnan seuranta**

### **8.1 Raportointi**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään Ruoholahden tapaamispaikan 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. Allekirjoittajia ovat yksikön esihenkilö ja hänestä seuraava esihenkilö.

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa paperiversiona tapaamispaikan tapaamishuoneessa.

Lisäksi omavalvontasuunnitelmista on toimitettu yksi kappale 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.

Hyväksytty 13.12.2024

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](http://www.hel.fi)