

**OMAVALVONTASUUNNITELMA**  
**Perheoikeudelliset palvelut, Rovaniemi**

**3.3.2022**

## SISÄLLYS

1 MÄÄRITELMÄT	2
2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4. RISKINHALLINTA	5
4.1 Riskin tunnistaminen ja käsitteleminen	5
4.2 Muutoksista tiedottaminen	5
5 TOIMINTAYKSIKÖN OMAVALVONTA	6
5.1 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt	6
5.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus	6
5.3 Palvelujen sisällön omavalvonta	6
6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6.1. Asiakkaan osallisuus	6
6.2. Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva	7
6.2.1 Muistutus	7
6.3.2 Sosiaaliasiamies	7
7. ASIAKASTURVALLISUUS	8
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	8
7.2 Henkilöstö	8
7.3 Toimitilat	9
7.4 Asiakastietojen käsittely	9

## 1 MÄÄRITELMÄT

**Omavalvonta** Rovaniemen kaupungin perheoikeudellisissa palveluissa tarkoittaa omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät sekä yksikön itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonnan lähtökohtana on yksikössä toteutettava riskinhallinta, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

**Omavalvontasuunnitelman** tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten perheoikeudellisissa palveluissa varmistetaan palvelujen laadukas ja asiakasturvallinen toteutus.

## 2 TOIMINTAYKSIKKÖÄ KOSKEVAT TIEDOT

Nimi: Perheoikeudelliset palvelut  
Osoite: Hallituskatu 26, 4. krs  
PL 8216  
96101 Rovaniemi

Sähköposti: [etunimi.sukunimi@rovaniemi.fi](mailto:etunimi.sukunimi@rovaniemi.fi)  
Verkkosivu: <https://www.rovaniemi.fi/Terveys--ja-sosiaalipalvelut/Perheoikeudelliset-ja-lastenvalvojan-palvelut>

Perheoikeudellisista palveluista vastaa vs. palveluesimies Saija Kivilompolo (p. 050 574 3547).

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Rovaniemellä perheoikeudellisia palveluja ovat: adoptio-, lastenvalvoja- ja tuomioistuimelle annettavat palvelut. Tuomioistuimelle annettavat palvelut käynnistyvät vain tuomioistuimen pyynnöstä. Perheoikeudelliset palvelut – yksikkö toimii osoitteessa Hallituskatu 26, 4. krs. Toiminta-ajatuksenamme on lapsiperheiden hyvinvoinnin ja vanhemmuuden tukeminen perheen muutostilanteessa. Samalla käytetään varhaisen puuttumisen ja tuen mahdollistavia moniammatillisia yhteistyökäytäntöjä ja työmenetelmiä.

Perheoikeudellisista palveluista ei peritä asiakasmaksua.

### 3.1. Adoptio

Adoptio eli lapseksiottaminen on oikeudellinen toimenpide, jolla lapsen biologisen vanhemman oikeudet ja velvollisuudet siirtyvät adoptiovanhemmalle/adoptiovanhemmille. Lapsen adoptio edellyttää adoptioeuvontaa. Adoptioeuvontapalvelu ostetaan Pelastakaa Lapset ry:n Pohjois-Suomen aluetoimistolta os. Rantakatu 3, 90100 Oulu, puh. 010 843 5120.

Adoptioneuvontaan tarvittavasta maksusitoumuksesta ja perheen olosuhdelausunnosta vastaa perheoikeudelliset palvelut. Olosuhdelausuntoa varten pyydetään eri viranomaisilta tiedot adoptiota hakevan/perheen asiakasrekisteristä. Maksusitoumus- ja lausuntopyyntö osoitetaan perheoikeudellisten palvelujen palveluesimiehelle tai sovitusti sosiaalityöntekijälle. Asianosaiset ja palvelun tuottaja saavat kirjallisen päätöksen maksusitoumuksesta.

### **3.2. Lastenvalvojapalvelut**

Lastenvalvojan palveluita ovat isyyden ja äitiyden selvittäminen, lasten huoltoon, asumiseen, tapaamiseen ja elatukseen liittyvät sopimusneuvottelut ja sopimusten vahvistaminen lainvoimaiseksi. Lastenvalvojen luokse tullaan ajanvarauksella.

#### **Isyyden ja äitiyden selvittäminen**

Lastenvalvojan tehtävänä on hoitaa avioliiton ulkopuolella syntyneen lapsen isyyden tai äitiyden selvittäminen. Isyyden tai äitiyden tunnustaminen edellyttää molempien vanhempien käyntiä joko neuvolan terveydenhoitajan tai lastenvalvojan luona. Isyys tai äitiys on mahdollista tunnustaa äitiysneuvolassa raskauden aikana, tuolloin ei varata aikaa enää lastenvalvojalle lapsen syntymän jälkeen.

Mikäli isyyttä tai äitiyttä ei ole tunnustettu ennen lapsen syntymää, selvittäminen aloitetaan lapsen syntymän jälkeen. Tieto lapsen syntymästä tulee lastenvalvojalle väestörekisteristä. Ajanvaraus lähetetään äidille/vanhemmille pääsääntöisesti lastenvalvojen toimiston kautta.

#### **Sopimukset lapsen huollosta, asumisesta, tapaamisesta ja elatuksesta**

Uudessa erotilanteessa vanhemmat varaavat ajan soittamalla asiakassihteerille (puh. 016 322 6986). Vanhemmille varataan ensin henkilökohtainen keskustelu-aika sosiaalityöntekijälle. Keskusteluajalla vanhemmalla on mahdollisuus tuoda esille oma näkemys erotilanteesta ja mahdollisista huolenaiheista sekä saada tarvitsemaansa palveluohjausta. Sosiaalityöntekijän alkuhaastattelu on pohjana lastenvalvojan luona tapahtuvalle sopimusneuvottelulle. Sosiaalityöntekijä varaa ajan lastenvalvojalle ja toimii lastenvalvojan työparina vanhempien välisessä sopimusneuvottelussa. Lastenvalvoja vahvistaa lainvoimaiseksi vanhempien neuvottelemat, lapsen edun mukaiset sopimukset.

Muissa lapseen liittyvissä sopimusasioissa (sopimusten muutos/jatkotarpeessa) vanhemmat varaavat ajan itse asiakassihteeriltä tai lastenvalvojalta ja tulevat varatulle ajalle yhtä aikaa. Elatusasiassa vanhempien tulee ottaa ajantasaiset tulo- ja menotositteet mukaan.

Lastenvalvojien puhelinaika on ma – to klo 9 – 10. Asiakassihteerin puhelinaika on ma - to klo 8 - 11 ja ti klo 13 - 15. Perheoikeudellisissa palveluissa ei ole perjantaisin puhelinaikaa.

### **3.3. Tuomioistuimelle annettavat palvelut**

#### **Olosuhdeselvitys**

Olosuhdeselvitys perustuu lapsen huoltolakiin (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361, 16 §). Tuomioistuin pyytää selvitystä sen kunnan sosiaalilautakunnalta, missä lapsella, lapsen vanhemmilla, huoltajalla ja huoltajaksi esitetyllä on asuinpaikka. Selvitystyö on tiedonhankintaa ja tiedon välittämistä tuomioistuimelle asian ratkaisemiseksi. Selvitystyön tavoitteena on lapsen edun toteutuminen.

Olosuhdeselvitys voi kestää useita kuukausia. Prosessin aikana selvityksen tekijät tapaavat perheenjäseniä useita kertoja sekä toimistolla että perheen kotona. Selvitystä tehtäessä keskustellaan myös lapsen kanssa henkilökohtaisesti, jos se on lapsen ikä ja kehitystaso huomioon ottaen mahdollista ja lapsi siihen suostuu. Selvityksen tekijät pyytävät eri viranomaisilta lausunnot perhettä koskevista asioista mm. päiväkodista, koulusta, neuvolasta, terveydenhuollosta, poliisilta ja lastensuojelusta.

Selvityksen aikana vanhemmilla on mahdollisuus sopia riidanalaisena olevat lasta koskevat asiat. Jos vanhemmat pääsevät sopimukseen, olosuhdeselvitysprosessi keskeytyy.

Rovaniemellä olosuhdeselvitykset tekevät Perheoikeudellisten palveluiden sosiaalityöntekijät. Käräjäoikeuden olosuhdeselvityspyyntö toimitetaan palveluesimiehelle.

#### **Täytäntöönpanosovittelu**

Lapsen huollon ja tapaamisoikeuden täytäntöönpanon määrää käräjäoikeus vanhemman hakemuksesta. Täytäntöönpanosovittelutehtävää hoitaa kunnan tehtävään nimeämä sosiaalityöntekijä. Sovittelijoilla on oikeus saada tehtävän hoitamiseen tarvittava tieto ja virka-apu. Täytäntöönpanosovittelu käynnistyy viipymättä käräjäoikeuden päätöksestä ja on hoidettava loppuun yleensä kuukauden sisällä määräyksestä. Täytäntöönpanosovittelussa sovittelijat tapaavat vanhempia sekä tarvittaessa lasta yhdessä ja erikseen.

#### **Tuomioistuinsovittelu (FOLLO)**

Vanhemmat voivat hakea tuomioistuinsovittelua lapsen huoltoon, asumiseen ja/tai tapaamiseen liittyvässä erimielisyydessä. Tuomioistuinsovittelu pidetään käräjäoikeuden tiloissa niin, että sovittelijana toimii sovittelutuomari ja hänellä on käräjäoikeuden sijaintikunnan (Rovaniemi) nimeämä lapsiasioiden asiantuntija työparina. Sovittelussa vanhemmilla voivat olla tukena asianajajat.

### **3.4. Muut perheoikeudelliset palvelut**

#### **Tuettu ja valvottu tapaaminen, valvottu tapaamisvaihto**

Tilanteissa, joissa lapsi ei voi tavata vanhempansa turvallisesti kotona tai vanhempien järjestämässä paikassa, voidaan lapsen oikeus molempiin vanhempiin turvata tuetun/valvotun tapaamisen tai valvotun tapaamisvaihdon avulla. Rovaniemi järjestää Sosiaalihuoltolain 27 § mukaista tuettua ja valvottua tapaamista tai valvottua tapaamisvaihtoa käräjäoikeuden päätöksen tai lastenvalvojan vahvistaman sopimuksen pohjalta. Tuettut/valvotut tapaamiset tai tapaamisvaihdot järjestetään joko kaupungin perhetuvalla tai ostopalvelupaikoissa puitesopimuksen mukaisesti. Lapsen kotikunnan lastenvalvoja myöntää em. tapaamisiin maksusitoumuksen vanhempien hakemuksesta. Vanhemmat saavat kirjallisen päätöksen maksusitoumuksesta.

## **4. RISKINHALLINTA**

Omavalvonta perustuu riskien hallintaan. Toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu.

Perheoikeudellisissa palveluissa toiminnan riskejä arvioidaan toimintayksikön riskinhallintasuunnitelmassa ja yksikön palo- ja pelastussuunnitelmassa.

### **4.1 Riskin tunnistaminen ja käsitteleminen**

Perheoikeudellisten palvelujen riskinhallintasuunnitelmassa kartoitetaan työhön kohdistuvia riskejä. Suunnitelmassa kuvataan palveluja uhkaavat vaara- ja riskitilanteet sekä niihin varautuminen. Riskinhallintasuunnitelma säilytetään yksikön toimistotiloissa.

Työaikana tapahtuvista uhkatilanteista ja työtapaturmista työntekijät ilmoittavat aina ensin esimiehelle. Lisäksi tehdään tarvittavat ilmoitukset (läheltä piti-, tapaturma- ja rikosilmoitus, ks. Rovaniemen kaupungin ohjeistus), tapahtuma puretaan keskustellen ja tarvittaessa varataan aika työterveyshuoltoon. Työpaikassa tai työyhteisössä olevista epäkohdista ilmoitetaan myös aina ensin esimiehelle ja tämän jälkeen tehdään esimerkiksi korjaustarvepyyntö, joka löytyy kaupungin sisäisestä intranetista eli Lanssista. Tarvittaessa tilanteet käsitellään työyhteisön viikkopalaverissa, jolloin pohditaan vaatiiko vastaavanlaisten uhkai- tai riskitilanteiden ennaltaehkäisy muutoksia yksikön sisäisessä toiminnassa.

### **4.2 Muutoksista tiedottaminen**

Toimintayksikön sisällä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan henkilöstölle yksikön viikkopalaverien yhteydessä.

## **5 TOIMINTAYKSIKÖN OMAVALVONTA**

### **5.1 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuhenkilöt**

Perheoikeudellisten palvelujen omavalvonnan suunnittelusta vastaa vs. palveluesimies Saija Kivilompolo.

### **5.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus**

Perheoikeudellisten palvelujen yksikön omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Palveluesimies vastaa suunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä. Omavalvontaa toteuttaa ja seuraa päivittäin jokainen työntekijä. Epäkohdan havaittuaan työntekijän velvollisuus on tiedottaa asiasta esimiehelle. Jokaisen uuden työntekijän, harjoittelijan tai opiskelijan kanssa käydään läpi omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman läpikäymisestä huolehtii kulloinkin perehdyttämisestä/ohjauksesta vastaava henkilö.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksikön verkkosivuilla sekä henkilökunnan perehdytyskansiossa.

### **5.3 Palvelujen sisällön omavalvonta**

Perheoikeudellisten palvelujen sisältöä arvioidaan asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saadun palautteen avulla. Palautetta kerätään tuomioistuimelle annettavista palveluista sekä lastenvalvojen työstä suullisesti tai kirjallisesti palautelomakkeen avulla.

Perheoikeudellisten palvelujen henkilöstö arvioi omaa työtään esimiehen kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa sekä henkilöstöpalavereissa. Lisäksi henkilöstö ylläpitää ja päivittää omaa ammattitaitoaan täydennyskoulutuksen avulla. Täydennys- ja lisäkoulutuksesta tehdään etukäteen koulutussuunnitelma.

## **6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **6.1. Asiakkaan osallisuus**

Tuomioistuimelle annettavissa palveluissa asiakkaan osallistuminen olosuhdeselvitykseen tai täytäntöönpanosovitteluun on välttämätöntä. Eron liittyvissä sopimusneuvotteluissa molempien vanhempien läsnäolo on välttämätöntä, koska neuvottelu lapsen asioista käydään vanhempien välillä. Vanhemmat ottavat lastenvalvojan ajanvaraukselle mukaan tositteet tuloista ja menoista, mikäli elatussopimusneuvottelussa tarvitaan elatuslaskelmaa.

Asiakkaat voivat antaa myös palautetta saamistaan palveluista joko asiakassuhteen aikana tai sen päätteeksi. Palautetta kerätään asiakkailta joko suullisesti tai kirjallisesti. Tuomioistuimelle annettavissa palveluissa sekä lastenvalvojen työssä asiakastyytyvyyttä mitataan ajoittain myös asiakaspalautelomakkeen avulla.

Asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään yksikön omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

## **6.2. Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva**

### **6.2.1 Muistutus**

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia määrittävän lain (22.9.2000/812) mukaan sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin kuuluvat laadullisesti hyvä sosiaalihuolto sekä hyvä kohtelu ilman syrjintää. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Mikäli asiakas kokee kuitenkin tyytymättömyyttä saamaansa sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun, on hänellä em. lain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Perheoikeudellisissa palveluissa **muistutuksen vastaanottaja** on palveluesimies. Ostopalveluissa asiakas keskustele ensin muistutuksen aiheesta perheoikeudellisten palvelujen palveluesimiehen tai palvelun tilanteen lastenvalvojan kanssa. Tämän jälkeen muistutuksen vastaanottaa ostopalveluyrityksen johtaja. Ostopalvelua toteuttava yritys postittaa Perheoikeudellisten palvelujen palveluesimiehelle kopion muistutuksesta sekä muistutukseen annetusta kirjallisesta vastauksesta.

**Muistutukset käsitellään** viipymättä. Esimies käy muistutuksen läpi yhdessä muistutuksen kohteena olevan työntekijän kanssa. Muistutuksista saatua tietoa hyödynnetään yksikön omavalvonnassa ja toiminnan kehittämisessä.

### **6.3.2 Sosiaaliasiamies**

Sosiaalihuollon asiakas voi halutessaan selvittää tilannettaan myös sosiaaliasiamiehen kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi, muun muassa tiedottamalla asiakkaan oikeuksista ja auttamalla muistutuksen laatimisessa. Rovaniemellä sosiaaliasiamiehen tehtävää hoitaa Merikratos Oy.

Puhelinnumero: 050 341 5244

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiamies[at]merikratos.fi



Sosiaaliamiehen voi olla yhteydessä myös Rovaniemen kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelujen verkkoneuvonnan kautta.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

Perheoikeudellisten palvelujen tiloihin on laadittu asianmukaiset palo- ja pelastussuunnitelmat. Kirjallista suunnitelmaa säilytetään toimistotiloissa.

Yksikön työntekijät osallistuvat Rovaniemen kaupungin henkilöstölleen järjestämiin koulutuksiin, joissa käsitellään turvallisuuteen liittyviä asioita.

### 7.2 Henkilöstö

- palveluesimies/johtava lastenvalvoja
- asiakassihteri
- 4 lastenvalvojaa
- 3 sosiaalityöntekijää

Lastenvalvojen ja sosiaalityöntekijöiden kelpoisuusvaatimuksena on ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Palveluesimieheltä vaaditaan sama koulutus kuin lastenvalvojlta ja sosiaalityöntekijöiltä sekä tämän lisäksi kokemusta esimiestyöstä. Asiakassihteriltä vaaditaan toimistoalan ammatillinen koulutus.

Ennen toimen tai viran vastaanottamista työntekijän tulee esittää työnantajalle Oikeusrekisterikeskuksen myöntämä rikostaustaote lasten kanssa toimimiseen.

Perheoikeudellisissa palveluissa uuden työntekijän tai opiskelijan **perehdytyksen järjestämisestä** vastaa palveluesimies. Esimies toimii itse perehdyttäjänä tai vaihtoehtoisesti nimeää henkilön, joka huolehtii uuden työntekijän tai opiskelijan opastuksesta tehtäviin. Perehdyttämiseen sisältyy yksikön toimistotiloissa säilytettävän perehdytyskansion läpikäyminen. Perehdytyskansioon on koottu perehdytyksen kannalta keskeiset asiat yksikön toimintaan ja toimintatapoihin liittyen. Yksikössä noudatetaan Rovaniemen kaupungin Hyvän perehdyttämisen yleisopasta, joka löytyy sisäisestä intranetistä eli Lanssista.

Perheoikeudellisten palvelujen henkilöstö osallistuu säännöllisesti **oman työnsä kehittämiseen ja täydennyskoulutuksiin**. Henkilöstö arvioi omaa työtään vuosittain esimiehen kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa. Lisäksi työtä arvioidaan säännöllisesti pidettävissä henkilöstöpalavereissa. Päivittääkseen ja ylläpitääkseen omaa ammattitaitoaan työntekijät osallistuvat Rovaniemen kaupungin järjestämiin täydennyskoulutuksiin, joihin sisältyvät muun muassa ensiapuun ja työturvallisuuteen liittyvät koulutukset.

### 7.3 Toimitilat

Perheoikeudellisten palvelujen henkilöstö työskentelee erilaisissa toimintaympäristöissä. Toimintaympäristöihin kuuluvat:

- toimistotilat
- asiakkaana olevien perheiden kodit
- tuomioistuimen tilat
- eri viranomaisten toimitilat
- järjestöjen toimitilat

Yksikön kotipaikka on Rovaniemellä osoitteessa Hallituskatu 26, 4. kerros.

### 7.4 Asiakastietojen käsittely

Perheoikeudellisissa palveluissa noudatetaan Rovaniemen kaupungissa määriteltyjä tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn sekä lainsäädäntöön perustuvia ohjeita ja määräyksiä. Yksikön henkilöstö suorittaa joka kolmas vuosi henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvän täydennyskoulutuksen.

Perheoikeudellisten palvelujen henkilöstö ja harjoittelijat allekirjoittavat työ- ja harjoittelusuhteen alkaessa vaitiolovelvollisuuslomakkeen. Vaitiolovelvollisuus säilyy myös työ- ja harjoittelusuhteen päättymisen jälkeen.

Perheoikeudellisissa palveluissa asiakastiedot kirjataan sähköiseen Efficatietojärjestelmään ja asiakirjapyyntö CaseM-järjestelmään.

Sosiaali- ja terveystietojen **tietosuojavastaava** Rovaniemen kaupungissa on Teija Karvonen.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Puhelinnumero: 016 322 4244 / 040 480 7809

Sähköposti: teija.karvonen[at]rovaniemi.fi.