

KANTA-HÄMEEN
ENSI- JA
TURVAKOTI RY



Tapaamispaikka Poukaman omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1. Palveluntuottaja	4
1.1 Palvelun kuvaus.....	4
1.2. Yksikön tiedot	5
2 Toimintaperiaatteet ja arvot	5
3 Riskien hallinta.....	5
3.1 Riskien arviointi	5
3.2 Varautuminen ja valmius	6
3.3 Tietosuoja, tietoturva ja tietosuoja-asetusten mukaisen osoitusvelvollisuuden toteuttaminen...	7
4 Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
4.1 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista	7
4.1.1 Epäkohtien ja vaaratapahtumien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen	8
4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi	8
4.2 Asiakkaiden ja potilaiden hyvinvoinnista huolehtiminen	8
4.2.1 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen.....	9
4.2.2 Ravitsemus	9
4.2.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt	9
4.3 Lääkehoito.....	9
4.4 Laite- ja tarviketurvallisuus.....	9
5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	9
5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määraajat.....	9
5.2 Asiakkaan hoidon suunnittelu	9
5.3 Asiakkaan itsemääräämisoikeus	10
5.4 Asiakkaiden ja läheisten osallisuus.....	10
5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen.....	11
5.6 Sosiaali- ja potilasasiavastaava	11
5.7 Muistutukset ja kantelut.....	11
6 Henkilöstö	12
6.1 Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta	12
6.2 Määrä, rakenne ja riittävyys	12
6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen	13
6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus	13
6.5 Tartuntataudeilta suojaaminen.....	13
7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut.....	13
7.1 Toimintaympäristö	13
7.2 Terveystietosuojelun mukainen omavalvonta	14

7.3 Ympäristötyö	14
7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut	14
7.5 Tukipalvelut ja alihankinta	14
8 Omavalvonnan seuranta.....	14
8.1 Raportointi	14
8.2 Arkistointi ja viestintä	14
8.3 Suunnitelman hyväksyntä ja päivittäminen	14

YKSIKÖN OMAVALVONTASUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

PALVELUNTUOTTAJAN PERUSTIEDOT	Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti ry Y-tunnus: 1471480-5 OID-koodi: 1.2.246.10.14714805.10.0 Sibeliuksenkatu 5A, 13100 Hämeenlinna
YKSIKÖN NIMI	Tapaamispaikka Poukama
YKSIKÖSSÄ TUOTETUN TAI TUOTETTUIJEN PALVELUJEN SEKÄ ASIAKASKUNNAN /KOHDERYHMÄN LYHYT KUVAUS	Sosiaalihuoltolain 27 §:n mukainen lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta; valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot. Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta on asiakkaalle maksuton palvelu.
OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA	Omaavalvontasuunnitelma tarkastetaan puolivuosittain.
YKSIKÖN VASTUUHENKILÖ JA HENKILÖSTÖ RAKENNE	Tuija Muurinen, avopalveluiden lähijohtaja. Tapaamispaikan valvojina työskentelee 3 ohjaajaa sekä tuntityöntekijöitä.

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. 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.

1.2. Yksikön tiedot

Tapaamispaikka Poukama, Sibeliuksenkatu 5A, 13100 HÄMEENLINNA.

Vastuuhenkilö: Tuija Muurinen, avopalveluiden lähijohtaja.

2 Toimintaperiaatteet ja arvot

Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti ry:n visio on; Jokainen on turvassa.

Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti ry:n arvot ovat: rohkeus, osallisuus, oikeudenmukaisuus, turvallisuus, inhimillisyys.

Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti ry:n 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.
- 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 Riskien arviointi

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

Riskien arviointi toteutetaan tapaamispaikka Poukamassa 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, tapaamiskunnon 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 tarvittaessa 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 tarvittaessa ns. varoaikaa tapaamisen alkaessa tai päättyessä. Varo aika tarkoittaa sitä, että vanhemmat saapuvat ja lähtevät tapaamispaikasta ennalta sovitulla tavalla eri aikaan eivätkä näin ollen kohtaa tapaamispaikassa.

Mikäli tapaaminen ei käynnisty tapaajasta johtuvasta syystä, huolehditaan lapsen ja lähivanhemman turvallinen poistuminen tapaamispaikasta. Tapaajan poistuminen tapaamispaikasta varmistetaan tarvittaessa vartijan tai 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 vartija tai poliisi saattaa tapaajan pois rakennuksesta. Riskitilanteen jälkeen huolehditaan työntekijälle tarvittava tuki esihenkilöiden toimesta. Tilanne puretaan tapaamiseen osallistuneiden kesken, esihenkilön tuella ja tarvittaessa hyödynnetään työterveyshuollon palveluita. Työntekijöillä on säännöllinen työnohjaus.

Tapaamispaikka Poukamaan on laadittu turvallisuussuunnitelma, johon työntekijät ovat perehtyneet. Lisäksi on laadittu prosessikuvaus, jossa määritellään tapaamispaikan toimintatavat.

3.2 Varautuminen ja valmius

Poukamasta on varmistettu turvallinen poistuminen hätä- ja tulipalotilanteessa. Poistumistiet on merkitty opastemerkeillä- ja valoilla, jotka näkyvät hyvin myös pimeässä. Tapaamispaikan henkilökunta osallistuu taloyhtiön järjestämiin poistumisharjoituksiin ja esihenkilön toteuttamiin turvallisuuskävelyihin. Mikäli sähkökatko häittäisi 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

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia (703/2023). Lain 77 §:n mukaisesti Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti ry on laatinut tietoturvasuunnitelman, joka on osa omavalvonnan kokonaisuutta. Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan tietojärjestelmien käyttö, tietoturvaperiaatteet, riskienhallintatoimenpiteet sekä menettelyt tietoturvaloukkausten varalta. Suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toimintaympäristön muuttuessa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut määräyksen (3/2024) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain 27 §:n mukaisesta tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Määräys ohjaa yhdistyksen tietoturvasuunnitelman laatimista, toteuttamista ja seurantaa.

Poukaman henkilöstö suorittaa vuosittain eOppivan Digiturvallinen työelämä -koulutuksen ja se on osa perehdytysuunnitelmaa. Henkilöstölle järjestetään tämän lisäksi vuosittain tietoturvakoulutus Advania Oy:n toimesta.

Kaikki asiakastieto pyritään säilyttämään sähköisesti. Käytössä on SofiaCRM asiakastietojärjestelmä. Paperiset dokumentit säilytetään lukollisessa kaapissa ja ne tuhotaan heti kun tiedot on siirretty asiakastietojärjestelmään tai kun asiakkuus on päättynyt.

Ovet pidetään aina lukossa. 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. Avopalveluiden lähijohtaja, joka tehtäviin kuuluu tapaamispaikkatoiminnan ohjaus ja valvonta, tarkastaa tapaamispaikan tapaamisraportteja säännöllisesti.

Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti ry:n tietosuojavastaava:

toiminnanjohtaja Paula Arbelin

paula.arbelin@khetk.fi

044 743 9972

Sibeliuksenkatu 5A

13100 HÄMEENLINNA

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. 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. Tapaamispaikka Poukamassa edistetään rakentavaa asiakasturvallisuuden keskusteluilmapiiriä säännöllisillä tiimipalavereilla.

4.1.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien käsittely ja raportointi

Tapaamispaikkatoiminnan vaaratapahtumia ja epäkohtia käsitellään tarvittaessa Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti ry:n johtoryhmän kokouksissa, yhteistoimintaryhmässä, tapaamispaikan tiimikokouksissa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.

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.

Yhdistyksen yhteistoimintaryhmä käsittelee vaaratapahtuma- ja epäkohtaraportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) omavalvontaraportoinnin yhteydessä 4 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista. Vaaratapahtumista ja epäkohdista seuranneita toimintakäytäntöjen muutoksia ja hyviä käytäntöjä jaetaan aktiivisesti yhdistyksen eri palveluiden kesken.

4.2 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.

4.2.1 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 ohjaajat ohjaavat asiakkaita tarvittaessa muiden palvelujen piiriin.

4.2.2 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.

4.2.3 Tartuntatautien ja infektioiden ennaltaehkäisy sekä hygieniakäytännöt

Yksiköissä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeita. Tapaamispaikka Poukamassa on mahdollisuus käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttöön kaikissa wc-tiloissa.

4.3 Lääkehoito

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

4.4 Laite- ja tarviketurvallisuus

Tapaamispaikka Poukamassa on käytössä alkometri, Dignita AM-8000

Alkometriä voidaan käyttää asiakkaan tapaamiskunnon arviointiin asiakkaan suostumuksella. Tapaamisten valvojat perehdytetään alkometrin käyttöön ja alkometriä käytetään laitteen ohjeistuksen mukaisesti. Alkometri kalibroidaan vuosittain.

5 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

5.1 Palveluihin hakeutuminen ja palveluiden saatavuuden määraajat

Tapaamisten valvonta perustuu joko lastenvalvojan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen. Asiakkuus alkaa, kun lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai lastenvalvoja ottaa yhteyttä tapaamispaikkaan, antaa esitiedot perheestä ja toimittaa maksusitoumuksen.

Tapaamiset alkavat sovitun aikataulun mukaisesti ja yleensä mahdollisimman pian. Tapaamispaikan ohjaajat ovat yhteydessä molempiin vanhempiin ja sopivat tapaamisten aikatauluista ja kertovat tarkemmista järjestelyistä.

5.2 Asiakkaan hoidon suunnittelu

Palvelun tarkoituksena on toteuttaa vahvistetun sopimuksen tai tuomioistuimen päätöksen mukaisia tapaamisia. Palvelun toteuttamisesta tehdään yksilöllinen suunnitelma. Tapaamispaikan ohjaajat 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 peruutumisesta ja keskeytymisestä perheoikeudellisten asioiden lastenvalvojalle. Valvojan on annettava toimivaltaiselle lastenvalvojalle kirjallinen selvitys keskeyttämistään tai muusta syystä toteutumatta jääneistä sovituista tapaamisista. Selvityksen tulee sisältää valvojan tiedossa olevat syyt tapaamisen estymiseen tai keskeyttämiseen. Valvoja voi joutua tehtävässään tekemään myös lastensuojeluilmoituksen.

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

Tapaamisten aikana on mahdollisuutta ulkoilla ohjaajan kanssa. Lapsella ja vanhemmalla on mahdollisuus käyttää kaikkia tapaamispaikan huoneita.

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

Vanhemmat tutustuvat ja sitoutuvat tapaamispaikan käytäntöihin ennen tapaamisten aloittamista.

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

5.4 Asiakkaiden ja läheisten osallisuus

Vanhemmat ja lapsi osallistuvat tapaamisten suunnitteluun. Vanhemmat ja lapsi tavataan erillisillä tutustumiskäynneillä. Tapaamispaikan ohjaajat 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 välisistä tapaamisista muistion. Tapaajavanhempi voi pyytää itseään ja lastansa koskevat kirjaukset lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä. Lapsen lähivanhempi voi pyytää lasta koskevat kirjaukset lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä.

5.5 Palautekanavat ja tiedon hyödyntäminen

Lapselta pyydetään palaute ikätasoisesti jokaisen tapaamisen jälkeen. Tapaajavanhemmalta kerätään palautetta sähköisellä palautelomakkeella säännöllisesti. Molemmilla vanhemmilla on mahdollisuus erilliseen palautekeskusteluun tapaamisten valvojien kanssa niin halutessaan.

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

Asiakkaat voivat olla yhteydessä tapaamispaikkaan puhelimitse, tekstiviestillä tai suojatulla sähköpostilla.

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.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Loippo. Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: satu.loippo@omahame.fi

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen lomake muistutuksen tekoon:

<https://omahame.fi/lomakkeet#Yleiset-lomakkeet-Muistutus>

5.7 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaat voivat tehdä muistutuksen tapaamispaikan esihenkilölle, avopalveluiden lähijohtaja Tuija Muuriselle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Asiakkaalle kerrotaan hänen pyynnöstään vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastataan käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Tapaamispaikka Poukaman muistutukset vastaanottava henkilö:

Tuija Muurinen, avopalveluiden lähijohtaja, tuija.muurinen@khetk.fi

Asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu Aluehallintovirastoon kokemastaan epäkohdasta palveluissamme. Kantelun voi tehdä verkkolomakkeella vahvan tunnistautumisen kautta.

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Etelä-Suomen aluehallintaviraston puhelinnumero henkilöasiakkaille on: 0295 016 000, klo 8–16.15.

kirjaamo.etela@avi.fi

Eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen voi kääntyä, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia
00102 Eduskunta

Sähköposti: oikeusasiamies@eduskunta.fi

Kantelun tekemisestä voi keskustella etukäteen oikeusasiamiehen kanslian virkamiesten kanssa. Heidät tavoittaa eduskunnan vaihteen kautta p. 09 4321. Henkilökohtainen tapaaminen edellyttää ajanvarausta.

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). Tuntityöntekijät työskentelevät lähtökohtaisesti vakituisen henkilöstön työparina, jolloin päävastuu on tapaamispaikan vakituisilla työntekijöillä. Sijaiset perehdytetään työhön etukäteen.

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 ja tuntemusta erityisesti eroperheiden tilanteista ja/tai lastensuojelun asiakkaista.

Työntekijöiden rikostausta selvitetään kirjallisesti todistamalla ennen työsuhteen alkamista lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella.

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

Nimike	Määrä
Ohjaaja	3

Tuntityöntekijät	6
Avopalveluiden lähijohtaja	1

6.3 Perehtyminen ja osaamisen varmistaminen

Uusien ohjaajien/tuntityöntekijöiden perehdytys toteutetaan perehdytys suunnitelman mukaisesti ja heille järjestetään aikaa tutustua työhön ja mahdollisuus toimia työparina kokeneen työntekijän kanssa.

Henkilöstön osaamista vahvistetaan ETKL:n tapaamispaikkatoiminnan työkokouksilla ja säännöllisillä Teams-tapaamisilla sekä mahdollistamalla osallistuminen tapaamispaikkatoimintaa tukeviin koulutuksiin. Tapaamispaikka Poukamassa noudatetaan ETKL:n valtakunnallisia tapaamispaikkatoiminnan laatukriteereitä, jotka auditoidaan säännöllisesti.

6.4 Työhyvinvointi ja turvallisuus

Tapaamispaikan tiimillä 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. Työhyvinvoinnista huolehditaan mm. hyvällä johtamisella, riittävällä resursoinnilla, työtä tukevilla rakenteilla, koulutusmahdollisuuksien tarjoamisella ja työsuhte- eduilla.

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

Tapaamispaikassa on saatavilla tarvittavia suojautumisvälineitä kuten viiltosuojahanskoja, kasvomaskoja, kumihansikkaita ja käsidesiä. Tapaamispaikassa noudatetaan tartuntatautilain ohjeistusta rokotekäytännöistä.

7 Toimintaympäristö ja tukipalvelut

7.1 Toimintaympäristö

Tapaamispaikka Poukama sijaitsee Hämeenlinnan keskustassa osoitteessa Sibeliuksenkatu 5A, 2. kerros. Tapaamispaikan ulko-ovella on summeri ja sisäpuhelimesta varmistetaan aina tapaamispaikkaan tulija. Tapaamispaikka Poukamaan pääsee joko rappuja pitkin tai käyttämällä hissiä.

Tapaamispaikan tiloissa on kolme tapaamishuonetta, avokeittiö, sekä erilliset wc-tilat asiakkaille ja työntekijöille. Tapaamispaikan tiloissa toteutetaan tapaamispaikkatoimintaa ja eroperheiden kanssa työskentelyä.

7.2 Terveystensuojelulain mukainen omavalvonta

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

7.3 Ympäristötyö

Tapaamispaikka Poukamassa lajitellaan jätteet, käytetään vihreää energiaa ja pyritään paperittomuuteen.

7.4 Tiloihin liittyvät teknologiset ratkaisut

Tapaamispaikassa on hälypainike, josta menee hälytys vartiointiliikkeeseen. Tapaamispaikassa järjestettävät asiakastapaamiset turvataan tarvittaessa poliisin virka-avulla tai vartijapalvelulla. Hälypainikkeen toiminta testataan säännöllisin väliajoin. Esihenkilö järjestää toimitiloissa turvallisuuskävelyä työntekijöille.

7.5 Tukipalvelut ja alihankinta

Tapaamispaikassa käytetään tarvittaessa tulkkauspalveluja.

Toimitilojen siivouksesta vastaa tmi Tuulenpuuska.

8 Omavalvonnan seuranta

8.1 Raportointi

Omavalvontasuunnitelma laaditaan ja päivitetään tapaamispaikka Poukaman 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

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa paperiversiona tapaamispaikan tapaamishuoneessa. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti ry:n internetsivuilta.

8.3 Suunnitelman hyväksyntä ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy aina kyseisen yksikön vastuuhenkilö sekä hänen lisäkseen hänen esihenkilönsä. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein. Viimeisin päivitys tähän asiakirjaan on tehty allekirjoituspäivänä.

Tuija Muurinen

Avopalveluiden lähijohtaja

Paula Arbelin

Toiminnanjohtaja