

## Tarjouspyynnön liite 2: Sosiaalihuoltolain mukaisten tapaamispalvelujen palvelukuvaus**LUONNOS**

### Sisällys

Liite x: Sosiaalihuoltolain mukaisten tapaamispalvelujen palvelukuvaus <b>LUONNOS</b>	1
1. Yleiskuvaus palvelusta	1
2. Tapaamispaikan tilat	3
3. Tapaamispalvelut käytännössä	3
3.2 Tapaamispalvelun palvelujakson aikana	4
4. Raportointi	6
5. Henkilöstö	8
5.1 Tulkkipalvelut	8
5.2 Turvallisuuspalvelut	9

### 1. Yleiskuvaus palvelusta

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 27 §:ssä ja Lapsenhuoltolain (361/1983) 9b §:ssä säädetään lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnasta. Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Sosiaalihuoltolain 14 § 1 momentin 13) kohdan mukaan lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa on järjestettävä kunnan ja 1.1.2023 lähtien hyvinvointialueen sosiaalipalveluina.

Tapaamisten valvonta perustuu joko sosiaalilautakunnan vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen, jossa määritellään tarvittavien toimenpiteiden sisältö. Valvottuja tai tuettuja tapaamisia voidaan järjestää myös lastensuojelulain perusteella lastensuojelun asiakkaalle avohuollon tai sijaishuollon päätöksellä asiakassuunnitelmaan perustuen tai sosiaalihuoltolain mukaisena perhepalveluna palvelutarpeen arviointiin perustuen. Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain nojalla järjestetyt tapaamiset ovat asiakkaille maksuttomia.

Lapsenhuoltolain (1983/361) §2 mukaan tapaamisoikeuden tarkoituksena on turvata lapselle oikeus luoda ja säilyttää myönteinen ja läheinen suhde vanhempaansa, jonka luona lapsi ei asu. Tapaamisoikeuteen kuuluu, että lapsi saa ajoittain olla tämän vanhemman luona tai tavata tätä muualla taikka pitää tähän yhteyttä muulla tavoin. Tätä lapsen oikeutta täytyy kunnioittaa ja edistää, ellei tapaaminen ole vastoin lapsen etua.

Lapsen ja vanhemman väliset tapaamiset voidaan järjestää joko tuettuna, valvottuna tai valvotuina vaihdoin, jos tuki tai valvonta on tarpeen lapsen edun kannalta perustellusta syystä. Tapaamiset voidaan vahvistaa valvotuiksi vain, jos tapaamisten tukeminen tai valvotut vaihdot eivät riitä turvaamaan lapsen etua.



Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut

1560/2023

Lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta tai tuki tulee kyseeseen silloin, jos lapsen ja vanhemman väliseen tapaamiseen liittyy lapsen kohdistuvaa erityistä huolta tai uhkaa. Tilanne voi olla huolestuttava, jos tapaava vanhempi ei kykene hoitamaan lasta tai kohtelee lasta hänen etunsa vastaisella tavalla. Tapaavalla vanhemmalla voi olla esimerkiksi vakavia päihde- tai mielenterveysongelmia tai hän on aikaisemmin käyttäytynyt väkivaltaisesti tai uhkaavasti lasta kohtaan ja on olemassa vaara, että käyttäytyminen uusiutuu. Tuen tai valvonnan perusteena voi myös olla lapsen psyykkisen turvallisuuden vaarantuminen, jos lapsi on esimerkiksi joutunut näkemään vanhempien välistä väkivaltaa tai jos vanhempien välit ovat erittäin riitaisat. Tapaamisten valvomisen voi olla tarpeellista esimerkiksi silloin, kun on uhkana lapsikaappaus tai omavaltainen huostaanotto.

Tapaamisten tukea tai valvontaa saatetaan tarvita myös tilanteessa, jossa lapsi ei ole tavannut vanhempansa lainkaan aikaisemmin tai yhteydenpito on ollut erittäin vähäistä. Tällöin valvojan tehtävänä on tukea lapsen ja vanhemman välisen suhteen muodostumista sekä auttaa käytännön asioissa ja lapsen hoidossa.

Tapaamispalveluita läpileikkaavat periaatteet ja toimintatavat ovat:

- Lapsen näkökulman korostaminen ja näkyväksi tekeminen
- Lapsen turvallisuuden tunteen vaaliminen
- Vanhemmuuden tukeminen
- Huolen puheeksi ottaminen
- Voimavarojen tunnistaminen ja niiden vahvistaminen

Tapaamispalveluita järjestettäessä on tärkeää sanoittaa palvelun oikeutta ja tarkoitusta juuri lapselle, vaikka kaikilla asianosaisilla on oma näkökulmansa tilanteeseen. Palvelu on ensisijaisesti lapsen oikeuteen perustuva ja häntä varten toteutettu. Palvelun aikana tulee tarpeen mukaisesti korostaa lapsen näkökulma ja tehdä näkyväksi lapsen mahdollisia tarpeita, pelkoja ja toiveita. Lapsen turvallisuuden tunteen taso ja osallisuutensa huomioon ottaminen palvelua toteutettaessa varmistetaan ikätasoisesti keskustellen ja observoiden.

Vanhemman ja lapsen vuorovaikutusta tukemalla sekä tarvittaessa siihen ohjaamalla ja mallintamalla vahvistetaan tapaamisissa yhteyden muodostumista ja vahvistumista. Vanhemman voimavarojen näkyväksi teko voimavara- ja vahvuuskeskeisen näkökulman kautta motivoi vanhempaa tapaamisissa sekä lisää osallisuuden ja kyvykkyyden tunnetta. Avoin keskustelu ja palaute myös vanhemman toimintaan liittyvien huolien osalta varmistaa kokemusta tuen saannista ja toimivaan tapaamiskokemukseen pyrkimisestä kaikkien osapuolten parhaaksi.

Tapaamispalvelun onnistuminen toteuttaa lapsen oikeutta tavata turvallisesti vanhempansa, luoda suhde tähän tarpeen mukaan määritellyissä raameissa, mukavassa kodinomaisessa tilassa, jossa ammattitaitoinen henkilökunta tukee vuorovaikutusta lapsen ja vanhemman välillä sekä varmistaa sovittujen reunaehtojen täyttymisen lapsen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden takaamiseksi.

Palvelua tulee tuottaa asiakkaiden tarpeen mukaan jokaisena kalenteripäivänä klo 8–20. Tapaamiset pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan ensisijaisesti arkipäivinä. Palveluntuottajat sijaistavat tilaajan omaa tuotantoa sulkujen aikana.



Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut

1560/2023

Palveluntuottajalla on oltava kirjalliset toimintaohjeet (turvallisuussuunnitelma) turvallisen tapaamisen toteuttamiseksi.

Kaikissa valvonnan eri muodoissa vanhemman kunto arvioidaan havainnoiden ja tarvittaessa esim. puhalluttamalla. Palveluntuottaja vastaa alkometrin ja tarvikkeiden hankinnasta, sekä laitteen huollosta ja nämä tulee sisällyttää palvelun hintaan. Alkometrin tulee laitteen tuotekuvauksen mukaan soveltua ammatti- tai viranomaiskäyttöön. Puhallutukseen käytetty työaika voidaan laskuttaa osana tapaamisen kokonaisaikaa.

## 2. Tapaamispaikan tilat

Tapaamispalveluja varten tarvitaan siihen hyvin soveltuvat, kodinomaiset ja lapselle sopivat tilat. Tapaamispaikan tulee sijaita hyvien julkisten kulkuyhteyksien varrella ja sen läheisyydessä tulee olla pysäköintitilaa.

Tiloissa tulee olla mahdollisuus järjestää saapumis- ja lähtötilanteet siten, etteivät vanhemmat kohtaa toisiaan tai voivat tarvittaessa poistua tapaamispaikasta eri ovien kautta. Tilojen tulee mahdollistaa vanhemman ja lapsen tapaamisen yksityisyys, vaikka tapaamispaikassa olisi samanaikaisesti useampia tapaamisia.

Tapaamispaikan kalustuksessa tulee huomioida eri ikäisten lasten tarpeet ja sieltä olisi hyvä löytyä mm. syöttötuoli ja hoitopöytä. Myös oleskelutilaa tulee olla riittävästi. Tapaamispaikan wc:n ovi pitää pystyä tarvittaessa avaamaan ulkopuolelta. Tapaamistilassa tulee olla lasten ikätasoon soveltuvia leluja, kirjoja, askarteluvälineitä ja pelejä ja muita toimintamahdollisuuksia. Tilojen tulee olla riittävän kokoiset, jotta tapaamisia voidaan järjestää myös vanhemman ja useamman lapsen kesken. Tilojen varustuksen tulee mahdollistaa ruokien säilytys tapaamisen ajan, kahvinkeitto, ruoanlaitto ja ruokailu.

Valvottuihin tapaamisiin käytetyn tapaamistilan tulee olla helposti valvottavissa siten, että työntekijöiden on mahdollista luontevasti olla koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloetäisyydellä asiakkaisiin. Valvottujen tapaamisten tapaamistilassa tulee olla varauloskäynti, hätäpoistumistie tai turvaovi, jonka kautta on vapaa kulku toiseen tilaan tai ulos.

Tapaamispaikan tilojen yhteydessä voi olla myös mahdollisuus palvelun kannalta tarkoituksenmukaiseen ulkoiluun yksityisyyden suoja huomioiden.

Tilaajan edustajat tarkistavat tilojen tarkoituksenmukaisuuden ja sopivuuden ennen palvelun tuottamisen aloitusta.

## 3. Tapaamispalvelut käytännössä

Tapaamispalvelujen järjestämiseksi lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai omatyöntekijä tiedustelee asiakaspaikasta asiakasta ja hänen perhettään koskevalla anonymisoidulla palvelupyynnöllä. Palvelua toteutetaan aina yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, omatyöntekijän tai lastenvalvojan kanssa. Työskentelyn pohjaksi tehdään yhdessä perheen, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja palveluntuottajan kanssa tapaamissuunnitelman, johon kirjataan työskentelyn tavoitteet, kesto, huomioitavat yhteistyötahot sekä sovitaan arviointiajoista.



Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut

1560/2023

Palveluntuottajalla tulee olla turvallisuussuunnitelma, josta ilmenee mm. miten tapaamispaikkaan on mahdollista saada apua nopeasti ja miten toimitaan uhka- ja vaaratilanteissa.

### 3.1 Tapaamispalvelujen aloitus

Asiakkaan palvelun tulee alkaa viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun palveluntuottaja ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijä tai omatyöntekijä ovat sopineet työskentelyn aloituksesta. Palveluntuottajalla tulee olla valmius myös nopeampaan palvelun järjestämiseen tapauskohtaisesti. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi kiireellisesti sijoitetun vauvan ja hänen vanhempansa tapaamisen järjestämisessä.

Tapaamispalvelujen aloitustapaaminen vanhempien, palveluntuottajan ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai omatyöntekijän kanssa järjestetään tapaamispaikan tiloissa. Lapselle tai lapsille tarjotaan tutustumiskäynti tapaamispaikkaan ennen tapaamisten aloittamista. Lapsen kanssa käydään läpi tapaamispaikan säännöt ja lapsi voi kertoa mitä hän haluaa tapaamisten aikana tehdä.

Aloituseuvottelussa vanhempien kanssa käydään läpi valvonnan syyt, tapaamispaikan turvallisuusasiat ja sovitaan, mitä tapaamisista on erityisesti tarpeen kirjata. Lisäksi vanhempien kanssa käydään läpi tapaamispaikan säännöt. Vanhemmille voidaan järjestää tarvittaessa omat neuvotteluajat. Aloitus- ja seurantaneuvottelut järjestetään arkena klo 8–16 välillä.

Aloitustapaamisessa palveluntuottaja kirjaa yhteisesti sovitut käytänteet tapaamispalvelujen toteutumisen tueksi yhdessä vanhempien kanssa. Yhteisesti sovittuja käytänteitä voi olla mahdollinen lähtö- ja tulotilanteiden porrastus, kumpi vanhempi huolehtii lapselle eväät ja/tai hoitotarvikkeet tapaamisille, yksilöidä muut tapaamisilla mukana olevat henkilöt, sopia tulkki- tai vartijapalvelujen käytänteistä tai muista mahdollisista sovituista asioista.

Ennen palvelun aloittamista tulee palveluntuottajan käydä asiakkaiden kanssa läpi tapaamispaikan käytännöt ja säännöt sekä tapaamisvalvojan rooli.

### 3.2 Tapaamispalvelun palvelujakson aikana

Tapaamispalvelujen tuottamisen aikana palveluntuottajan tulee varmistaa, että kaikilla asianosaisilla on tieto seuraavasta tapaamisesta sekä tarvittavat yhteystiedot mahdollisten muutosten ilmoittamiseen liittyen.

Tapaamisessa voi olla samanaikaisesti useampia perheen lapsia tai muita lapsen läheisiä. Läheisten (esimerkiksi isovanhempien) mukana olosta tapaamisella on sovittava etukäteen vanhempien ja palveluntuottajan kanssa.

Tapaamispalvelujen on tarvittaessa mahdollistettava turvallista tapaamista edesauttava rakenne siirtymätilanteisiin vanhempien jännitteisten kohtaamisen välttämiseksi. Mikäli lähtö- ja tulotilanteissa on tarpeen, tapaajavanhempi tulee n. 15 min ennen tapaamisen alkua tapaamispaikkaan odottamaan lasta ja jää tapaamispaikkaan n. 15 min lapsen poistumisen jälkeen. Vanhemmat voivat myös saapua ja poistua tapaamispaikasta eri sisääntulojen kautta. Tapaamispalvelujen yhteydessä valvoja tukee vanhempien välistä vuorovaikutusta myös lähtö- ja tulotilanteissa onnistuneiden vuorovaikutustilanteiden vahvistamiseksi tarjoten myös lapselle kokemuksia vanhempien hyvistä kohtaamisista.



Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut

1560/2023

Lapsen edun ja turvallisuuden toteutuminen tapaamisissa on työntekijöiden tärkein tehtävä. Lapselle pyritään varmistamaan luonteva ja turvallinen olo tapaamisen aikana. Valvoja voi päättää, että tapaamista ei aloiteta, tai hän voi keskeyttää tapaamisen, jos se on välttämätöntä lapsen edun vuoksi.

### 3.2.1. Valvottu vaihto

Valvotuissa vaihdoissa tapaamiset aloitetaan ja lopetetaan valvotusti. Valvotuissa vaihdoissa on yksi valvoja käytettävissä vaihdon ajan. Valvoja huolehtii, että lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle. Valvojan tehtävänä on varmistaa turvallinen ja rauhallinen vaihto niin, ettei lapsi joudu vanhempien välisten ristiriitojen keskelle. Valvottu vaihto voidaan sopia järjestettäväksi tilanteissa, joissa varsinainen tapaaminen sujuu normaalisti sen vanhemman luona tai kanssa, jota lapsella on oikeus tavata, mutta lapsen nouto- ja palautustilanteeseen liittyy ongelmia, kuten lasta vaurioittavaa riitaa tai väkivallan uhkaa. Valvottu vaihto voidaan järjestää tarvittaessa myös niin, että vanhemmat eivät kohtaa lainkaan.

### 3.2.2. Tuettu tapaaminen

Tuetussa tapaamisessa on yksi valvoja käytettävissä tapaamisen ajan, mutta hänen ei tarvitse olla koko ajan samassa tilassa lapsen ja vanhemman kanssa. Valvoja huolehtii tapaamisen alkamisesta ja loppumisesta ja seuraa tilannetta. Valvojan tehtävänä on tarvittaessa tukea lapsen ja vanhemman suhdetta sekä auttaa käytännön asioissa ja lapsen hoidossa. Tarvittaessa vanhempaa ohjataan lapsen hoidossa ja avustetaan lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen kehittämisessä. Vanhemmat ja valvoja arvioivat tuen tarpeen yhdessä palvelun tilaajan kanssa. Tuetun tapaamisen kesto on yleensä 1–4 h, mutta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän, omatyöntekijän tai lastenvalvojan kanssa erikseen sovitussa poikkeustapauksissa tuetun tapaamisen kesto voi olla jopa 6 h esimerkiksi siirryttäessä kohti valvottua vaihtoa.

Tuettu tapaaminen voi olla erikseen sovitusti muualla kuin palveluntuottajan tapaamispaikassa, esimerkiksi asiakkaan kotona tai puistossa.

Tuettu tapaaminen voidaan toteuttaa muualla kuin palveluntuottajan tapaamispaikassa, kuten tapaavan vanhemman kotona silloin, kun tapaamisia on toteutettu tapaamispaikassa ja tapaamispaikka, vanhemmat ja viranomaiset arvioivat tapaamisten siirtymisen kotiin olevan lapsen edun mukaista ja turvallisuusriski on tunnistetusti pieni. Muualla kuin palveluntuottajan tapaamispaikassa järjestetyssä tuetussa tapaamisessa valvonnan toteuttaa yksi työntekijä. Viranomaiset ja/tai tapaamispaikan työntekijä voivat tarvittaessa tehdä kotikäynnin tapaajavanhemman luo ennen ensimmäistä kotitapaamista.

Mikäli tuetun tapaamisen aikana tapaajavanhempi ja lapsi lähtevät ulkoilemaan, valvojan tulee olla asiakastarpeen mukaan tavoitettavissa vähintään puhelimitse koko ulkoilun ajan tai tarvittaessa ulkoilla tapaajavanhemman ja lapsen kanssa. Mikäli valvoja ei ulkoile tapaajavanhemman ja lapsen kanssa, ulkoilun tulee tapahtua tapaamispaikan läheisyydessä.

### 3.2.3. Valvottu tapaaminen

Valvottu tapaaminen on viimesijaisiin järjestelyihin. Valvotussa tapaamisessa yksi valvoja on tapaamisen ajan näkö- ja kuuloetäisyydellä lapseen ja tapaavaan vanhempaan. Koska tapaamisten valvonnalla puututaan merkittäväällä tavalla lapsen ja vanhemman yksityisyyden ja perhe-elämän suojaan, tapaamiset voidaan toteuttaa valvotusti vain, jos tapaamisten toteuttaminen tuettuina tai



Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut

1560/2023

vaihtojen toteuttaminen valvottuina eivät riitä turvaamaan lapsen etua. Valvotuilla tapaamisilla voidaan osaltaan myös ehkäistä vieraannuttamista ja varmistaa, että tapaamisoikeudesta tehtyjä päätöksiä noudatetaan. Valvonta mahdollistaa turvallisen tapaamisen silloin, kun tapaamiseen liittyy jokin lapsen fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista kehitystä uhkaava tekijä. Valvoja seuraa tapaamista jatkuvasti sen varmistamiseksi, että tapaaminen sujuu lapsen kannalta turvallisella ja asianmukaisella tavalla ja että lasta ei ilman lupaa viedä pois tapaamisesta. Valvonnan kohteena on myös vanhemman ja lapsen välinen puhe. Tapaamisessa käytetään tulkkia, mikäli valvojalla ei ole yhteistä kieltä lapsen ja tapaavan vanhemman kanssa. Valvoja on tarpeen vaatiessa käytettävissä myös lapsen hoitoon tai kohtaamiseen liittyvässä ohjauksessa. Valvotun tapaamisen pituus on enintään 3 h.

Valvottu tapaaminen toteutetaan tapaamispaikassa, ei tapaajavanhemman kotona. Valvotut tapaamiset järjestetään aina rajatussa, tapaamiseen tarkoitettu tilassa. Valvottu tapaaminen on mahdollista toteuttaa myös ulkona tapaamispaikan välittömässä läheisyydessä, mikäli se on helposti valvottavissa siten, että työntekijöiden on mahdollista luontevasti olla koko tapaamisen ajan näkö- ja kuuloetäisyydellä asiakkaisiin ja ulkoilulla on mahdollista huomioida yksityisyyden suoja. Valvotuilla tapaamisilla ulkoiltaessa valvojan tulee olla mukana ja valvojan tulee pystyä kirjaamaan tarkoituksenmukaisesti.

#### **4 Raportointi**

Tapaamisten valvonta on sosiaalihuollon palvelu, joista on tehtävä asianmukaiset kirjaukset. Dokumentoinnin tulee olla sekä ajantasaista että riittävää, sillä aineistoa käytetään usein todistusaineistona oikeudessa. Palveluntuottajalla on oltava kirjalliset kirjaamisohjeet henkilöstölle.

Jokaisesta tapaamisesta tai vaihdosta tehdään viipymättä kirjaus, joka on puolueettoman valvojan kirjaama kuvaus tapaamisen kulusta alusta loppuun asti oleellisin osin. Tuetussa tapaamisessa valvojan saama informaatio on yleensä suppeampaa, joten raporttikin on niukempi, mutta valvojan tulee kuitenkin kirjata tarkasti tekemänsä havainnot. Tuetun tapaamisen kirjauksessa tulee näkyä, missä valvoja on. Valvottu vaihto kirjataan kokonaisuudessaan oleellisin osin.

Tapaamispalvelujen kirjauksissa nojataan voimakkaasti faktaan ja kirjataan auki tilanteen kulkua valvoja näkemän tai kuuleman perusteella. Kirjauksessa käytetään mahdollisimman paljon verbejä ja vältetään adjektiiveja. Mikäli kirjaukseen sisällytetään ammatillista arviota, on se kirjattava niin, että se erottuu tapaamisen kulun kuvauksesta.

Jokaisesta lapsesta tehdään oma tapaamisen kirjaus käytettävissä olevaan asiakastietojärjestelmään. Jos tapaamiseen osallistuu useampi sisarus, on tärkeää kirjata havainnot jokaisesta lapsesta erikseen ei vain yhteistä kirjausta. Sisarukset voivat valvotussa tapaamisessa toimia hyvin eri tavalla suhteessa tapaavaan vanhempaan.

Palvelun aloitustapaamisessa palveluntuottaja ja lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai omatyöntekijä sopivat toteutuneiden tapaamisten raportoinnista. Raportointi järjestetään tiheimmillään toimittamalla kirjaukset jokaisen käynnin jälkeen tai laveimmillaan toimittamalla kooste työskentelystä kerran kahdessa kuukaudessa ja työskentelyn päättyessä tapaamisten kirjaukset joko salaisella sähköpostilla tai käyttämällä asiakastietojärjestelmien välillä olevaa rajapintaa.

Sosiaalihuoltolain mukaisissa valvotuista tapaamisista tulee toimittaa selvitys lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tai omatyöntekijälle, jos tapaaminen joudutaan keskeyttämään tai



Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut

1560/2023

sitä ei ole voitu ollenkaan aloittaa tai se on jäänyt muuten toteutumatta. Tällöin selvitykseen kirjataan ne tiedossa olevat syyt, jotka vaikuttivat tapaamisen peruuntumiseen, keskeyttämiseen tai siihen, ettei tapaamista aloitettu.

(Sosiaalihuoltolaki 27 §, mom. 3).

Palveluntuottajan on noudatettava Lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021).

Valvoja / palveluntuottaja voi kiinnittää huomiota esimerkiksi seuraaviin seikkoihin kirjaamisessaan:

- peruutuksista ilmoittaminen ja niiden syyt
- kaikkien osapuolten saapumisen ja lähdön kellonajat.
- kaikkien osapuolten kohtaamiset ja hyvästelyt (kuka paikalla, mitä kukin teki: hymyili, pussasi, halasi, tervehti, itki, vetäytyi, takertui...). Jos tilanne on hankala, kirjauksesta pitää näkyä, miten tilanne hoidettiin ja miten se päättyi.
- tapaamisen sisältö (leikit, ruokailut, ulkoilut, hoitotoimenpiteet). Mitä tapahtui, missä vaiheessa, millä tavalla.
- Miten vuorovaikutus tapaamisessa sujuu ja miten vanhempi toimii lapsen kanssa (esim. ohjaaminen, opastus, kieltäminen ja lohduttaminen). Miten lapsi reagoi vanhemman toimintaan ja toisinpäin.

Valvoja ei tekstissään arvioi vuorovaikutusta vaan kuvailee sitä.

- pysyykö tapaajavanhemman huomio lapsessa
- huomioiko tapaajavanhempi lapsen ikätason mukaisia tarpeita
- miten tapaajavanhempi on etukäteen ottanut lapsen huomioon, tuoko tullessaan leikkikaluja, välipalaa tms.
- kuinka paljon valvoja auttaa vanhempaa tapaamisen aikana eri asioissa. Jos valvoja tukee, pitää näkyä, miksi vanhempi ei "pärrjännyt" itse.
- valvojan havainnot tapaajavanhemman kunnosta
- pyytääkö lapsi valvojaa tulkkamaan vanhemmalle tai tapahtuuko yhteisen kielen puuttumisen vuoksi väärinymmärryksistä
- mitä lapsi puhuu liittyen tapaamisiin tai asumiseen tai vanhempien eroon tai riitoihin

Jos tapaamiseen tulee muita henkilöitä, myös heitä valvotaan siltä osin, mitä he ovat lasten kanssa. Kirjaukseen kirjataan henkilön suhde lapseen, (esim. isän puoliso, isovanhemmat), ei kirjata koko nimeä, etunimen käyttö on ok, mutta ei tarpeellinen. Tapaamiseen tulevat vieraat noudattavat yhtä lailla tapaamispaikan sääntöjä ja tulemalla tapaamiseen hyväksyvät sen, että heidän toiminnastaan tulee kirjauksia. Valvojan harkinnassa on, miten paljon on aiheellista kirjata muiden läsnäolijoiden toiminnasta. Vaihdoissa ja hakutilanteissa riittää kirjaus, että mieshenkilö, naishenkilö oli paikalla tai hakemassa tms.

Palveluntuottaja on lisäksi velvollinen pyydettyessä toimittamaan erillisen yhteenvedon ja/tai lausunnon esimerkiksi oikeuskäsittelyyn, muistutukseen, kanteluun tms. liittyen. Palveluntuottajalla



Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut

1560/2023

ei ole oikeutta erilliseen laskutukseen yhteenvedon ja/tai lausunnon tekemisestä, vaan niiden tekeminen sisältyy palvelun hintaan (edellä mainittuja lausuntoja pyydetään harvoin).

## 5 Henkilöstö

Palvelusta vastaavalla henkilöllä on vähintään sosiaalialan korkeakoulututkinto, tai entinen vastaava opistoasteen tutkinto. Lisäksi palvelusta vastaavalla henkilöllä tulee olla joko kahden (2) vuoden johtamiskokemus tai 25 op johtamisopintoja, sekä vähintään kahden (2) vuoden kokoaikainen (ei tarvitse olla yhtäjaksoinen) työkokemus lasten ja perheiden kanssa työskentelystä vähintään kaksi vuotta viimeiseltä kahdeksalta (8) vuodelta (ajalta 10/2014–11/2022).

Valvojalla tulee olla korkeakoulututkinto sosiaali-, terveys- tai kasvatusalalta tai aiempi opistotasoinen tutkinto ja vähintään yhden (1) vuoden kokoaikainen (ei tarvitse olla yhtäjaksoinen) työkokemus lasten, nuorten tai perheiden kanssa työskentelystä viimeisten kahdeksan (8) vuoden aikana (ajalta 10/2014–11/2022).

Tapaamispalveluita toteuttavat työntekijät, joilla on riittävä koulutus ja työkokemus palvelutuotteeseen liittyen. Valvojalla tulee olla mahdollisuus saada välittömästi toinen työntekijä tapaamiseen, tilanteen niin vaatiessa. Työ on tarvittaessa parityötä asiakasturvallisuuden, työturvallisuuden ja oikeusturvakysymysten vuoksi. Tällöin asiasta sovitaan lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai omatyöntekijän kanssa.

Työvoimaa tulee olla riittävästi tapaamispalvelujen toteuttamisen lisäksi etukäteisjärjestelyiden, peruuntumisien ja uusien tapaamisajankohtien kartoittamisen varmistamiseksi sekä palveluntuottajan ja tilaavan tahon sekä palvelua käyttävien asiakkaiden välisen yhteydenpidon takaamiseksi.

Palveluntuottajan tulee perehdyttää, kouluttaa ja ohjeistaa henkilöstö tuottamaan lapsen ja vanhemman väliset valvotut tapaamiset palvelukuvauksen mukaisesti.

Valvovalla henkilöstöllä tulee olla hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Palvelusta vastaava henkilö tarkistaa valvojien rikosrekisteriotteet.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä suunnitelma henkilöstön poissaoloista aiheutuvien tapaamispalvelujen peruuntumisien minimoimiseksi.

### 5.1 Tulkkipalvelut

Tulkkipalvelujen käytöstä sovitaan asiakaskohtaisesti lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja palveluntuottajan kesken. Valvottujen tapaamisten lisäksi tarvittaessa myös tuetuilla tapaamisilla tai vaihdoilla, akuuttien ja asioiden hoitamisen kannalta välttämättömissä tilanteissa sekä viranomaisneuvotteluissa voidaan käyttää tulkkipalveluita. Tulkin käytöstä ei aiheudu palveluntuottajalle kustannuksia, tilaaja vastaa tulkkikulusta. Tulkkikuluja ei sisällytetä tapaamispalvelun hintaan, vaan tulkkipalvelujen tuottaja laskuttaa tulkkikustannukset tilaajalta erikseen.

Palveluntuottaja vastaa tulkkipalvelujen tilauksesta Monetran Tulkkipalvelun ohjeistuksia noudattaen.





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut

1560/2023

Palveluntuottaja ilmoittaa tulkkipalvelun tilauksen yhteydessä maksajaksi Tampereen kaupungin ja asiakkuudesta vastaavan yksikön, sekä tapaamispalvelujen palvelupäättönumeron ja päättäjän nimen laskun asiataarkastusta varten sekä mahdollisen tiedon kotoutumislain mukaisesta tulkkipalvelusta.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijä kertoo palveluntuottajalle, mikäli tulkkipalvelua korvataan kotoutumislain mukaisesti, jolloin palvelua tilatessa palveluntuottajan on ilmoitettava tästä tulkkipalvelun tilauksen yhteydessä.

Palveluntuottajan on ilmoitettava tulkkipalvelun tarpeen peruuntumisesta välittömästi Monetralle tarpeettoman tulkkipalvelun tilauksen perumiseksi joko puhelinpäivystykseen (040 146 9909) tai Tempo-tunnuksilla tulkkiauspalvelun sopimusehtojen mukaisesti/ Tulkkipalvelun ohjeistuksen mukaisesti.

## **5.2 Turvallisuuspalvelut**

Vartijan käytöstä sovitaan tarvittaessa asiakaskohtaisesti lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tai omatyöntekijän ja palveluntuottajan kesken tilanteissa, joissa sitä ei ole muilla tavoin järjestetty. Tilaaja hoitaa tilaamisen ja mahdollisen perumisen hoitaa palveluntuottaja.

Palveluntuottajan tulee peruuttaa tapaamiseen tilattu vartija välittömästi tapaamisen peruutuessa.

Mahdollisista vartijakustannuksista vastaa tilaaja. Turvallisuuspalveluja ei sisällytetä tapaamispalvelun hintaan, vaan turvallisuuspalvelujen tuottaja laskuttaa kustannukset tilaajalta erikseen

