



Omaevalvontasuunnitelma on toimintayksikölle laadittu kirjallinen dokumentti, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omaevalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

OMAVALVONTASUUNNNITELMA

NUORTEN TURVATALO PIRKANMAA

SISÄLLYSLUETTELO

1 Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot.....	3
2 Omaevalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	4
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
4 Johtamisjärjestelmä ja toimintaa ohjaava lainsäädäntö	5
5 Omaevalvonnan toimeenpano ja riskienhallinta	6
5.1.Ohjeistukset	7
5.2. Riskien tunnistaminen.....	8
5.3. Haittatahtumat.....	9
5.4. Palveluntuottajan ja sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus	9
6 Asiakasturvallisuus.....	9
6.1. Henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin	10
6.2. Henkilöstön työtehtävät.....	10
6.3. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	10
6.4. Henkilöstön perehdytys.....	11
6.5. Henkilöstön täydennyskoulutus	11
6.6. Henkilöstön työnohjaus.....	12
6.7. Työterveyshuollon työpaikkaselvitykset	12
6.8. Työntekijöiden kehityskeskustelut	12
6.9. Sijaisten käytön periaatteet.....	12
6.10. Työntekijöiden työsuojelu.....	12
6.11. Toimitilat	13
7 Asiakkaan asema ja oikeudet	14
7.1. Palvelusuunnitelma	14
7.2. Asiakkaan osallisuus omaevalvonnan kehittämisessä	15
7.3. Asiakkaan oikeusturva	15
8 Nuoren tilapäismajoituksen sisällön omaevalvonta.....	16
8.1. Ravitsemus.....	17
8.2. Hygieniakäytännöt.....	17
8.3. Sairaushoito ja lääkehoito.....	17
8.4. Nuoriystävällisen tilan periaatteet	18
9 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	18
10 Omaevalvontasuunnitelman seuranta	19
Liiteluettelo.....	20

1 Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Yksikkö	Punainen Risti Nuorten turvatalo Pirkanmaa
Nuorten turvatalon johtaja	Mari Uusi-Niemi
Nuorten turvatalon osoitetiedot	Hämeenkatu 22 C 33200 Tampere
Valviran luvan myöntämispäivä	15.7.2009
Ympäristöterveydenhuollon tarkastuspäivä	31.5.2023
Työsuojelutarkastus	2.3.2023
Palotarkastuspäivä	12.3.2019 (kiinteistössä seur. 2024)
Työpaikkaselvitys (työterveyshuolto)	2.3.2023
Vakuutusyhtiö	IF
Yksikön omavalvonnan yhdyshenkilöt (Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat henkilöt)	<ul style="list-style-type: none">- Marika Määttänen, p. 0405566661 marika.maattanen@redcross.fi- Mari Uusi-Niemi p. 0400 740798 mari.uusi-niemi@redcross.fi
Yksikön yhteyshenkilö tietosuojaja- ja asiakasrekistereistä	Mari Uusi-Niemi
Nuorten turvatalotoiminnan johtaja	Leena Suurpää
Tulostetut omavalvontasuunnitelmat sijaitsevat yksikössä Verkkosivu, yksikön omavalvontasuunnitelma https://www.punainenristi.fi/tyomme/nuortenturvatalot/yhteystiedot/#collapse_614_618	<ul style="list-style-type: none">- Toimitilojen eteinen- Työntekijöiden toimisto- Vapaaehtoisen huone

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Toimiala: Yksityinen sosiaalipalvelu

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut. 1.1.2024 voimaan tullut valvontalaki velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia laatimaan ja julkaisemaan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, johon palveluntuottaja kirjaa kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja ja henkilöstö valvoo palveluyksikköä, toimintaa ja henkilöstön riittävyyttä ja sen muutoksia sekä palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja se on julkaistava julkisessa tietoverkostossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelmalla vahvistetaan palvelujen laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Tämän omavalvontasuunnitelman laatimisesta on vastannut Pirkanmaalla toimivan Nuorten turvatalon johto ja henkilökunta. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Nuorten turvatalotoiminnan lähtökohtana on tarjota nuorille ja heidän läheisilleen

- apua ja neuvontaa 24/7 vuoden jokaisena päivänä
- tuki, jota saa nopeasti, helposti, ilman ajanvarausta ja maksutta
- fyysisesti Länsi-Uudellamaalla, Helsingissä, Vantaa-Keravalla, Pirkanmaalla ja Varsinais-Suomessa
- digitaalisesti ympäri Suomen

Keskeiset toimintamuodot

- Päivystävä auttaminen
- Tilapäinen majoitus nuorille
- Keskusteluapua nuorille, perheille ja muille nuorten läheisille fyysisesti ja digitaalisesti
- Tukea itsenäistymiseen nuorille aikuisille ja heidän läheisilleen
- Tukea nuoren unirytmitykseen, arjen taitoihin ja rutiineihin
- Tarjota toimintaa vahvistavia kansalaistaitoja sekä osallisuuden ja vaikuttamisen paikkoja
- Tukea nuorelle ja hänen läheisilleen järjestökumppaneiden ja viranomaisten kanssa toimivalla palveluohjauksella sekä monialaisena yhdessä auttamisena
- Nuorten turvatalot ovat myös osa Punaisen Ristin kotimaan valmiutta poikkeusajan häiriötilanteissa

Kohtaamme ja autamme nuoria ja heidän perhe- ja lähiyhteisöjään elämänsä eri vaiheissa. Avun vastaanottaminen on aina vapaaehtoista. Nuoren ja hänen läheistensä arjen asiantuntemus ja oikeus osallisuuteen lähiyhteisöissä, yhteiskunnassa ja toimintamme kehittämisessä on kaiken avun lähtökohta. Toiminta nojaa moniammatillisten työntekijöiden ja koulutettujen vapaaehtoisten yhteistyöhön. Auttaminen perustuu tiiviiseen yhteistyöhön viranomaisten, järjestökumppanien, koulu- ja oppilaitosten sekä muiden auttajien kanssa.

Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liike noudattaa kaikessa toiminnassaan seitsemää perusperiaatetta: Inhimillisyys, puolueettomuus, tasapuolisuus, vapaaehtoisuus, riippumattomuus, ykseys ja yleismaailmallisuus. Toiminta pohjautuu Punaisen Ristin periaatteisiin ja painotamme yhdenvertaisuutta sekä tasa-arvoa. Nuorten turvatalolla on erillinen Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma.

Nuorten turvatalosta nuoret ja heidän läheisensä saavat kestävää apua

Turvallista ja syrjimätöntä

- On näkyvästi syrjimätöntä kaikille
- Kohtaa kokonaisen nuoren – ei juutu vain oireisiin, puutteisiin, ongelmiin, eikä oletuksiin
- On luottamuksellista, (tieto)turvallista ja helppokäyttöistä

Helposti saavutettavaa ja monialaista

- Tukee oikeaan aikaan ja oikeaa asiaa, ilman epäinhimillisiä jonoja tai esteitä
- Tulee arjen äärelle, ettei tarvitse aina etsiä uusia luokkua
- On lähellä nuoren arkea eri ympäristöissä, fyysisesti ja digitaalisesti

Joustavaa ja nuoren elämän mukana kulkevaa

- Kulkee elämän mukana (perhe, koulu, kaverit...)
- Joustaa yksilöllisten ja yhteisöllisten tarpeiden mukaan
- Joustaa ikärajoissa
- Joustaa kellonajoissa

Inhimillistä ja yhteisöllistä

- Luo toivoa, arvostusta, voimavaroja ja yhteistä tekemistä
- Auttaa kiinnittymistä lähiyhteisöihin ja kansalaisyhteiskuntaan, ei vain palveluihin
- Raivaa nuorille tilaa ja antaa arvoa myös tukipalvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä

Toiminnassa seurataan ja noudatetaan alan lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä sekä Punaisen Ristin periaatteita ja sääntöjä, sekä sen toimielinten vahvistamia suosituksia, suunnitelmia ja päätöksiä.

4 Johtamisjärjestelmä ja toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Suomen Punaisen Ristin hallitus asettaa Nuorten turvataloille johtokunnan, jonka toimintakausi on kolmi-vuotinen yleiskokouskausi. Johtokuntaan kuuluvat kaksi SPR:n hallituksesta valittua jäsentä. Hallitus nimeää valitsemiensa jäsenten keskuudesta johtokunnalle puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan. Sen lisäksi hallitus nimeää johtokuntaan 3–5 muuta jäsentä pääsihteerin esityksestä. Pääsihteerin tai pääsihteerin valtuuttama henkilö sekä pääsihteerin nimeämä nuorisotoiminnan edustaja ovat toimensa puolesta johtokunnan jäseniä. Turvatalotoiminnan johtajan tehtävänä on koordinoita johtokunnan käsiteltäviksi tulevien turvatalojen yhteisten asioiden valmistelua ja esittelyä. Yksittäisen turvatalon asioiden valmistelusta ja tarvittaessa esittelystä vastaa kyseisen turvatalon johtaja.

Johtokunnan tehtävänä on:

1. Valvoa turvatalotoimintaa yleisesti sekä raportoida ja vastata hallitukselle tuloksellisuudesta ja taloudenpidosta.
2. Tehdä hallitukselle esitykset uusien turvatalojen perustamisesta ja vanhojen turvatalojen lakkauttamisesta.
3. Päätää turvatalojen yhteisistä strategisista päämääristä sekä huolehtia siitä, että niillä on tarkoituksenmukaiset toimintaedellytykset.
4. Valvoa ja ohjata turvatalojen työtä.
5. Tehdä hallitukselle ehdotuksensa turvatalotoiminnan seuraavan vuoden yhteiseksi toimintasuunnitelmaksi ja talousarvioksi.
6. Esittää hallitukselle ehdotuksensa turvatalojen edellisen vuoden yhteiseksi toimintakertomukseksi ja tilinpäätökseksi.
7. Antaa lausuntonsa turvatalotoiminnan johtajan nimittämisestä.
8. Hoitaa muut hallituksen sille antamat tehtävät.

Turvatalolaitosta johtaa turvatalotoiminnan johtaja yhdessä johtoryhmän kanssa. Johtoryhmään kuuluvat turvatalotoiminnan johtajan lisäksi paikallisten talojen (5) johtajat, mahdolliset hankepäälliköt sekä perhe- ja lähiyhteisötyön asiantuntija. Turvatalotoiminnan johtaja vastaa talojen yhteisestä rahoitussuunnitelmasta, toimintasuunnitelmasta ja toimintakertomuksesta. Turvatalotoiminnan johtaja toimii yksittäisten turvatalojohtajien esihenkilönä.

Toiminnassa seurataan ja noudatetaan alan lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä sekä Punaisen Ristin sääntöjä sekä sen toimielinten vahvistamia suosituksia, suunnitelmia ja päätöksiä.

YK:n lapsenoikeuksien yleissopimuksen 3. artiklan mukaan *kaikissa julkisen tai yksityisen sosiaalihuollon, tuomioistuinten, hallintoviranomaisten tai lainsäädäntöelinten toimissa, jotka koskevat lapsia, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu*. Lastensuojelun ja turvatalotoiminnan kannalta keskeiset periaatteet ovat lapsen edun periaate ja yksityiselämän ja perhe-elämän suojan periaate. Suomen perustuslaissa turvataan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha. Koska perheellä on kasvatustavastuu, on sillä myös oikeus toteuttaa omia kasvatustavastuuksiaan ja arvojaan, kunhan ne edistävät lapsen turvallista kasvua ja kehitystä.

Listaus keskeisistä laista:

Laki Suomen Punaisesta Rististä 238/2000
Tasavallan presidentin asetus Suomen Punaisesta rististä 827/2017
Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
Tietosuojalaki 1050/2018
Yleinen tietosuojalaki-asetus EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS (EU) 2016/679
Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999
Asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 1999/1030
Laki sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnasta 741/2023
Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaki 612/2021
Lastensuojelulaki 417/2007
Sosiaalihuoltolaki 2014/1301
Nuorisolaki 1285/2016 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>
Yhdenvertaisuuslaki <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>
Lapsia ja nuoria on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti (Lapsen oikeuksien sopimus 12 artikla ja Lsl 13.4.2007/417 4§)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja riskienhallinta

Riskienhallinnassa toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu erityisesti suunnitelmallinen toiminta asiakasturvallisuutta vaarantavien epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjallinen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Nuorten turvatalon johtaja esihenkilönä vastaa henkilöstön riittävästä perehdytyksestä kaikissa toiminnan asiakasturvallisuuteen kohdistuvissa riskeissä.

Omavalvontasuunnitelmasta vastaa turvatalon johtaja, joka nimeää vastuuhenkilön vuoden kestävässä toimintakautena. Vastuuhenkilö kriisi- ja perhetyöntekijä, sosionomi (AMK) Marika Määttänen vastaa toimintayksikössä toteutettavien palveluiden osalta, että omavalvonnan riskienhallinnan kokonaisuus täyttää asiakasturvallisuudelle asetetut riittävät vaatimukset. Omavalvontasuunnitelman käytäntöönpanosta vastaavat yksikön kaikki työntekijät ja toiminnassa olevat vapaaehtoiset.

Johdon ja yksikön esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Kaikki työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, kuten tarkkaan arviointiin siitä, että asiakas ei toiminnallaan tai aggressiivisella käyttäytymisellään vahingoita muita turvatalolla oleskelevia tai itseään.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti- tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle on määritelty korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Toimenpiteinä ovat mm. tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Omavalvonnan vastuuhenkilöt tekevät korjaavista toimenpiteistä kirjaukset ja omavalvonta-asiakirjaan tarvittavat päivitykset ja näistä tiedotetaan yksikön henkilöstöä.

Riskienhallinnan prosessi on omavalvonnan toimeenpanoprosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille, erityisesti asiakasturvallisuuteen. Työpaikan viikkokokouksissa ja asiakasasioiden käsittelyssä kiinnitetään erityistä huomiota tilapäisen majoituksen asiakkaina olevien nuorten tilanteisiin ja käydään säännöllisesti keskustelua majoitukseen soveltuvuuden reunaehdoista.

Riskienhallintaa toteutetaan organisaation kaikilla tasoilla. Tavoitteena on tunnistaa kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu.

Toiminnan riskit, laatu-poikkeamat, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet minimoidaan huolehtimalla

- omavalvonnasta
- palo-, pelastus- ja turvallisuussuunnitelmien päivittäminen. Erillisessä turvallisuussuunnitelmassa on kuvattu toimintaohjeet poikkeustilanteissa (kts. liite).
- asiantuntevalla harkinnalla siitä, millainen asiakas soveltuu erityisesti tilapäisen majoituksen palveluun
- menettelytavoista, joilla asiakas ohjataan toiseen palveluun, mikäli nuoren vointi heikkenee ja turvatalolla oleskelu ei ole tarkoituksenmukaista huomioiden muiden turvallisuus ja hyvinvointi (mielenterveyden häiriöt)
- otetaan selvää myös muista majoitusvaihtoehdoista tai palveluista, mihin nuorta voi ohjata
- työntekijöiden, vapaaehtoisten ja opiskelijoiden perehdytyksestä
- työsuojelusuunnitelmasta
- tiedottamisesta henkilökunnalle, asiakkaille ja organisaation johdolle
- tilanteiden purkamisesta
- epäkohtien korjaamisista
- tietoteknisten laitteiden toimivuudesta

5.1. Ohjeistukset

Yksikön ohjeistuskäytännöistä vastaa johtaja ja kaikki työntekijät. Koko henkilöstö (johtaja, työntekijät, vapaaehtoiset ja opiskelijat) valvovat omaa toimintaa siten, että toiminta on Punaisen Ristin periaatteiden, alan lainsäädännön ja yksikön toimintaohjeiden mukaista. Voimassa olevat ohjeistukset, jotka on sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan ja sen liitteisiin:

- Työntekijän ja vapaaehtoisen perehdytysaineisto, vaitiolositoumukset
- Asiakastietojärjestelmän käyttöohje, asiakaskirjaamisen ohje
- Tiedonkeruun ohjeistus ja -suunnitelma
- Turvallisuussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Pelastussuunnitelma, ohjeistus poikkeustilanteisiin
- Omavalvontasuunnitelma
- Keittiön hygienian omavalvonta
- Hälytysohjeistus kotimaan valmiuden kanssa
- Ohje nuoren tulohaastatteluun
- Ohje vastaanottaa väkivaltilanteessa ollut nuori ja ohje vastaanottaa seksuaalista väkivaltaa kokenut nuori
- Ohje vastaanottaa kriisissä oleva nuori
- Ohje yhteydenotosta sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi, lastensuojeluilmoituksen tekemisestä ja ilmoituksen tekemisestä lapseen kohdistuneesta rikosepäilystä
- Ohje sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta (Valvontalaki 29§)
- Toimintaohje väkivallan uhkatilanteisiin
- Toimintaohje turvatalon henkilöstölle tapaturman tai kuolemantapauksen varalle
- Nuorten turvatalon johtoryhmän linjaus turvataloissa tapahtuvasta päivystyksestä johtajien työaika- ulkopuolella, rekrytointiohje
- Nuorten turvatalon johtoryhmän linjaus niihin tilanteisiin, kun turvatalolla ei ole ilta-/ yöaikaan vapaaehtoisia
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma
- Asiakastietojärjestelmään ja tietoturvaan liittyvät ohjeistukset
- Vakuutusasioihin liittyvät ohjeistukset

Riskienhallinnassa lasten ja nuorten hyvinvoinnin näkökulmasta tärkeää on kiinnittää huomiota turvatalolla olevien mielen hyvinvoinnin tilaan, erityisesti nuoren mahdolliseen itsetuhoiseen tai aggressiiviseen käyttäytymiseen. Kriisissä olevan nuoren tai nuoren läheisen kohtaamiseen on ohjeistus, samoin kuin toimintaohje väkivallan uhkatilanteisiin. Käytäntönä on aina tarpeen mukaan myös konsultoida sosiaalipäivystystä, terveystaloutta tai poliisia, silloin kun tilanne antaa siihen aiheita.

Toiminnassa varaudutaan normaaliolojen häiriötilanteisiin, kuten esimerkiksi tietoliikenneyhteyksien katkeamiseen ja henkilöstön sijaisjärjestelyihin siten, että toiminta voi jatkua mahdollisimman häiriöttä. Turvatalolle on hankittu toimintavarma tietoliikenneyhteys (valokuitu). Tietoliikenneyhteyksien katketessa asiakaskirjaukset tehdään ohjeen mukaan manuaalisesti, kunnes ne voidaan siirtää asiakastietojärjestelmään. Tämän jälkeen manuaalikirjaukset tuhotaan.

- Äkillisten kriisitilanteiden ja myös poikkeustilanteiden varalle on yksikössä laadittu toimintaohjeet. (Yksikön turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, toimintaohje väkivallan uhkatilanteisiin sekä toimintaohje turvatalon henkilöstölle tapaturman tai kuolemantapauksen varalle. Yksikössä on myös ohjeet kriisitilanteessa olevan nuoren kohtaamiseen sekä ohjeistus poikkeustilanteisiin kuten pandemia).

Kriisitilanteessa olevan nuoren kohtaamisessa on tärkeää:

ANNA NUORELLE OIKEAA TIETOA

- käy nuoren kanssa asiaa läpi
- kysy, mitä hän tietää, mitä ajattelee asiasta ja mitä hän näki / kuuli / koki
- kerro mitä itse tiedät
- selvitä väärinkäsitykset
- vältä monimutkaista kuvakieltä

OTA MYÖS HUOMIOON

- henkilökohtaisen ja eläytymisen kautta syntyneen menetyksen tunteet voivat olla yhtä voimakkaita
- ole avoin nuoren kysymyksille
- juttele kun hän sitä haluaa - älä odota juttutuokioista pitkiä
- tue nuorta siihen, että asiasta tulee tahattomia muistutuksia eri yhteyksissä tiedotuksen ja keskusteluitten kautta ja että se saattaa aktivoida tunteet
- pidä kiinni perheen normaalisäännöistä, mm. kotiintuloajoista ja suhteesta alkoholinkäyttöön

AUTA NUORTA SELVIYTYMÄÄN

- anna tilaa vaihteleville tunneilmaisuille ja sille, että ne välillä katoavat kokonaan
- salli surupohdinnat (mm. kuoleminen, onnettomuudet, hautajaiset)
- auta nuorta käsittelemään myös syyllisyyden ja vihan tunteitaan, kuoleman pelkoa ja muita yllättäviä reaktioita
- salli nuoren myötäelää, mutta älä salli vastuun ottamista aikuisen jaksamisesta
- varmista, että aikuinen on saatavilla, vaikka nuori hakeutuisi korostuneesti ikäistensä seuraan
- näytä omat tunteesi ja kerro että luotat selviytymiseesi niistä huolimatta

5.2. Riskien tunnistaminen

Nuorten turvatalojen johdon tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään vaurautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

Vaarojen arvioinnin tekeminen työpaikalla on lakisääteinen velvoite. Työpaikan turvallisuus rakentuu hyvin tehtyyn vaarojen arviointiin. Vaarojen arviointi on prosessi, jossa työnantaja ja työntekijät yhdessä tunnistavat ja arvioivat työpaikan vaara- ja kuormitustekijät. Työnantaja vastaa siitä, että työpaikan olosuhteet ovat asiakkaille ja työntekijöille turvalliset. Laadukkaasti tehty vaarojen arviointi vähentää työpaikalla sattuvia henkilö- ja materiaalivahinkoja, lisää työhyvinvointia sekä parantaa työn tehokkuutta ja tuottavuutta. Pirkanmaan Nuorten turvatalon riskejä ja vaaroja arvioidaan vuosittain. Arviointiin osallistuu esihenkilön lisäksi turvallisuuspäällikkö / koko henkilöstö.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on kaikkien työntekijöiden vastuulla, ja jokainen työntekijä on vastuussa tiedon saattamisesta turvatalon johtajalle. Työntekijät tuovat esille työntekijäkokouksissa tai välittömästi suoraan yksikön johtajalle havaitsemiaan asiakkaan palveluissa tai toiminnassa olevia epäkohtia, riskejä, palvelun onnistumisen kannalta epävarmuutta aiheuttavia tilanteita ja kriittisistä työvaiheista. Tavoitteena on näiden tekijöiden tunnistaminen, ehkäiseminen ja nopea puuttuminen/korjaus.

Toiminnassa olevat vapaaehtoiset ja opiskelijat on perehdytetty antamaan välitöntä palautetta työntekijöille havaitsemistaan epäkohdista, riskeistä ja kriittisistä työvaiheista. Vapaaehtoiset voivat antaa myös anonymipalautetta sähköisen palautelomakkeen (Forms 365) kautta. Vapaaehtoiselta ja opiskelijalta saatu palaute käsitellään työntekijäkokouksessa tai tiedon saanut työntekijä välittää tiedon suoraan yksikön johtajalle. Punaisella Ristillä on käytössään ilmoituskanava First Whistle, josta on tiedotettu kaikille työntekijöille ja vapaaehtoisille.

Asiakkaat tuovat esille havaitsemansa epäkohdan, riskin, joita nähneet ja kokeneet suoraan työntekijälle. Nuorten turvatalo kerää asiakkuuden päätyttyä myös anonymisti asiakaspalautetta MSForms 365-lomakkeen kautta. Asiakkaalta saatu palaute käsitellään työntekijäkokouksessa tai tiedon saanut työntekijä välittää tiedon suoraan yksikön johtajalle.

5.3. Haittatapahtumat

Haittatapahtumista ilmoitetaan välittömästi yksikön johtajalle, joka raportoi tilanteesta turvatalotoiminnan johtajalle, työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle. Tapahtuma käsitellään heti/pikimmiten ja aina tilanteessa olevien henkilöiden kanssa (mm. asiakkaat, työntekijät, vapaaehtoiset ym.). Tapahtumaa koskeneille henkilöille tarjotaan tarpeiden mukaista selvittely- tai keskusteluapua, ohjataan jatkopalveluiden piiriin ja annetaan mahdollisten korvausten hakemisesta asianmukainen ohjeistus. Haittatapahtuman toimeenpanoprosessia johtaa Nuorten turvatalon johtaja. Yksikössä tapahtuneet vaaratilanteet ja haittatapahtumat käydään läpi yhteisesti henkilökunnan kanssa, joko työntekijäkokouksessa tai johtajan erikseen koollekutsumassa kokouksessa. Yksikön johtaja huolehtii vaaratilanteiden ja haittatapahtumien tilastoinnista.

Työtapaturmien ilmoittamisesta If-vakuutusyhtiöön on ohjeistus henkiöstön Teams-kanavalla (Henkilöstöasiat), kuten myös ohjeistus ryhmätapaturmavakuutuksesta, joka käsittää toiminnassa olevat asiakkaat ja vapaaehtoiset. (Ryhmätapaturmavakuutus, Sopimusnumero: SP3552326, Vakuutusyhtiö: IF)

5.4. Palveluntuottajan ja sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29§:n mukaan velvollisuus ilmoittaa, jos he huomaavat tehtävissään epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti palveluyksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Yksikön esihenkilön tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka on vastaava sosiaalihuollon johtaja Minna Kuusela, minna.kuusela@pirha.fi Epäkohdasta voidaan tehdä ilmoitus salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus tehdään työnantajan laatiman lomakkeen muodossa kirjallisesti ja se löytyy omavalvontasuunnitelman liitteistä (nro 2).

6. Asiakasturvallisuus

Nuorten turvatalossa toimii eri ammattinimikkeellä olevia työntekijöitä. Yksikön listaus ja henkilömäärä:

Ammattinimike	Määrä
Turvatalon johtaja	1
Kriisi- ja perhetyöntekijä	6
Koordinaattori, Kehittäjä	1
Verkkotyöntekijä	
Asiantuntija	
Kehityspäällikkö, Projektipäällikkö	
Ohjaaja, tarvittaessa töihin kutsuttava tuntipalkkalainen (sijainen)	2
Lisäksi toiminnassa on mukana Punaisen Ristin vapaaehtoisia	30-50

Vastuuhenkilönä toimii yksikön johtaja, vastaten, että henkilökuntaa on riittävästi, myös poikkeustilanteissa ja että henkilöstön koulutustaso sekä ammattitaito mahdollistavat laadukkaan auttamistyön.

Henkilöstösuunnittelussa on otettu huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Nuorten turvatalon tilapäinen majoitustoiminta on luvanvaraista, jossa otetaan huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitust ja rakenne. Myös sosiaalipalveluja tuottavana yksikkönä henkilöstörakenteessa on otettu huomioon ammatillinen osaaminen (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimus 272/ 2005). Tämän lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys.

Nuorten turvatalot ovat käyneet lupaviranomaisen kanssa (Valvira) tarkentavat neuvottelut siitä, että Nuorten turvataloilla voi henkilöstörakenteessa ottaa huomioon moniammatillisen osaamisen. Näiden neuvottelujen tuloksena on saatu vahvistus siihen, että Punainen Risti voi määritellä tarvittavan henkilöstön rakenteen moniammatillisesti ja tarpeen mukaisesti. Alla oleva määritelmä on käytössä rekrytoitavissa uusissa kriisi- ja perhetyöntekijöitä turvatalolle:

Edellyttämme lähtökohtaisesti yksikössä toimivalta kriisi- ja perhetyöntekijältä soveltuva korkeakoulututkintoa tehtävään soveltuvalta sosiaali-, nuoris- ja kansalaistoiminnan tai terveydenhuollon alalta.

6.1. Henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin

Ammattinimike	Sijoittuminen eri työvuoroihin
Nuorten turvatalo johtaja	Toimistotyöaika, joka jakautuu klo 7:30 -17:00 välille.
Kriisi- ja perhetyöntekijä	Päivä- ja iltavuoro, joka jakautuu klo 7:30 - 22:00 välille ja yövuoro, joka on klo 17:00-8:00.
Koordinaattori, kehittäjä	Päivä- ja iltavuoro, joka jakautuu klo 7:30 - 21:00 välille.
Verkkotyöntekijä	Päivä- ja iltavuoro, joka jakautuu klo 7:30 -22:00 välille.
Asiantuntija	Päivä- ja iltavuoro, joka jakautuu klo 7:30 - 17:00 välille.
Kehityspäällikkö, projektipäällikkö	Toimistotyöaika, joka jakautuu klo 7:30 - 17:00 välille
Ohjaaja (sijainen)	Tarvittaessa töihin kutsuttava tuntipalkkalainen
Lisäksi toiminnassa on mukana Punaisen Ristin vapaaehtoisia	Vapaaehtoiset ovat mukana toiminnassa vuorokauden jokaisena aikana riippuen vapaaehtoistoiminnan muodosta.

Nuorten turvataloissa noudatetaan Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Turvataloissa on käytössä selainpohjainen TyövuoroVelho-ohjelma, jonka kautta työntekijät saavat vahvistetun työvuoroluettelon vähintään viikkoa ennen kunkin luettelon alkua.

Nuorten turvatalon tilapäismajoitus on nuorille avoinna klo 17-10 välisenä aikana, jolloin nuoren vastaanotosta ja majoitusyksiköstä vastaa yksi ammattityöntekijä ja hänen työparinaan toimiva Punaisen Ristin vapaaehtoinen. Arkisin klo 8-20 välillä ammattihenkilöstöä on yksikössä 1-5 työntekijää.

6.2. Henkilöstön työtehtävät

Nuorten turvatalossa on erillinen palkkausohje, johon on kirjattu eri ammattinimikkeellä olevien työntekijöiden keskeiset työtehtävät. Punaisen Ristin vapaaehtoinen toimii turvatalossa nuorelle luotettavana ja turvallisena aikuisena. Vapaaehtoinen tukee nuorta kuuntelemalla, keskustelemalla, tarjoamalla tietoa ja näkökulmia. Nuorten turvatalossa vapaaehtoisten toiminnan paikkoja on useita, ja tehtävät määräytyvät toiminnan mukaan. Toiminnan mahdollisuuksiin ja sen kehittämiseen, vapaaehtoinen saa tarvittavan ohjeistuksen, neuvonnan ja tuen.

6.3. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa noudatetaan Suomen Punaisen Ristin ohjeita, Nuorten turvatalon omaa rekrytointiohjetta, työlainsäädäntöä ja työehtosopimusta. Kaikki avoimet tehtävät ilmoitetaan järjestön intranetissä. Työntantaja kannustaa sisäiseen liikkuvuuteen, joka lisää ammatillista osaamista, luo uusia kontakteja sekä parhaimmillaan edesauttaa työssä jaksamisessa. Ulkoisissa rekrytoinneissa käytetään Punaisen Ristin verkkosivuja ja muita sähköisiä rekrytointikanavia.

Rekrytointi suunnitellaan huolellisesti ja käytössä on erillinen rekrytointiohjeistus. SPR:n keskustoimiston henkilöstötiimi ja yksikön johtaja sopivat rekrytointiluvan saatuaan rekrytoinnin aikataulusta, ilmoituksen julkaisutavasta sekä hakemusten esikarsinnasta. Rekrytoinnin yhteydessä työnhakijoiden ammatillinen

osaaminen varmistetaan ja hänen soveltuvuutensa arvioidaan työhaastatteluprosessin sekä työhakemuksen kautta. Ennen kirjallista työsopimuksen laatimista rekrytointissa veloitetaan saada nähtäväksi rikosrekisterilain mukainen rikosrekisteriote (504/2002), jolla alaikäisten kanssa työskentelemään valittavien henkilöiden rikostaustaa selvitetään. Rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Vapaaehtoisten rekrytointissa käytetään Punaisen Ristin vapaaehtoistoiminnan portaalia -Oma Punainen Risti ja rekrytointia tehdään myös sosiaalista mediaa tai muita viestintäkanavia käyttäen. Jokainen toimintaan haluava henkilö haastatellaan ja hänen toiveidensa mukaisesti ohjataan haluamaansa vapaaehtoistoiminnan pariin. Ennen toimintaan perehdytystä, jokaiselta uudelta vapaaehtoiselta pyydetään nähtäväksi voimassa oleva rikosrekisteriote.

6.4. Henkilöstön perehdytys

Työlainsäädännön mukaisesti yksikön johtaja vastaa uuden työntekijän perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Uuden työntekijän perehdyttäminen toteutetaan suunnitelmallisesti (dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista). Yksikössä on käytössä uuden työntekijän perehdytyslista, jonka tavoitteena on yhdenvertainen ja kokonaisvaltainen perehdytys. Uusi työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietoturvaan ja -suojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi Punaisessa Ristissä olevaa perehdytyspäästä (Punainen Risti ja Työ tutuksi -osiot, järjestön peruskurssi) käytetään rinnakkain yksikön oman perehdytysohjelman lisänä. Työn vaikuttavuutta tarkastellaan myös kasvavien yhtenäisten käytänteiden avulla ja perehdytys on prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja tarpeiden mukaan. Turvatalossa toimiva tuntityöntekijä (sijainen) perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi hän saa tarvittavan yksikkökohtaisen perehdytyksen.

Toiminnassa on mukana myös opiskelijoita, jotka perehdytetään asiakastyöhön, omavalvonnan toteuttamiseen ja perehdytyksen tukena käytetään työntekijöiden perehdytyslistasta soveltuvin osin. Opiskelijan perehdyttämisestä vastaa opiskelijan nimetty ohjaaja (turvatalon työntekijä).

Punaisen Ristin vapaaehtoiset perehdytetään myös asiakastyöhön, omavalvonnan toteuttamiseen (tilapäismajoituksessa olevat) ja jokainen vapaaehtoinen saa toimintaan tullessaan ko. vapaaehtoistoiminnan perehdytyksen. Uuden vapaaehtoisen perehdytyksestä vastaa toiminnassa olevat työntekijät tai nimetty yhdyshenkilö.

6.5. Henkilöstön täydennyskoulutus

Punainen Risti Nuorten turvatalo työnantajana tukee työntekijöitä ylläpitämään ammatillista osaamistaan ja kannustaa työntekijöitä täydennyskouluttautumisessa. Auttamistyötä tehdään monimuotoisesti niin digitaalisesti, lähitapaamisena, hybridinä kuin liikkuvana työnä. Nuoria ja heidän läheisiään kohdataan erilaisissa elämäntilanteissa ja elämäntilanteissa, joissa asiakkaat kokevat tarvetta saada itselleen tai toisilleen ulkopuolista tukea ja apua. Tuen tarpeet ovat moninaisia, joihin halutaan vastata laadukkaasti. Auttamistyö edellyttää säännöllistä ammatillista osaamisen vahvistamista.

Nuorten turvataloilla on erillinen koulutussuunnitelma, joka päivitetään kahden vuoden välein. Lähtökohteisesti työnantajan toimesta työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta ja työnantajan suunnitelma sekä tarjoama koulutus luetaan työaikaan.

Turvatalon johtaja / toiminnanjohtaja voi päättää yksittäisen työntekijän kohdalla koulutussuunnitelman lisäksi erillisen koulutuksen, siinä tapauksessa, että se olennaisesti liittyy yksikön kehittämissuunnitelmaan. Koulutukseen osallistumisen ehdoista käydään yleinen keskustelu Nuorten turvatalon johtoryhmässä, jotta turvaamme henkilökunnan yhdenvertaisen kohtelun.

Työntekijöillä on voimassa oleva pätevyys alkusammutukseen, hätäensiapuun ja hygieniapassi. Lisäksi työntekijät ovat käyneet SPR tietoturva- ja tietosuojakoulutukset sekä Seksuaalisen häirinnän ehkäisy -itseopiskelukurssina.

Nuorten turvatalotoiminnassa olevat vapaaehtoiset saavat koulutuksia säännöllisesti kuten Henkinen ensiapu ja Henkisen tuen jatkokurssi. Koulutuksiin osallistuminen on vapaaehtoisia. Toiminnassa oleva vapaaehtoinen saa koulutuksellista tukea, neuvontaa ja ohjausta myös turvatalon työntekijöiltä.

6.6. Henkilöstön työnohjaus

Työntekijät käyvät säännöllisesti ryhmätyönohjauksessa työnantajan kustantamana. Työnohjauksen tavoitteena on tukea ammattilaista hänen työtehtävässään ja antaa siihen uusia näkökulmia ja välineitä. Oman työn ja työyhteisön kehittämisen välineenä työnohjaus perustuu kokemukselliseen oppimiseen ja sen keskeinen menetelmä on keskustelu. Ryhmätyönohjaus selkeyttää yhteistä työnäkyä, ja se antaa jokaiselle ryhmän jäsenelle mahdollisuuden jäsentää omaa työrooliaan. Auttamistyön vuorovaikutuksellinen työskentely ihmisten kanssa herättävät usein työntekijässä reaktioita, ajatuksia ja tunteita, joiden jatkokäsittelyä voidaan myös reflektoida ryhmätyönohjauksessa. Työnohjaajana toimii ulkopuolinen vahvan ammattitaidon omaava työnohjaaja.

Vapaaehtoiset saavat välitöntä ohjausta, neuvoa ja tukea yksikön työntekijöiltä omassa vapaaehtoisvuorossaan. Vapaaehtoisella on mahdollisuus saada myös yksilötyönohjausta, josta sovitaan yksikön johtajan kanssa. Lisäksi vapaaehtoisille (mm. tukikummit, verkkoauttajat) järjestetään tarvittaessa ryhmätyönohjausta.

6.7. Työterveyshuollon työpaikkaselvitykset

Nuorten turvatalojen työterveyshuolto järjestetään Terveystalossa. Työterveyshuollon tekemät työpaikkaselvitykset uusitaan turvataloittain joka kolmas vuosi. Työpaikkakäynnin toteutumisesta vastaa turvatalon johtaja ja työsuojeluvaltuutettu osallistuu työpaikkaselvityksiin. Työpaikkaselvitys koostuu kahdesta osasta; työntekijöiden työkykyindeksin mittaamisesta (tai vastaavasta selvityksestä) ja kohteen riskien arvioinnista, joka löytyy omavalvonnan liitteistä. Nuorten turvatalolla on voimassa oleva työterveyshuollon toimintasuunnitelma.

6.8. Työntekijöiden kehityskeskustelut

Kehityskeskustelujen tavoitteena on esihenkilön ja työntekijän yhteinen ymmärrys työn tavoitteista sekä ammatillisen osaamisen haasteista ja kehittämisen kohteista. Onnistunut kehityskeskustelu tukee työntekijän osaamisen kehittymistä sekä ammatillista kasvua ja kehittymistä. Suomen Punaisessa Ristissä kehityskeskustelut käydään kaksi kertaa vuodessa. Työntekijän työsuunnitelman pohjalta arvioidaan edellisen vuoden työsuunnitelman eli tavoitteiden toteutumista ja sovitaan tavoitteet kuluvalle vuodelle. Yksilökeskustelussa työntekijä arvioi myös omaa työssä jaksamistaan ja hyvinvointiaan sekä työilmapiiriä. Keskusteluun valmistautumista ja keskustelun käymistä johdattelee HR-järjestelmä Mepcon kehityskeskustelulomake, jonka työntekijä aloittaa ja lähettää esihenkilölle tutustuttavaksi ennen keskustelua. Kehityskeskustelussa tehdyt sopimukset kirjataan Mepco-lomakkeelle, ja seuranta on seuraavassa keskustelussa.

6.9. Sijaisten käytön periaatteet

Tarvittaessa töihin kutsuttavia, työsuojelulla olevia sijaisia käytetään tarvittaessa turvatalon työntekijän estyessä työvuorosta. Sijaisilla on auttamistyössä toimintaa ylläpitävä rooli, ja hän ei vie asiakas- tai muita turvatalotoiminnassa olevia prosesseja eteenpäin. Sijaisen käytöstä päätöksen tekee yksikön johtaja.

6.10. Työntekijöiden työsuojelu

Työsuojelun tavoitteena on parantaa työympäristöä ja työoloja työntekijän työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Työsuojelun keskeisiä vaikuttamisen kohteita ovat työntekijöiden henkisen hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen edistäminen, työolosuhteiden kehittäminen ja tapaturmien torjunta. Olennaisinta on ennaltaehkäistä työtapaturmia ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja.

Turvatalolaitoksessa toimii työsuojelutoimikunta. Nuorten turvatalo noudattaa SPR:n turvatalojen yhteistä työsuojelun toimintaohjelmaa, jonka työsuojelutoimikunta on laatinut kaksivuotiskaudeksi. Toimikunnassa arvioidaan vuosittain loppuvuodesta työolosuhteiden ja toimintatapojen riskit sekä ongelmat. Arvioinnin perusteella ja työterveyshuollon sekä työsuojelupiirin tekemien työpaikkaselvitysten yhteenvedon pohjalta laaditaan toimintaohjelma seuraavaksi vuodeksi. Toimintaohjelman toteutumista valvoo työsuojelupäällikkö.

Turvatalotoiminnassa tapahtuneiden kriisitilanteiden sattuessa työntekijöiden jälkihoito järjestetään tarvittaessa yhteistyössä työterveyshuollon kanssa (mm. työterveyslääkäri, työterveyspsykologipalvelut), jonka toimeenpanoprosessista vastaa turvatalon johtaja esihenkilönä. Tarvittaessa yksikön esihenkilö voi järjestää kriisityönohjausta työterveyshuollon ulkopuolelta.

Punaisen Ristin työntekijöillä on käytössä sähköinen ilmoituskanava First Whistle, johon työntekijä voi ilmoittaa luottamuksellisesti havaitsemansa tai epäilemänsä väärinkäytöksen tai muun asiattoman toiminnan. Ilmoituskanava ei tallenna henkilötietoja, kuten nimeä, sähköpostiosoitetta tai IP-osoitetta ilman, että työntekijä antaa itse tiedon.

6.11. Toimitilat

Nuorten turvatalon toimitilat on määritelty aluehallintoviraston luvan hakemisen (lupa yksityisen sosiaalipalvelujen antamiseen) yhteydessä riittäviksi ja asianmukaisiksi.

Toimitiloissa on terveydensuojelulain 2 §:n mukainen omavalvontavelvoite ja järjestämme toiminnan siten, että terveyshaittojen syntyminen mahdollisuuksien mukaan estyy. Yhteistyötä tehdään kunnan terveydensuojelutarkastajan kanssa säännöllisten tarkastusten yhteydessä, josta tehdään terveydensuojeluviranomaisen tarkastuskertomus. Tilojen terveydellisiin olosuhteisiin kiinnitetään huomiota kuten ilmanvaihto, lämpöolot, veto ja rakenteiden sekä toiminnan vaikutus sisäilman laatuun. Henkilö (asiakkaat, vapaaehtoiset, työntekijät ja muut), joka huomioi toimitiloissa olevan epäkohdan ilmoittaa tästä välittömästi työntekijälle tai johtajalle. Johtaja ottaa yhteyden toimitilojen kiinteistöpalveluun ja/tai kiinteistön omistajaan epäkohdan tutkimiseksi ja ratkaisemiseksi.

Toimitiloissa ei ole terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita.

Toimitiloihin tehdään myös säännöllisesti palo- ja pelastusviranomaisen tarkastuskäynti, jonka yhteydessä käydään läpi toimitilojen poistumisturvallisuus. Palo- ja pelastusviranomaisen tarkastuskäynnistä tehdään viranomaisen toimesta tarkastuskertomus. Työntekijöillä on voimassa oleva alkusammutuskoulutus ja työntekijöille järjestetään pelastussuunnitelmakoulutuksia/harjoituksia. Asiakasturvallisuuden varmistamisessa henkilöstön (työntekijät, vapaaehtoiset, opiskelijat) perehtyminen palo- ja pelastusviranomaisen ohjeistuksiin on välttämätön.

Toimitilojen kiinteistöhuollosta vastaa kiinteistöpalvelu, jonka päivystykseen otetaan yhteyttä akuuteissa epäkohdissa. Muissa kiinteistöön liittyvissä asioissa yhteydenotto tehdään turvatalon kiinteistön omistajaan.

Tilojen ja toiminnan teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan kulunvalvontakameralla, joka ei ole tallentava. Kulunvalvontakamera on sijoitettu yksikön ulko-ovelle ja sen valvontaa seurataan työntekijöiden toimistosta. Yksikössä on käytössä myös hälytys- ja kutsulaite, jonka yhteydessä on ulkopuolinen hälytyspalvelu, joka vastaanottaa hälytyksiä ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Hälytys- ja kutsulaitteen toimintavarmuudesta vastaavat palvelun tuottaja yhdessä turvatalon työntekijöiden kanssa.

Tilapäismajoitus on järjestetty kolmessa kahden hengen huoneessa (6 kriisimajoituspaikkaa), joissa nuorten vuoteet on erotettu tilaa jakavilla kaappiratkaisuilla. Pyrimme turvaamaan majoittujien yksityisyyden ja majoitamme kaksi henkilöä huoneeseen, vain kun asiakkaita on useampia kuin kolme kerrallaan. Asiakkailla ei ole turvatalon tarjoamana käytössään teknologisia välineitä.

Työntekijöillä on käytössään henkilökohtainen kannettava tietokone ja jokaisella on omat kirjautumistunnukset. Lisäksi turvatalolla on yhteisessä käytössä oleva päivystyskone, jota myös vapaaehtoiset ja harjoittelijat voivat käyttää. Päivystyskoneeseen on yhteinen kirjautumistunnus turvatalon sähköpostiosoitteen perusteella. Kirjalliset ohjeistukset löytyvät omavalvontasuunnitelmakansioiden lisäksi henkilöstön MS Teams-ohjelman paikallisen työryhmän tiimistä NTT TR Tampere ja koko turvatalolaitoksen yhteiseltä Henkilöstön NTT TR Henkilöstö- tiimistä. Tiimeissä on eriteltyä eri kanavilla ohjeistuksia asiakastietojärjestelmän käyttämiseen, asiakastyön sisältöön, omavalvontaan, työperehdytykseen ja muihin olennaisiin asioihin.

7. Asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 4 §:n mukaan otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiensä ja kulttuuritaustansa.

Nuorten turvatalon auttamistyö on asiakaslähtöistä, jossa vaalitaan asiakkaan oikeutta saada hyvää palvelua ja kohtelua. Turvatalon tuen ja avun lisäksi, asiakkaalle kerrotaan myös vaihtoehdoista palveluista ja tukitoimista, joihin asiakkaalla mahdollisesti on oikeus.

Tarvittaessa julkisia sosiaalipalveluja ohjataan asiakas hakemaan niitä asiakkaan oman asuinalueen sosiaalityöntekijältä. Terveyspalvelujen osalta ohjataan asiakas myös oman asuinalueensa terveystaloihin, kiirevastaanotolle tai Acutaan.

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. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa, Punaisen Ristin periaatteiden mukaisesti ja yhdenvertaisuutta sekä tasa-arvoa edistäen turvatalon auttamistyö pohjautuu henkilökunnan kunnioittavaan ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistavaan vuoropuheeseen sekä kohteluun. Avun ja tuen vastaanottaminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Vapaaehtoisuuden lähtökohta on olennainen osa turvatalojen ihmisoikeusperustaista työtettä: ketään ei pakoteta tai veloiteta, vaan jokaisella on oikeus apuun.

Nuorten turvatalon voimavaralähtöisyys ja systeeminen työote ovat luonteva osa perus- ja ihmisoikeuksien edistämistä. Nuoria ja heidän läheisiään ei nähdä vain tarpeiden kantajina tai muiden huolen(pidon) kohteena. Nuorilla ja heidän läheisillään on oikeus ihmisarvoiseen elämään, turvaan ja suojeluun sekä osallisuuteen.

Auttamistyössä pyritään edistämään nuorten ja heidän läheistensä perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista, kuten yhdenvertaisuus, yksityiselämän suojaan, uskonnon ja omatunnon vapauden sekä kielellisiin oikeuksiin. Auttamistyö pohjaa yksilöllisyyden arvostukseen. Lähtökohtana on, että kohtaamme nuoret ja heidän läheisensä ainutkertaisina yksilöinä ja tuemme perhesuhteita tekemättä leimaavia oletuksia ihmisestä vain tietyn ryhmän tai kulttuurin jäsenenä. Auttamistyössä on tarvittaessa tulkkivälitteinen työskentely.

Punaisen Ristin Nuorten turvataloilla on oma erillinen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma, johon koko henkilökunta (työntekijät, vapaaehtoiset, opiskelijat) on perehtynyt. Turvatalossa toimii myös yhdenvertaisuustyöryhmä, joka huolehtii kirjatun toimeenpanosuunnitelman edistämisestä yhdessä johdon kanssa.

7.1. Palvelusuunnitelma

AsiakasL:n 8§:n mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuollon asiakaslain 7§:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

AsiakasL (2 luku 4§ ja 5§) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakkuussuhteen luottamuksellisuutta, sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Säännöksen tavoitteena on sosiaalihuollon asiakkaan kohtelussa toteuttaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ottamalla huomioon asiakkaan tarpeet, toivomukset ja mielipiteet sellaisina, kuin asiakas ne itse ilmaisee. Säännöksellä pyritään lisäämään asiakkaan omaa aktiivisuutta ja edistämään sosiaalihuoltoon liittyvää asiakkaan myönteistä kohtelua.

Säännöksen mukaisesti sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide kunnioittaen hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaan

itseääräämisoikeuden toteuttaminen edellyttää yhteistyötä ja vuorovaikutusta asiakkaan ja sosiaalihoitoa järjestävän tahon kanssa.

Nuorten turvatalon asiakkuuden palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä jokaisen asiakkaan kanssa hänen toiveitaan, tarpeitaan ja mielipiteitään vastaavaksi, ja hänen omalla äidinkielellään tarvittavaa tulkkauspalvelua käyttäen. Palvelusuunnitelman laatimisessa alaikäisen nuoren kohdalla, mukana ovat myös hänen huoltaja/huoltajat. Palvelusuunnitelman laatimiseen voivat osallistua myös asiakkaan halutessa hänen muu auttajaverkostonsa tai lähiverkoston jäsenet. Turvatalon verkostoyhteistyön avulla asiakas pääsee rakentamaan myös hänen tarpeitaan vastaavan auttajaverkoston tukemaan sen hetkistä elämäntilannetta. Suunnitelma laaditaan asiakkuuden alussa, kun Nuorten turvatalon antama tuki on selkeytynyt (palveluohjaus, tilapäismajoitus, keskusteluapu, itsenäistymisen tuki) ja sitä arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Suunnitelmaan laaditaan mm. asiakkaan tuen tarve ja hänen tavoitteensa, joihin turvatalon tukemana pyritään, asiakkuuden kesto, yhteistyötahot ja sovittu työnjako. Palvelusuunnitelmassa kuvataan asiakkaan tulotilannetta ja miksi hän on hakenut apua sekä kerätään mahdollisten yhteistyötahojen tiedot. Nuorelle kerrotaan, että hänellä on oikeus tutustua hänestä tehtyihin kirjauksiin.

Nuorten turvatalon palvelusuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään (Sofia CRM). Asiakkaan ottaminen mukaan suunnitelman kirjaamisessa nähdään eettisen toiminnan perustana. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle kerrotaan asiakirjan kirjoittamisesta, asiakkaalle näytetään häntä itseään koskeva kirjoitettu suunnitelma, tai tämä mahdollisuuksien mukaan kirjoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakastietojärjestelmässä oleva palvelusuunnitelma on nähtävillä työryhmän työntekijöille, jolla turvataan jokaisen työntekijän toimivan tehdyn palvelusuunnitelman mukaisesti.

7.2. Asiakkaan osallisuus omavalvonnan kehittämisessä

Nuorten turvatalon toiminnassa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja osallisuutta toiminnan kehittämisessä ja että asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat mm. asiakaspalautteet, joita saadaan mm. asiakastapaamisten yhteydessä. Lisäksi spontaania asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esihenkilölle. Palautetta saadaan niin asiakailta, heidän läheisiltään kuin yhteistyökumppaneiltakin. Palautetta kerätään myös asiakastytyvyysskyselyiden avulla.

Nuorten turvatalo kerää jatkuvaa asiakaspalautetta sähköisen palautejärjestelmä MS Office 365 Forms-sovelluksen kautta ja palautteen antaminen on vapaaehtoista sekä se annetaan anonyymina. Palaute tallentuu MS Office 365 Forms sovellukseen sekä PowerBI:hin, josta johtaja ja työntekijät analysoivat niitä kvartaaleittain. Lisäksi anonyymiä asiakaspalautetta seurataan säännöllisesti ja saatuun palautteeseen reagoidaan sekä tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään tarpeiden mukaisesti.

Nuori ja hänen läheisensä arvioivat palautteessaan mm. kuultiinko asiakkaan kokemus turvatalolla, saiko hän apua ja tukea turvatalosta ja saiko hän mahdollisuuden osallistua itseä liittyvien asioiden käsittelyyn haluamallaan tavalla. Lisäksi asiakas antaa palautetta kokemuksestaan yhteistyöstä turvatalon työntekijöiden ja vapaaehtoisten kanssa sekä saiko hän tietoa mistä hakea apua, jos sitä jatkossa elämässään tulisi tarvitsemaan.

Sähköisen palautejärjestelmän lisäksi avointa ja suoraa asiakaspalautetta pyydetään säännöllisesti ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi ja tarpeiden mukaisesti.

Turvatalon johtaja vastaa asiakaspalautteen toimenpidesuunnitelmasta. Palautetta käytetään hyödyksi omavalvonnan ja toiminnan kehittämisessä. Palautetta käsitellään työntekijöiden kokouksissa ja asiakaspalautetta analysoidaan toimintavuoden päättyessä Nuorten turvatalon johtoryhmässä ja tietoa välitetään myös Nuorten turvatalon johtokuntaan.

7.3. Asiakkaan oikeusturva

Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus AsiakasL 23§:n mukaan tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, joka on Nuorten turvatalon johtaja. Muistutuksen vastaanottajan kohtuullisessa ajassa kutsua asianomaiset henkilöt tapaamiseen, jossa asian selvittely aloitetaan (kuulluksi tuleminen).

Tapaamisessa asiakas saa tiedoksi menettelytavan muistutuksen tekemisestä.

1. Johtajan (Mari Uusi-Niemi mari.uusi-niemi@redcross.fi p. 0400 7407098) ja asianosaisten (nuori, hänen läheinen + työntekijä/työntekijät) tapaaminen.
2. Asiakas laatii muistutuksen kirjallisena.
3. Asiakas saa yksikön johtajalta kirjallisen vastineen, jossa on perusteltu mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Ratkaisu on aina perusteltava. Asiakas ei voi hakea ratkaisuun muutosta. Asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotain uutta. Vastine annetaan 1–4 viikon aikana asiakkaan kirjallisen muistutuksen saamisesta.
4. Palvelua koskevista muistutuksista ja reklamaatioista sekä niiden johdosta tehtävistä toimenpiteistä on ilmoitettava tilaajan (hyvinvointialueen) sopimusyhteyshenkilölle viivytyksettä. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa vakavista laatupoikkeamista Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikölle kirjaamo@pirha.fi
5. Johtaja toimittaa tulleet muistutukset johtoryhmään, jossa nämä analysoidaan. Tavoitteena on hyödyntää saatua tietoa palvelujen laadun kehittämiseksi.
6. Turvatalotoiminnan johtaja välittää tiedon johtoryhmässä sovitusta palvelun kehittämisestä Nuorten turvatalon johtokunnalle.
7. Tarvittaessa asiakas ohjataan potilas- ja sosiaaliasioiden vastaavan henkilön puoleen. Yksikön johtaja voi tarvittaessa konsultoida Punaisen Ristin lakimiestä.
8. Muistutukset arkistoidaan asetettujen vaatimusten mukaisesti ja annetaan tiedoksi turvatalon johtoryhmälle, sosiaaliamiehelle tai Aluehallintovirastolle.

Jos asiakkaana olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun Nuorten turvatalolla (sosiaalihuollon yksikössä) tai kaipaavat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi.

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>

<https://www.pirha.fi/documents/d/guest/sosiaaliasiavastaava-sosiaalihuolto>

Valviran ohjeistus kantelun tekemiseksi:

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu>

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere.

Yhteystiedot:

Taija Mehtonen

puh. 040 800 4186, ainoastaan vastuuhenkilöpuhelut

potilasasiavastaava@pirha.fi, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Vastaavaan voi olla yhteydessä, jos asiakas on tyytymätön hoitoon, kohteluun tai palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yhteyttä voivat ottaa myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset sekä yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasioiden vastaavan henkilön tehtävä on neuvova ja ohjaava.

8. Nuoren tilapäismajoituksen sisällön omavalvonta

Nuorten turvatalon tilapäismajoituksessa asiakkaana olevan alaikäisen nuoren kasvua, toimintakykyä sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia edistävästä käytännöstä sovitaan aina yhdessä nuoren ja hänen huoltajan/huoltajiensa kanssa. Täysikäisen nuoren kohdalla näistä keskustellaan nuoren ja sovittaessa hänen läheistensä kanssa. Nuori ja hänen läheisensä saavat henkilökunnalta tarvittaessa tukea, neuvoja ja ohjausta arjen hyvinvointiin liittyvissä asioissa kuten perheenjäsenten vuorovaikutus, ihmissuhteet, ravitsemus, päihteet, mielenhyvinvointi, unirytmii ja riittävä uniaika, arjen vuorokausirytmii, harrastukset ym.

8.1. Ravitsemus

Tilapäismajoituksessa ruokailun järjestämisessä huomioidaan ruokailijoiden erityisruokavaliot ja uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio niin, että osapuolet voivat tuntea olonsa turvallisiksi. Tilapäismajoituksen ruokahuolto järjestetään yhteistyössä työntekijöiden, toiminnassa olevien vapaaehtoisten sekä opiskelijoiden kanssa. Nuorelle tarjotaan monipuolista ruokaa ja häntä opastetaan tarvittaessa terveelliseen ravitsemukseen. Tilapäismajoituksessa oleville nuorille tarjotaan aamiainen, päivällinen sekä iltapala.

8.2. Hygieniakäytännöt

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Toimitiloissa käy ulkopuolinen ammattisiivoja kerran viikossa, joka käyttää omia siivousvälineitään. Henkilökunta siivoaa päivittäin wc: t ja pyyhkii kosketuspintoja. Siivouskomerossa säilytetään vain puhtaita siivousliinoja ja siivousliinat pestään pesukoneessa. Käytössä on myös kertakäyttöisiä siivousliinoja.

Toimitiloissa on asiakkaiden ja henkilökunnan käyttöön peseytymis- ja wc-tilat, jotka on varustettu nestemäisellä käsisäppualla, käsidesinfiointiaineella ja kertakäyttöpyyhkeillä.

Tekstiilihuollon hoitaa henkilökunta (pesukone, kuivausrumpu ja kuivatusteline) tai turvatalo käyttää pesulapalvelua. Tekstiilit pyritään kuivattamaan toimitiloissa koneellisesti, ettei huonetilaan kerry kosteuskuormaa.

Tiloissa on käsihygienian ja turvallisen tilan periaatteiden mukaisesti yskimisen/aivastuksen ohjeistukset, jotka löytyvät toimitilojen seiniltä. Poikkeusaikana yksikköihin lisätään käsidesinfiointiaineita, hengityssuojaimia ja tiloihin lisätään erillisiä ohjeita turvallisen tilan varmistamiseksi (mm. turvaetäisyyksien huolehtiminen, yhteiskäytössä olevien välineiden-, astioiden ja pintojen puhdistaminen, poikkeusajan tilaratkaisut).

Tilapäismajoituksessa olevia nuoria tuetaan tarvittaessa henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen ja turvallisen tilan periaatteiden noudattamiseen.

8.3. Sairaushoito ja lääkehoito

Nuorten turvatalon tilapäismajoituksessa olevan nuoren sairastuttua hänen leponsa ja paranemisensa järjestetään nuoren ja hänen läheistensä kanssa sovitussa paikassa. Tilapäismajoitusta ei voida järjestää sairastavalle nuorelle.

Asiakkaiden tarvitessa lääkäripalveluja hänet ohjataan oman asuinalueensa perusterveydenhuollon päivystyspalveluihin, kiirevastaanotolle tai Acutaan. Asiakkaiden kiireettömien ja kiireellisten lääkäripalvelujen järjestämistavasta ja käytöstä on yksikössä toimintaohjeet.

[Lääkärin ja hoitajan vastaanotot - pirha.fi](https://www.pirha.fi)

[Kiireellinen hoito ja päivystys - pirha.fi](https://www.pirha.fi)

Jos asiakkaan oireita tai vammaa arvioidaan sellaiseksi, että tarvitaan kiireellistä apua, ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä puhelimitse hänen sosiaali- ja terveysasemansa kiireellisen hoidon tarpeen arviointiin. Jos asuinalueen sosiaali- ja terveysasema on suljettu, otetaan yhteyttä päivystysapuun 116 117 tai mille tahansa avoimna olevalle kiirevastaanotolle. Ammattilainen arvioi hoidontarpeen ja hoidon kiireellisyyden ja ohjaa oikeaan hoitopaikkaan. Pirkanmaan päivystysavusta saa myös hoito- ja toimintaohjeita tilanteeseen. Jos kyseessä on äkillinen vakava sairastuminen tai loukkaantuminen, asiakas ohjataan tarvittaessa päivystykseen. Sairaaloissa toimivat päivystykset palvelevat ympäri vuorokauden.

Henkeä uhkaavassa tilanteessa soitetaan hätänumeroon 112.

Nuorten turvatalossa ei anneta lääkehoitoa. Tilapäismajoituksessa olevan alaikäisen nuoren lääkehoito on hänen huoltajansa vastuulla ja täysi-ikäinen nuori vastaa omasta lääkehoidostaan. Ensiapulaukkua säilytetään toimistossa. Henkilökunta on Ea-koulutettu.

8.4. Nuoriystävällisen tilan periaatteet

Tilapäismajoituksessa on nuorille suunnattu huonetaulu, jonka tarkoituksena on jokaisen nuoren turvallisuuden tunteen vahvistaminen ja yhdenvertainen kohtelu. Huonetaulu sisältää nuorelle seuraavat lupaukset:

- kuuntelemme ja autamme
- otamme sinut huomioon kokonaisuutena, kaikkine puolinesi
- arvostamme ja hyväksymme sinut sellaisena kuin olet
- luomme luottamuksellisen ilmapiirin
- saat päättää mitä kerrot ja mitä et
- tiedostamme ja pyrimme purkamaan kulttuurisia ennakkoluulojamme ja niistä johtuvaa toimintaamme
- lupaamme, että puutumme aina syrjintään ja häirintään
- tuemme sinua tunnistamaan ennakkoluulosi ja toimimaan yhdenvertaisesti toisia kohtaan
- pyrimme saavutettavuuteen, niin että tukea saisi mahdollisimman moni
- kunnioitamme moninaisuutta

Yksikössä on kirjalliset ja julkisesti nähtävissä olevat yksikön toimintaperiaatteet sekä arjen toimintamenettelytavat ja ne on laadittu yhdessä henkilökunnan kanssa. Nuorille on laadittu arjen toimintatavoista esite, jotka annetaan aina, kun nuori tulee tilapäiseen majoitukseen.

9. Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakasasiakirjalaki (254/2015) 21 § velvoittaa työntekijöitä kirjaamaan ja tekemään näkyväksi nuorten ja heidän läheistensä kanssa tehtävää auttamistyötä.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Nuorten turvatalossa tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Tietosuoja on jokaisen perusoikeus. Henkilötietojen oikeaoppinen käsittely varmistaa yksityisyyden suojan. Suomen Punainen Risti on sitoutunut suojaamaan asiakkaittensa yksityisyyttä, ja jokainen työntekijä on perehtynyt Punaisen Ristin tietosuojaperiaatteisiin ja rekisteriselosteisiin. Nuorten turvatalon asiakastietorekisteristä on laadittu tietosuoja selosteet, jotka löytyvät omavalvonnan liitteistä.

Sosiaalihuoltolain (254/2015) 7§ mukaan sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista on tärkeää. Nuorten turvataloilla käsiteltävien henkilötietojen käsittelyyn on erilaisia käsittelyperusteita riippuen siitä, missä palvelumuodossa nuori on turvatalolla asiakkuudessa. Nuorten turvatalolla ei käsitellä asiakkaan henkilötunnusta. Turvatalolla kerätään erityisiä henkilötietoryhmiä kuten allergia, lääkitys, sairaudet, erityisruokavalio ainoastaan tilapäisessä majoituksessa olevilta nuorilta ja ne poistetaan heti, kun peruste niiden säilyttämiselle on lakannut. Rekisteröitäviä informoidaan asiakkuuden alussa henkilötietojen käsittelyperusteesta. Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on:

- asiakkaan, eli nuoren ja hänen läheistensä, avun ja tuen järjestäminen, sen suunnittelu ja toteutus
- asiakkuuden seuranta ja laadunvalvonta
- tarvittaessa asiakkaan ohjaus muun avun piiriin
- asiakkaan tuen ja avun sopiminen yhteistyötahojen kanssa
- tietojen käyttö tilastointiin ja seuranta tarkoituksiin. Jokaisesta turvatalon palvelumuodosta on laadittu seloste tietojen käsittelytoimista, mistä ilmenee henkilötietojen käsittelyperuste.

Asiakkaalle kerrotaan aina suullisesti henkilötietojen keruun yhteydessä, miksi tiedot kerätään ja mihin niitä käytetään. Perusteet tiedotetaan asiakkaalle myös tulolomakkeessa kirjallisesti. Yksikön tietosuojasioista vastaa johtaja Mari Uusi-Niemi, mari.uusi-niemi@redcross.fi p. 0400 740798.

Nuori täyttää turvataloasiakkuuden alkaessa tulostetun tulolomakkeen, joka tuhotaan kuluvan vuoden tai yhden vuoden kuluttua asiakkuuden päättymisestä. Manuaalilomakkeita säilytetään lukollisessa kaapissa kansiossa, kunnes ne tuhotaan.

Asiakastietoa kirjataan Sofia CRM -järjestelmään. Kirjaamisen keskeisiä tavoitteita ovat nuoren ja hänen läheistensä osallisuuden parantaminen ja mielipiteiden sekä kokemusten näkyväksi tekeminen. Asiakkaan elämänselityksen ja sen hetkisen elämäntilanteen kuvaaminen lisäävät myös työntekijöiden ymmärrystä auttamistyön prosessissa. Lisäksi dokumentoinnin tarkoituksena on tietojen säilyttäminen, tiedottaminen auttamistyössä mukana oleville kollegoille ja työn sekä ajatuksen näkyväksi tekeminen. Dokumentointi tulee suunnitelmallista työtöitä ja auttamistyön prosessia. Asiakastietojärjestelmään kerättyä anonyymi-tietoa analysoidaan systemaattisesti kuten vaikuttavuuden arviointi ja vuositilastot.

Henkilökunnalle on laadittu asiakastiedon kirjaamisohjeet ja kirjaamiskoulutusta on järjestetty. Uudet työntekijät sekä opiskelijaharjoittelijat perehdytetään asiakastietojärjestelmään. Työntekijöillä on järjestelmään omat henkilökohtaiset tunnukset ja harjoittelijat pääsevät tutustumaan asiakastietojärjestelmään vain työntekijän jatkuvassa valvonnassa ja ohjauksessa.

Hyvän kirjaamisen peruseriaatteita Nuorten turvatalolla ovat

- asiakaslähtöisyys
- eettisesti kestävä kirjaamistapa
- asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli
- kirjaamisen ajantasaisuus
- kirjaamisen yhdenmukaisuus
- tietosuojan ja tietoturvamerkityksen ymmärtäminen
- tiedon hyödynnettävyys

Nuorten turvataloilla toimii koulutettuja kirjaamisen asiantuntijoita. Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen ja kirjaamisen yhteisiin periaatteisiin. Perehtymisen tukena käytetään turvatalon kirjaamisen asiantuntijoiden laatimaa Kirjaamisen käsikirjaa.

Yksikössä on käytössä Suomen Punaisen Ristin tietoturvasuunnitelma, jota käytetään kaikissa Nuorten turvataloissa. Säännölliset tietoturva- ja tietosuojakoulutukset ovat pakolliset koko henkilökunnalle. Tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan aina järjestön tietosuojavastaavalle Marianna Prellerille marianna.preller@redcross.fi, tietosuojavaltuutetulle sekä rekisteröidylle. Henkilökunnalle, opiskelijoille sekä vapaaehtoisille on perehdytyksessä selvitetty salassapitosäännökset ja heiltä on pyydetty kirjallinen vaitiolositoumus. Henkilökunta allekirjoittaa salassapitositoumuksen työsopimuksessa ja heille on selvitetty salassapitosäännökset rekrytoinnin varmistuttua.

SPR on laatinut yhteisen tietoturvasuunnitelman ja tietosuojaperiaatteet, jotka on julkaistu SPR:n verkkosivuilla [Tietosuojaperiaatteet ja -käytännöt - Punainen Risti](#). Nuorten turvataloille on laadittu tietosuojaselosteet henkilörekisterien käsittelytoimista sisältäen riski- ja vaikutustenarvioinnit.

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Paikka ja päiväys	29.2.2024
Allekirjoitus	Mari Uusi-Niemi

Liiteluettelo

Liitteet ovat käytettävissä turvatalolla sijaitsevilla tulostetuissa omavalvontasuunnitelmissa sekä työntekijöiden sähköisellä työskentelyalustalla Teams, NTT TR Tampere, kanavalla Omavalvonta.

Liite 1. Johtosääntö

Liite 2. (a,b) Ilmoitusvelvollisuus, sis. ilmoituslomakkeen, asiakasturvallisuus

Liite 3. Turvallisuussuunnitelma

Liite 4. Pelastussuunnitelma

Liite 5. Keittiöhygieniat

Liite 6. Työsuojelun toimintaohjelma

Liite 7. Henkilökunnan perehdytyspassi

Liite 8. Linjaus yksintyöskentelystä

Liite 9. Linjaus päivystyksestä

Liite 10. Rekrytointiohjeet

Liite 11. Vapaaehtoisen perehdytysuunnitelma (tilapäinen majoitus)

Liite 12. Ohje nuoren vastaanottamisesta

Liite 13. Väkivaltaa ja seksuaalista väkivaltaa kokeneen nuoren vastaanottaminen

Liite 14. Ohje väkivallan uhkatilanteisiin

Liite 15. Ohje tapaturman tai kuolemantapauksen varalle

Liite 16. Vaitiolositoumus

Liite 17. Tietosuojaseloste luvanvarainen toiminta: tilapäinen majoitus

Liite 18. Tietosuojaseloste ilmoituksenvarainen toiminta

Liite 19 a, b. Selosteet käsittelytoimista ja vaikutusten arviointi

Liite 20. Arjen toimintatavat nuorille