



# OMAVALVONTASUUN- NITELMA

1.1.2026-31.12.2026

Omavalvonta on toimintayksikölle laadittu kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta 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.

# Sisällys

1	Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Liiteluettelo.....	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
	Keskeiset toimintamuodot.....	5
	Nuorten turvatalosta nuoret ja heidän läheisensä saavat kestäväää apua, .....	5
4	Omaavvonnann toimeenpano ja riskienhallinta.....	7
4.1	Ohjeistukset.....	7
4.2	Riskien tunnistaminen.....	8
4.3	Haittatapahtumat.....	8
5	Asiakasturvallisuus.....	8
5.1	Henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin.....	9
5.2	Henkilöstön työtehtävät.....	9
5.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	9
5.4	Henkilöstön perehdytys.....	10
5.5	Henkilöstön täydennyskoulutus.....	10
5.6	Henkilöstön työnohjaus.....	10
5.7	Työterveyshuollon työpaikkaselvitykset.....	11
5.8	Työntekijöiden kehityskeskustelut.....	11
5.10	Työntekijöiden työsuojelu.....	11
5.11	Toimitilat.....	12
6	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	12
6.1	Palvelusuunnitelma.....	13
6.2	Asiakkaan osallisuus omaavvonnann kehittämisessä.....	13
6.3	Asiakkaan oikeusturva.....	14
7	Nuoren kriisimajoituksen sisällön omaavvonta.....	14

7.1	Ravitsemus.....	14
7.2	Hygieniaikäytännöt.....	14
7.3	Sairaushoito ja lääkehoito.....	15
7.4	Nuoriystävällisen ja turvallisen tilan periaatteet.....	15
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	15
9	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	16

# 1 Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

## Oma- valvontasuunnitelma

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi oma-  
valvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut ja 5 §:n 2 momentissa tar-  
koitetut palvelukokonaisuudet. Palvelujen tuottajan on pidettävä oma-  
valvontasuunnitelma julkisesti näh-  
tävänä ja seurattava sen toteutumista.

Yksikkö	Punainen Risti, Nuorten turvatalo, Helsinki
Nuorten turvatalon johtaja	Kirsti Viinikka, 040 5709397
Nuorten turvatalon osoitetiedot	Uudenmaankatu 32 A 6, 00120 Helsinki
Valviran luvan myöntämispäivä	3.7.2013
Ympäristöterveydenhuollon tarkastuspäivä	13.6.1997 ja 9.2.2026
Palotarkastuspäivä	24.2.2025
Työpaikkaselvitys (työterveyshuolto)	6/2025 (Terveystalo Kamppi)
Vakuutusyhtiö	IF
Yksikön oma- valvonnan yhdyshenkilöt	Kirsti Viinikka Tiia Suutarinen
Yksikön yhteyshenkilö tietosuoja- ja asiakasrekiste- reistä	Kirsti Viinikka
Nuorten turvatalotoiminnan johtaja	Pentti Savolainen
Tulostetut oma- valvontasuunnitelmat sijaitsevat yksikössä	- Työntekijöiden toimisto

## 2 Liiteluettelo

- Liite 1. Johtosääntö
- Liite 2. Ilmoitusvelvollisuus
- Liite 3. Turvallisuussuunnitelma
- Liite 4. Pelastussuunnitelma
- Liite 5. Keittiöhygienia
- Liite 6. Työsuojelun toimintaohjelma
- Liite 7. Henkilökunnan perehdytyspassi
- Liite 8. Linjaus yksintyöskentelystä
- Liite 9. Linjaus päivystyksestä
- Liite 10. Rekrytointi
- Liite 11. Vapaaehtoisen perehdytysuunnitelma (tilapäinen majoitus)
- Liite 12. Ohje nuoren vastaanottamisesta
- Liite 13. Tilapäismajoituksen toimintatavat nuorelle
- Liite 14. Väkivaltaa ja seksuaalista väkivaltaa kokeneen nuoren vastaanottaminen
- Liite 15. Ohje väkivaltilanteen varalle
- Liite 16. Ohje tapaturman tai kuolemantapauksen varalle
- Liite 17. Riskien arviointi
- Liite 18. Tietosuojaselosteet
- Liite 19. Selosteet käsittelytoimista ja vaikutusten arviointi

### 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 Espoossa, Helsingissä, Vantaalla, Tampereella, Turussa
- digitaalisesti ympäri Suomen

#### **Keskeiset toimintamuodot**

- Päivystävä auttaminen
- Kriisimajoitus 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
- Tarjota apua ja tukea nuorille ja heidän läheisilleen muilla strukturoiduilla työmenetelmillä kuten läheisneuvonpito, akuuttineuvonpito ja läheissovittelu
- Nuorten turvatalot ovat myös osa Punaisen Ristin kotimaan valmiutta poikkeusajan häiriötilanteissa

Kohtaamme ja autamme nuoria ja heidän perhe- ja lähiyhteisöjään elämänkulun 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 peruseriaa: Inhimillisuus, 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, viranomaismääräyksiä sekä Punaisen Ristin periaatteita ja sääntöjä, sekä sen toimielinten vahvistamia suosituksia, suunnitelmia ja päätöksiä.

Suomen Punaisen Ristin hallitus asettaa Nuorten turvataloille johtokunnan, jonka toimintakausi on kolmivuotinen 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. Pääsihteeri 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 sekä perhe- ja lähiyhteisötyön kehittäjä. Turvatalotoiminnan johtaja vastaa talojen yhteisestä rahoitussuunnitelmasta, toimintasuunnitelmasta ja toimintakertomuksesta. Turvatalotoiminnan johtaja toimii yksittäisten turvatalojohtajien esihenkilönä.

Toiminnassa seurataan ja noudatetaan alan lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä 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 kasvatusvastuu, on sillä myös oikeus toteuttaa omia kasvatusnäkömystään 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  
 Tietosuoja laki 1050/2018  
 Yleinen tietosuoja-asetus EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS (EU) 2016/679  
 Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999  
 Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 1999/1030  
 Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011/922  
 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§)

## 4 Omavalvonnan toimeenpano ja riskienhallinta

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

Omavalvontasuunnitelmasta vastaa turvatalon johtaja, joka nimeää kaksi vastuuhenkilöä vuoden kestävään toimintakauteen. Vastuuhenkilöt vastaavat toimintayksikössä toteutettavien palveluiden osalta, että nämä täyttävät niille asetetut vaatimukset. Nimetyt vastuuhenkilöt vastaavat omavalvontasuunnitelma -asiakirjasta ja omavalvonnan seurannasta. 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.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti- tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään 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.

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

Toiminnan riskit, laatupoikkeamat, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet minimoidaan huolehtimalla

- omavalvonnasta
- palo-, pelastus- ja turvallisuussuunnitelmien päivittäminen. Erillisessä turvallisuussuunnitelmassa on kuvattu toimintaohjeet poikkeustilanteissa (kts. liite).
- työntekijöiden, vapaaehtoisten ja opiskelijoiden perehdytyksestä
- työsuojelusuunnitelmasta
- tiedottamisesta henkilökunnalle, asiakkaille ja organisaation johdolle
- tilanteiden purkamisesta
- epäkohtien korjaamisesta

### 4.1 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:

- Työntekijän ja vapaaehtoisen perehdytysaineisto
- Turvallisuussuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Pelastussuunnitelma
- 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
- Toimintaohje väkivallan uhkatilanteisiin
- Toimintaohje turvatalon henkilöstölle tapaturman tai kuolemantapauksen varalle
- Nuorten turvatalon johtoryhmän linjaus turvataloissa tapahtuvasta päivystyksestä johtajien työaikojen ulkopuolella
- Nuorten turvatalon johtoryhmän linjaus niihin tilanteisiin, kun turvatalolla ei ole ilta-/yöaikaan vapaaehtoisia
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma

## 4.2 Riskien tunnistaminen

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.

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

## 4.3 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 koollekutsuessa kokouksessa. Yksikön johtaja huolehtii vaaratilanteiden ja haittatapahtumien tilastoinnista.

## 5 Asiakasturvallisuus

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

Ammattinimike	Määrä
Turvatalon johtaja	1
Kriisi- ja perhetyöntekijä	7
Koordinaattori, Kehittäjä	1
Verkkotyöntekijä	-
Asiantuntija	-
Kehityspäällikkö, Projektipäällikkö	-
Ohjaaja/kriisi- ja perhetyöntekijä: tarvittaessa töihin kutsuttava tuntipalkkalainen (sijainen)	4
Lisäksi toiminnassa on mukana Punaisen Ristin vapaaehtoisia	45

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 henkilöstö mitoitus 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 rekrytoitaessa uusia kriisi- ja perhetyöntekijöitä turvatalolle:

*Edellyttämme lähtökohtaisesti yksikössä toimivalta kriisi- ja perhetyöntekijältä soveltuvaa korkeakoulututkintoa tehtävään soveltuvalla sosiaali-, nuoriso- ja kansalaistoiminnan tai terveydenhuollon alalta.*

## 5.1 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 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 Työvuoro Velho-ohjelma, jonka kautta työntekijät saavat vahvistetun työvuoroluettelon vähintään viikkoa ennen kunkin luettelon alkua.

Nuorten turvatalon kriisimajoitus 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 7.30-18 välillä ammattihenkilöstöä on yksikössä 1-6 työntekijää.

## 5.2 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.

## 5.3 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 keskustuomiston 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 rekrytoinnissa veloitetaan saada nähtäväksi rikosrekisterilain mukainen rikosrekisteriote (504/2002), jolla alaikäisten kanssa työskentelemään valittavien

henkilöiden rikostaustaa selvitetään. Rikosrekisteriote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi.

Vapaaehtoisten rekrytoinnissa 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.

## **5.4 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, tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi Punaisessa Ristissä olevaa perehdytyspassia (Punainen Risti ja Työ tutuksi – osiot, järjestön peruskurssi) käytetään rinnakkain yksikön oman perehdytysohjelman lisänä. Työn vaikutavuus nähdään myös kasvavan 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 perehdytyslistauksia soveltuvin osin. Opiskelijan perehdyttämisestä vastaa opiskelijan nimetty ohjaaja (turvatalon työntekijä).

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

## **5.5 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. Lähtökohtaisesti työnantajan toimesta työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta ja työnantajan suunnittelema 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.

## **5.6 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 kehittämistä varten 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.

## **5.7 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.

## **5.8 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 johdattaa Mepcon kehityskeskustelulomake, jonka työntekijä aloittaa ja lähettää esihenkilölle tutustuttavaksi ennen keskustelua. Kehityskeskustelussa tehdyt sopimukset kirjataan Mepco-lomakkeelle, ja seuranta on seuraavassa keskustelussa.

## **5.9 Sijaisten käytön periaatteet**

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

## **5.10 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 työtapa- ja tapaturmia 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 työsuojelupiiriin 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.

## 5.11 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 pelastussuunnitelmakouluksia/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 omistaja-

### Tilojen 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 kutsuntalaitteen toimintavarmuudesta vastaavat palvelun tuottaja yhdessä turvatalon työntekijöiden kanssa.

## 6 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 vaihtoehtoisista palveluluista ja tukitoimista, joihin asiakkaalla mahdollisesti on oikeus.

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 velvoiteta, 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 vapautteen 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.

## **6.1 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 itsemääräämisoikeuden toteuttaminen edellyttää yhteistyötä ja vuorovaikutusta asiakkaan ja sosiaalihuoltoa järjestävän tahon kanssa.

Nuorten turvatalon asiakkuuden palvelusuunnitelma laaditaan jokaisen asiakkaan kohdalla 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 halutessaan, hänen muu auttajaverkosto tai lähiverkostonjäsenet. 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.

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.

## **6.2 Asiakkaan osallisuus omavalvonnan kehittämisessä**

Nuorten turvatalo kerää jatkuvaa asiakaspalautetta sähköisen palautejärjestelmä MS Office 365 Forms-sovelluksen kautta ja palautteen antaminen on vapaaehtoista sekä se annetaan anonymyminä. Palaute tallentuu Office 365 Forms sovellukseen sekä PowerBI:hin, josta johtaja ja työntekijät analysoivat niitä kvartaaleittain. Lisäksi anonymyymiä 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 työnteki-

jöiden 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.

### **6.3 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 koolle kutsua asianomaiset henkilöt tapaamiseen, jossa asian selvittely aloitetaan (kuulluksi tuleminen).

Tapaamisessa asiakas saa tiedoksi menettelytavan muistutuksen tekemisestä.

1. Johtajan ja asianosaisten (nuori, hänen läheinen + työntekijä/työntekijät) tapaaminen.
2. Asiakas laatii muistutuksen kirjallisena Nuorten turvatalon lomakepohjan mukaisesti.
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. Johtaja toimittaa tulleet muistutukset johtoryhmään, jossa nämä analysoidaan. Tavoitteena on hyödyntää saatua tietoa palvelujen laadun kehittämiseksi.
5. Turvatalotoiminnan johtaja välittää tiedon johtoryhmässä sovitusta palvelun kehittämisestä Nuorten turvatalon johtokunnalle.
6. Tarvittaessa asiakas ohjataan sosiaaliasiamiehen puoleen. Yksikön johtaja voi tarvittaessa konsultoida Punaisen Ristin lakimiestä.
7. Muistutukset arkistoidaan asetettujen vaatimusten mukaisesti ja annetaan tiedoksi turvatalon johtoryhmälle, sosiaaliasiamiehelle tai Aluehallintovirastolle.

## **7 Nuoren kriisimajoituksen sisällön omavalvonta**

Nuorten turvatalon kriisimajoituksessa 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.

### **7.1 Ravitsemus**

Kriisimajoituksessa ruokailun järjestämisessä huomioidaan ruokailijoiden erityisruokavaliot ja uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuva ruokavalio niin, että osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Kriisimajoituksen ruokahuolto järjestetään yhteistyössä työntekijöiden, toiminnassa olevien vapaaehtoisten sekä opiskelijoiden kanssa. Nuorelle tarjotaan monipuolista ruokaa ja häntä opastetaan tarvittaessa terveelliseen ravitsemukseen.

### **7.2 Hygieniäkäytännöt**

Yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Toimitiloissa käy ulkopuolinen ammattisiivoja noin 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 käsisaippualla, käsidesifointiaineella 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 käsidesifointiaineita, hengityssuojaimia ja tiloihin lisätään erillisiä ohjeita turvallisen tilan varmistamiseksi (mm. turvaetäisyyksien huolehtiminen, yhteiskäytössä olevien välineiden-, astioiden ja pintojen puhdistaminen, poikkeusajan tilaratkaisut).

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

### 7.3 Sairaushoito ja lääkehoito

Nuorten turvatalon kriisimajoituksessa olevan nuoren sairastuttua hänen leponsa ja paranemisensa järjestetään nuoren ja hänen läheistensä kanssa sovituksessa paikassa. Kriisimajoitusta ei voida järjestää sairastavalle nuorelle.

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

### 7.4 Nuoriystävällisen ja turvallisen tilan periaatteet

Kriisimajoituksessa 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*

## 8 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. Tietosuojaja on jokaisen perusoikeus. Henkilötietojen oikeaoppinen käsittely varmistaa yksityisyyden suojan. Suomen Punainen Risti on sitoutunut suojaamaan asiakkaitensa yksityisyyttä, ja jokainen työntekijä on perehtynyt Punaisen Ristin tietosuojaperiaatteisiin ja rekisteriselosteisiin. Nuorten turvatalon asiakastietorekisteristä

on laadittu tietosuojaselosteet, 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 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 henkilötietojen keruun yhteydessä, miksi tiedot kerätään ja mihin niitä käytetään.

Tulostettu tulolomake, jonka nuori täyttää asiakkuuden alkaessa tuhoaan kuluvaan vuoteen tai yhden vuoden kuluttua asiakkuuden päättymisestä. Turvatalossa käytetään ulkopuolista tietoturvapalvelua, joka hoitaa arkaluontoisten asiakirjojen asianmukaisen tuhoamisen.

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 työtettä ja auttamistyön prosessia. Asiakastietojärjestelmään kerättyä anonyymitietoa analysoidaan systemaattisesti kuten vaikuttavuuden arviointi ja vuositilastot.

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.

## 9 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön johtaja.

Paikka ja päiväys	Helsingissä 29.12.2025
Allekirjoitus	Kirsti Viinikka