

**Kouvolan kaupunki
nuorisopalvelut/
etsivä nuorisotyö**

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Soveltuvin osin etsivään nuorisotyöhön

SISÄLLYS

1	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
1.1	Suunnitteluun osallistuvat.....	4
1.2	Suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt.....	5
1.3	Suunnitelman seuranta.....	5
1.4	Suunnitelman julkisuus.....	5
2	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	6
2.1	Palvelumuoto.....	6
2.2	Toimintayksikön katuosoite.....	6
2.3	Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö.....	6
3	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	7
3.1	Toiminta-ajatus.....	7
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	7
4	RISKIENHALLINTA.....	9
4.1	Haittatapahtumat, läheltä piti- ja väkivaltatilanteet.....	9
4.2	Reagointi esille tulleisiin epäkohtiin.....	11
4.3	Etsivän nuorisotyön riskit, tunnistaminen ja käsittely.....	11
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	19
5.1	Työskentelyn aloittaminen.....	19
5.2	Työskentelyn periaatteet.....	20
5.3	Asiakkaan kohtelu.....	21
5.3.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	22
5.3.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	22
5.3.3	Asiakkaan osallistuminen omavalvonnan kehittämiseen.....	22
5.3.4	Palautteen kerääminen ja toiminnan kehittäminen.....	23
5.4	Asiakkaan oikeusturva.....	23
6	TYÖSSÄ KÄYTETYT MITTARIT.....	24
6.1	PAR-järjestelmä.....	24

6.2	Sosiaalisen vahvistamisen mittari	24
6.3	Raportti nuorten elinoloista	25
7	ASIAKASTURVALLISUUS	25
7.1	Henkilöstö	25
7.1.1	Henkilöstön määrä ja rakenne.....	25
7.1.2	Sijaisten käytön periaatteet	25
7.1.3	Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	26
7.1.4	Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet	26
7.1.5	Henkilökunnan soveltuvuus ja luotettavuus.....	26
7.1.6	Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys	26
7.1.7	Henkilökunnan osaamisen kehittäminen	27
7.2	Toimitilojen käytön periaatteet	27
7.3	Monialainen yhteistyö	28
8	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	28
8.1	Asiakastyön kirjaaminen	29

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Valvira on antanut toimintayksiköille omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaan koskevan määräyksen, joka tuli voimaan vuonna 2015. Omavalvonta on pakollista sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköissä, mutta soveltavin osin sitä voi käyttää muillakin aloilla. Omavalvonta on keino parantaa palvelun laatua ja asiakkaiden oikeusturvaa. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa laadukasta ja turvallista palvelua. Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan keskeiset toimenpiteet, joilla yksikössä valvotaan sen toimintaa sekä tuotettujen palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelma on palvelun laadun ja toiminnan kehittämisen työväline.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutokset omavalvontasuunnitelmaan kirjataan yhteistyössä esihenkilön ja henkilöstön kanssa. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

1.1 Suunnitteluun osallistuvat

Omavalvonnan suunnittelu, toteutus, seuranta ja kehittäminen kuuluu koko Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivän nuorisotyön tiimille ja lähiesihenkilölle. Omavalvontasuunnitelma on työntekijöille laadun, kehittämisen sekä perehdytyksen tärkeä apuväline. Omavalvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen työssään. Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivän nuorisotyön omavalvontasuunnitelma tehdään yhteistyössä lähiesihenkilön ja etsivän nuorisotyön tiimin kanssa. Suunnitelma tarkistetaan riskienhallinnan osalta kaupungin turvallisuuspäällikön kanssa.

1.2 Suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt

Koordinaattori, Nuorisopalveluyksikön vastaava

Maritta Rihu

020 615 7794

Koordinaattori

Sanna Heimonen

020 615 1252

1.3 Suunnitelman seuranta

Oma- ja valvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti. Suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia. Oma- ja valvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Nuorisopalveluyksikön vastaava. Oma- ja valvontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa, jos siihen ei muutoksia aiemmin ole tarve tehdä. Tarkistusajan- kohta lisätään etsivän nuorisotyön vuosikelloon.

1.4 Suunnitelman julkisuus

Oma- ja valvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden internetsivuilla. Suunnitelman tarkoitus on selventää, miten Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivässä nuorisotyössä varmistetaan palvelun toteutus laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Suunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan nimi: Kouvolan kaupunki/ Kasvatus ja opetus/ Kasvun tuki/
Nuorisopalvelut/ Etsivä nuorisotyö

Palveluntuottajan Y-tunnus: 0161075–9

Kunnan nimi: Kouvola

Toimintayksikön nimi: Etsivä nuorisotyö

Toimintayksikön yhteystiedot: Kouvolankatu 28, 45100 Kouvola

2.1 Palvelumuoto

Asiakasryhmä: 16–28-vuotiaat kouvolalaiset nuoret ja nuoret aikuiset

Asiakkuuksien määrä: Ei määritelty, sillä työote perustuu joustavuuteen ja nopeaan muuntautumiskykyyn

2.2 Toimintayksikön katuosoite

Kouvolankatu 28, 45100 Kouvola/ Nuorten Paikka

Keskusaukio 1, 45700 Kuusankoski/ Kuusankosken NuortenTalo

Kyntäjäsentie 9, 45610 Korja/ Korian NuortenTalo

Paperitehtaantie 10, 36800 Myllykoski/ Myllykosken NuortenTalo

2.3 Yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö

Nimi: Sanna Heimonen

Puhelinnumero: 020 615 1252

Sähköposti: sanna.heimonen@kouvola.fi

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivä nuorisotyö tavoittaa niitä avun tarpeessa olevia 16–28-vuotiaita kouvolaalaisia nuoria ja nuoria aikuisia, jotka eivät jostain syystä käytä olemassa olevia auttamis- ja palvelujärjestelmiä, jotka eivät ole tulleet niissä autetuiksi tai jotka ovat vaarassa pudota niiden ulkopuolelle. Asiakkuudessa olevia nuoria tuetaan sellaisten palveluiden ja muun tuen piiriin, joilla edistetään heidän itsenäistymistään, kasvuaan, elämänhallintaansa, osallisuuttaan omaan elämäänsä ja yhteiskuntaan sekä pääsyä koulutukseen ja työmarkkinoille.

Nuori voi itse olla yhteydessä etsiviin nuorisotyöntekijöihin alueilla tavatesaan, puhelimitse, Whatsappilla, sähköpostitse, Facebookissa, Instagramissa, Snapchatissa tai Discordissa. Yhteys etsivään-sivuston kautta voi täyttää yhteydenottolomakkeen. Tämän lomakkeen avulla myös viranomaiset voivat ilmoittaa nuoresta etsivälle nuorisotyöntekijälle. Etsivät nuorisotyöntekijät tapavat nuoria toimitiloissaan, alueiden NuortenTaloissa, nuorten kotona, julkisissa tiloissa, viranomaispalveluiden toimipisteissä, kaduilla, oppilaitoksissa, työpajoilla sekä Puolustusvoimien kutsuntatilaisuuksissa. Käytännössä etsivän nuorisotyöntekijät ovat läsnä siellä, missä nuoret viettävät aikaansa.

Työntekijät tarjoavat nuorille mahdollisuuden ammatilliseen, turvalliseen ja luottamukselliseen aikuiskontaktiin. Etsivä nuorisotyö auttaa muun muassa raha-asioiden järjestämisessä, tukilomakkeiden täyttämässä, viranomaisverkon luomisessa, terveyteen tai päihteisiin liittyvissä kysymyksissä, opiskeluun ja työllistymiseen liittyvissä asioissa, pari- ja ihmissuhdeasioissa ja itsetunnon sekä toimijuuden vahvistamisessa.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden arvot ovat nuorilähtöisyys, yhdenvertaisuus, osallisuus ja kasvatuksellisuus. Ammattieettisen ohjeistuksen mukaan nuorisotyön tavoite on mahdollistaa nuoria saavuttamaan voimavarojensa ja

näkemyksiensä mukainen paikkansa yhteiskunnan jäsenenä. Etsivän nuorisotyön vahvuutena on nuoren rinnalla kulkeminen häntä tukien ja ohjaten hänen tarvitsemansa ajan.

Etsivä nuorisotyö on matalan kynnyksen kohtaamis- ja kasvatustyötä, joka toimii nuoren arjessa. Tavoitteena on löytää mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tuen tarpeessa olevat 16–28-vuotiaat kouvolaalaiset nuoret ja nuorisoryhmät, jotka eivät jostain syystä ole hakeutuneet avun piiriin tai jotka tukipalveluista huolimatta tarvitsevat rinnalla kulkemista ja ohjausta. Etsivä nuorisotyö on suunnitelmallista ja tarjoaa nuorelle yksilöllistä tukea ja ohjausta. Nuori yhdessä etsivän työntekijän kanssa määrittelevät työskentelyn tavat. Työskentelyyn osallistuminen on nuorelle vapaaehtoista, maksutonta, perustuu luottamuksellisuuteen ja kokonaisvaltaisuuteen ja tapahtuu nuoren omassa elinympäristössä niin halutessaan.

Etsivän nuorisotyöntekijöiden työote on joustava sekä muuntautumiskykyinen. He kuuntelevat nuoria ja muuttavat toimintaa nuorten tarpeiden sekä yhteiskunnallisten muutosten mukaan. Tähän kuuluu myös etsivän nuorisotyön yhteiskunnallinen tehtävä tuoda nuorten ääntä kuuluviin. Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivässä nuorisotyössä pyritään edistämään alueen nuorten elinoloja nostamalla esille kaupungin palveluvajeita sekä yhteiskunnan tukiverkkojen aukkoja.

Toimintaa ohjaavat lait, ohjelmat ja suunnitelmat:

- Nuorisolaki 9–12 §
- Valtakunnallinen nuorisotyön ja -politiikan ohjelma
- Kymenlaakson maakunnallinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma
- Kouvolan kaupungin hyvinvointisuunnitelma
- Kouvolan kaupungin osallisuussuunnitelma ja osallisuuden toimintamalli
- Kaikkien Kouvola – monikulttuurisuustyön kehittämisohjelma
- Kouvolan nuorisotyön suunnitelma
- Kouvolan nuorisopalveluiden yhdenvertaisuussuunnitelma
- Kouvolan nuorisopalveluiden tehostetun työn suunnitelma
- Etsivän nuorisotyön käsikirja

Toimintaa ohjaavat menetelmät ja käytänteet:

- Etsivä työ menetelmänä
 - nuorilähtöisyys, vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus, maksuttomuus
 - kumppanuus muiden toimijoiden kanssa, moniammatillisuus
- Kunnioittava kohtaaminen arvona
- Voimavara- ja ratkaisukeskeisyys työtteenä
- Vastuullisuus, laadukkuus, rohkea aloitteellisuus, kehittämishenkisyys
- Henkilöstön arvostaminen, taloudellisuus

4 RISKIENHALLINTA

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Epäkohtien tunnistaminen auttaa ennaltaehkäisemään asiakasturvallisuusriskejä sekä puuttumaan niihin suunnitelmallisesti. Esihenkilöstön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

4.1 Haittatapahtumat, läheltä piti- ja väkivaltatilanteet

Jokaisella nuortentalolla on oma pelastussuunnitelma, jonka tavoitteena on vaara- ja onnettomuustilanteiden ehkäiseminen ennakolta. Suunnitelma neu-

voo ja avustaa vastuuhenkilöitä, henkilökuntaa ja nuoria tulipalojen, onnettomuuksien ja muiden vaaratilanteiden ennaltaehkäisyssä ja muiden henkilöturvallisuusriskien poistamisessa. Pelastussuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi säännöllisesti ja sitä hyödynnetään uuden työntekijän perehdyttämisessä. Vuosittain nuortentalojen työntekijät käyvät läpi pelastussuunnitelman ja omalla talollaan tutustuvat kiinteistön turvallisuusasioihin, jota kutsutaan turvallisuuskävelyksi. Tämän jälkeen talolla toteutetaan varsinainen poistumisharjoitus nuorten kanssa, jonka tarkoituksena on testata kiinteistön pelastussuunnitelman ja turvallisuusorganisaation toimivuutta onnettomuustilanteessa, jossa tulipalon tai muun onnettomuustilanteen vuoksi on tarpeellista evakuoida kiinteistön ihmiset turvallisempaan paikkaan.

Tehostettu nuorisotyö on kriisitilanteessa ja sen jälkeen nuorisotyön menetelmin tapahtuvaa nuoria tukevaa toimintaa. Kouvolan nuorisopalveluilla on tehostetun nuorisotyön suunnitelma, joka on jokaisen työntekijän luettavissa ja sitä hyödynnetään uuden työntekijän perehdyttämisessä. Tehostetun nuorisotyön voi käynnistää äkillinen kriisitilanne, joka koskettaa nuoria laajemmin. Tehostettu nuorisotyö ei ole kriisityötä, vaan sitä tehdään nuorisotyön menetelmin ja se kohdentuu heihin, joita tilanne koskettaa välillisesti esim. kriisin kohdanneen nuoren kaveripiiriin. Työssä korostuu läsnäolo, kiireettömyys, tilannetaju ja jatkuva tilanteen arviointi. Tilanteen rauhoituttua nuorisotyö tukee nuorten paluuta normaaliarkeen. Tehostettu nuorisotyö on kohdennettua ja aina määräaikaista.

Turvallisella ja laadukkaalla organisaatiolla on selkeät menettelytavat poikkeamien ja vaaratapahtumien raportointia, seuranta ja käsittelyä varten. Organisaation sisällä vaaratapahtumista opitaan raportoinnin ja koko työyhteisön kanssa tilanteen läpikäynnin avulla. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kertynyttä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Kouvolan kaupungin nuorisopalveluilla on käytössä Sympa HR järjestelmä, jolla ilmoitetaan haitta- ja vaaratapahtumista. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi työpaikkakokouksissa ja johtoryhmän kokouksissa. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

4.2 Reagointi esille tulleisiin epäkohtiin

Läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Lähiesihenkilö käy asian läpi työntekijän kanssa sekä säännöllisissä työpaikkakokouksissa, joissa mietitään, kuinka asia voidaan korjata ja näin estää tilanteen uusiutuminen.

4.3 Etsivän nuorisotyön riskit, tunnistaminen ja käsittely

Asiakastyön riskit

Riski	Toimintatapa
<p>Yksin työskentely</p> <ul style="list-style-type: none"> • päihtynyt nuori, uhkaava tilanne • seksuaalinen häirintä, ahdistelu • nuorten läheiset, kaverit ym. asiakastapaamisella 	<ul style="list-style-type: none"> • varmistussoitto ennen tapaamista • varmistetaan, että työpuhelin toimii ja siinä on tarpeeksi virtaa tapaamisen ajaksi • nuorta tavataan ensimmäisen kerran paikassa, jossa muitakin ihmisiä tai työparin kanssa • työpari avuksi, jos ennakoon tiedossa tilanteen riskialttius • tarpeen mukaan käyttöön turvasana ja missä tilanteessa sitä käytetään • sähköisessä kalenterissa tieto, missä asiakastapaaminen on • etsivillä oikeus nähdä toistensa sähköiset kalenterit • tapaamisen peruminen, jos työpari ei mahdollinen (työpari voi olla muukin kuin etsivä nuorisotyöntekijä) • Nuorisopalveluiden toimintamallin kehittäminen ja henkilöstön taidon ylläpitäminen väkivaltatilanteissa toimimiseksi

	<ul style="list-style-type: none"> • 112-sovelluksen lataaminen työpuhelimeen ja hätäpuhelu sovelluksen kautta
<p>Kotikäynnit</p> <ul style="list-style-type: none"> • päihtynyt nuori, uhkaava tilanne • seksuaalinen häirintä, ahdistelu • nuorten läheiset, kaverit ym. asiakastapaamisella 	<ul style="list-style-type: none"> • varmistussoitto ennen tapaamista • varmistetaan, että työpuhelin toimii ja siinä on tarpeeksi virtaa tapaamisen ajaksi • nuorta tavataan ensimmäisen kerran paikassa, jossa muitakin ihmisiä tai työparin kanssa • työpari avuksi, jos ennakkoon tiedossa tilanteen riskialttius • tarpeen mukaan käyttöön turvasana • sähköisessä kalenterissa tieto, missä asiakastapaaminen on • etsivillä oikeus nähdä toistensa sähköiset kalenterit • tapaamisen peruminen, jos työpari ei mahdollinen (työpari voi olla muukin kuin etsivä nuorisotyöntekijä) • Nuorisopalveluiden toimintamallin kehittäminen ja henkilöstön taidon ylläpitäminen väkivaltatilanteissa toimimiseksi • 112-sovelluksen lataaminen työpuhelimeen ja hätäpuhelu sovelluksen kautta
<p>Kuljettaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • nuoren uhkaava käytös autossa, kolari, nuoren aiheuttama vahinko omalle tai muulle autolle 	<ul style="list-style-type: none"> • nuorta kuljetetaan autolla vasta, kun hänet tunnetaan • työpari avuksi, jos ennakkoon tiedossa tilanteen riskialttius • kuljettamisen peruminen • arvio omista ajo- ja kuljetustaidoista • nuorta ei voi kuljettaa, jos itse on tunnekuohun vallassa • oman auton vakuutus
<p>Henkinen väkivalta</p> <ul style="list-style-type: none"> • aiheettomat syytökset, kunniaa loukkaavan asian levittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • työtilanteiden purku työparin ja tiimin kanssa sekä työnohjauksessa tai työterveyspsykologilla • työparin läsnäolo • Nuorisopalveluiden toimintamallin kehittäminen ja henkilöstön taidon ylläpitäminen

	väkivaltatilanteissa toimimiseksi
<p>Fyysinen väkivalta</p> <ul style="list-style-type: none"> • nuori, nuoren läheiset tai kaverit käyttävät fyysistä väkivaltaa 	<ul style="list-style-type: none"> • henkilöstön kanssa laadittu ja tarvittaessa päivitetään turvallisuuskäytäntöjä: asiakastilanteiden ennakointi osallistujien ja paikan suhteen, työparityö, turvasana, asiakkaiden kuljettaminen • työparin läsnäolo • kiinnitetään huomiota omaan pukeutumiseen, jalkineisiin ja asustevalintoihin • tapaamisella varmistetaan, että työntekijä istuu lähempänä ovea ja hänellä on esteetön poistumisreitti • työsuojelun hyödyntäminen (läheltä piti-ilmoitukset Sympa HR-järjestelmään + ilmoitus esihenkilölle) • tapaturmasta ilmoitus esihenkilölle, soitto Fennian omahoitajalle, tarvittaessa työterveyteen, ilmoitus Sympa HR-järjestelmään • EA-osaaminen ajan tasalla • Nuorisopalveluiden toimintamallin kehittäminen ja henkilöstön taidon ylläpitäminen väkivaltatilanteissa toimimiseksi
<p>Asiakkaan polutuksen katkeaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakkuuden siirtyessä etsivästä nuorisotyöstä toiseen palveluun • luottamussuhteen katkeaminen • informaatiokatkoksen välttäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan siirtyessä palvelulinjalta toiselle, tehdään siirto saattaen vaihtaen • nuoren suostumus tietojen vaihtoon • tiivis yhteistyö palveluntuottajien kanssa • työntekijöiden vaihtuessa huolehditaan asiakastietojen ajan tasalla olemisesta
<p>Ilmoitusvelvollisuus rikostilanteissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • kuuleminen • kirjaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • velvollisuus viipymättä ilmoittaa Kymsoten lastensuojeluun alaikäisestä, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä

	<ul style="list-style-type: none"> • alaikäisen kohdatessa seksuaalista kaltoinkohtelua, on asiasta kuulevan viranomaisen tehtävä rikosilmoitus sanataarkasti kirjaten
<p>Häirintä verkossa/vapaa-ajalla</p> <ul style="list-style-type: none"> • häirintä • vainoaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • henkilökohtaisten yhteystietojen suojaaminen • ajoneuvon rekisteritietojen salaaminen • sosiaalisen median sisällön näkyminen rajatulle joukolla ja nimen suojaaminen • tarvittaessa turvakiellon hakeminen • esihenkilölle ilmoitus • tietoturva havainnoista ja ongelmista ilmoitus pelastuslaitoksen valmiuspäällikölle

Toimintaympäristöihin liittyvät riskit

Riski	Toimintatapa
<p>Toimipisteiden fyysinen turvallisuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • mahdolliset riskitekijät (ei varaovea tapaamistilassa, lasiovet, kynnykset) • esteettömyys • työergonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • toimipisteissä turvallisuus- ja pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa • toimitiloissa liikkumiseen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa • tapaamisella varmistetaan, että työntekijä istuu lähempänä ovea ja hänellä on esteetön poistumisreitti • pidetään tilat mahdollisimman esteettöminä turhasta tavarasta • pidetään tapaamishuoneet siisteinä ja vältetään turhaa irtaimistoa sisustuksessa

<p>Toimipisteen sijainti</p> <ul style="list-style-type: none"> • syrjäinen sijainti • ympäröivä alue (rauhattomuus) 	<ul style="list-style-type: none"> • jos tiedossa tilanteen riskialtius mahdollisuuksien mukaan työpari avuksi • toimitilassa tulee olla toinen henkilö, joka tietää tapaamisesta • tarpeen mukaan käyttöön turvasana • sähköisessä kalenterissa tieto, missä asiakastapaaminen on • etsivillä oikeus nähdä toistensa sähköiset kalenterit • vaaratilanteista ilmoitetaan Sympa HR-järjestelmään ja esihenkilölle
<p>Äänieristys toimipisteissä</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakastapaamisten ja -puhe- luiden luottamuksellisuus • salassapitovelvollisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • tapaamishuoneet eristävät ääntä • tapaamishuoneista tehty tietoturvalisempia ovia vaihtamalla
<p>Jalkautuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ilta/yöaika 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuorisopalveluilla oma ohjeistus • jalkautuminen parin kanssa tai kolmissin • oma auto pysäköidään parkkiin alueelle, joka on julkinen ja jossa mahdollisesti valvonta
<p>Työntekijän hallussa olevat arvotavarat</p> <ul style="list-style-type: none"> • työvälineet, first card, oma omaisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • työvälineet pidetään aina mukana, eikä jätetä esim. autoon tapaamisen ajaksi • salasanoja ja pin-koodeja ei kirjoiteta muistiin, vaan ne tulee muistaa

Henkilöstöön liittyvät riskit

Riski	Toimintatapa
<p>Työntekijöiden vaihtuvuus</p> <ul style="list-style-type: none"> • rekrytointi perehdyttäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden perehdytys tehdään perehdytysuunnitelman mukaisesti • perehdytys omavalvontasuunnitelmaan • toimintatapojen läpikäynti säännöllisesti työyhteisössä

	<ul style="list-style-type: none"> rekrytointiin liittyen noudatetaan Kouvolan kaupungin toimintaohjeistusta
<p>Työntekijöiden osaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> osaamisen ajantasaisuus 	<ul style="list-style-type: none"> työntekijöiden osaamisen ylläpitäminen esihenkilön kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelu uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta
<p>Viestintä</p> <ul style="list-style-type: none"> tiedonkulku tiimin kesken muuttuvat toimintaohjeet työyhteisössä eriävät toimintaohjeet eri tahoilta 	<ul style="list-style-type: none"> ajantasainen ja riittävä tiedottaminen työyhteisön sisällä (koskee kaikkia työyhteisön jäseniä) tiedotusvastuun jakaminen eri toimijoiden välillä
<p>Muutokset</p> <ul style="list-style-type: none"> työyhteisössä, palvelujärjestelmässä, toimintatavassa 	<ul style="list-style-type: none"> tiedottaminen tiedonhankinta
<p>Työssä jaksaminen ja hyvinvointi</p> <ul style="list-style-type: none"> työssä väsyminen, uupuminen 	<ul style="list-style-type: none"> taucojen pito työpäivän aikana ja työn joustavuus positiivisen palautteen antaminen ja saaminen (koskee koko työyhteisöä, verkosto- ja asiakastyötä) luotetaan, että henkilöstö osaa tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla kannustava ja avoin työyhteisö henkilöstökyselyn tulosten hyödyntäminen työhyvinvoinnin tukena työterveyden palvelut työnohjaus tyhy-päivät työpuhelin pidetään päällä vain työaikana (tarvittaessa puhelimen jättäminen työpäikälle) työntekijän oma vastuu hyvinvoinnistaan Kouvolan kaupungin työntekijöiden henkilöstöedut
<p>Työntekijä sairastuu ennen työajan alkua</p> <ul style="list-style-type: none"> yksilötapaamiset lauantaivuorot 	<ul style="list-style-type: none"> työntekijä ilmoittaa arkipäivisin lähiesihenkilölle ja lauantaisin NuortenTalosta vastaavalle koordinaattorille

<ul style="list-style-type: none"> • jalkautuminen • muut iltavuorot 	<ul style="list-style-type: none"> • jos työntekijällä työpuhelin mukanaan, hän siirtää yksilökäynnit • jos työntekijän puhelin toimittolla, hän ilmoittaa, kuka etsivä nuoristyöntekijä yksiöta- paamiset peruuttaa • jos työpari sairastuu, eikä hänelle saada tuuraajaa, toimintoa siirretään • Nuorisopalveluiden ohjeistus NuortenTalojen auki pidosta, jos työntekijä sairastuu ja työpari puuttuu • Nuorisopalveluiden tehostetun työn suunnitelma
--	--

Tietosuojariskit ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit

Riski	Toimintatapa
<p>Tietoturva</p> <ul style="list-style-type: none"> • henkilöstöllä ei tarvittavaa osaamista • tietoturvalaatikoiden puuttuminen alueiden toimipisteistä 	<ul style="list-style-type: none"> • tietosuojaosaaminen päivitetään säännöllisesti tietosuoja- koulutuksin • työntekijällä on henkilökohtaiset salasanat tietokoneelle sekä asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin • työntekijä käyttää huolellisuutta salasanojen käytössä ja vaihtaa ne säännöllisesti • paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa • salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään ulkopuolisten ulottumattomissa • työpöydälle ei jätetä pape- reita, tietokone lukitaan ja huoneen ovi suljetaan työhuoneesta poistuttaessa • salassa pidettävät paperit hävitetään tietosuojaroskakoriin tai paperisilppuriin välittömästi, kun tietoa ei tarvita • varmistetaan asiakastietojen oikeellisuus ja informoidaan asiakasta niiden korjaamisen mahdollisuudesta • henkilötietolain mukaan asiakas voi tarkastaa omat tiedot toimittamalla allekirjoitetun

	<p>pyynnön ja todistamalla henkilöllisyytensä</p> <ul style="list-style-type: none"> • julkisuuslain mukaan asianomaisella on oikeus salassa pidettäviin asiakirjoihin kirjallisen perustellun pyynnön tehtyään, jossa selviää tietojen käyttötarkoitus • ajantasaiset rekisteri- ja tietosuojaselosteet
<p>Ajantasaiset työvälineet</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietokone ja matkapuhelin eivät toimi kunnolla ja eivät enää päivity 	<ul style="list-style-type: none"> • työvälineet ohjelmistopäivitetään säännöllisesti • työvälineet vaihdetaan riittävän usein uusiin • työvälineiden epäkohdista ilmoitetaan esihenkilölle
<p>Työvälineiden käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> • salasanat joutuvat väärin käsin 	<ul style="list-style-type: none"> • salasanat ovat vahvoja ja ne vaihdetaan säännöllisesti • salasanoja ei kirjoiteta muistiin, vaan ne tulee muistaa • työvälineisiin ja ohjelmiin kirjautumisessa käytetään äärimmäistä huolellisuutta • nuori käyttää työntekijän tietokonetta ja puhelinta vain työntekijän läsnä ollessa • kun nuori käyttää työntekijän työvälineitä, tietoturvaan kiinnitetään huomiota (ylimääräiset ohjelmat suljetaan)
<p>Työn liikkuvuus ja työvälineiden kuljettaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakastietoja sisältävien tietokoneiden ja salassa pidettävien paperien kuljettaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • työntekijällä on henkilökohtaiset salasanat tietokoneelle sekä asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmään • työntekijä käyttää huolellisuutta salasanojen käytössä ja vaihtaa ne säännöllisesti • salassa pidettävät paperit hävitetään tietosuojaroskatoriin tai paperisilppuriin välittömästi, kun tietoa ei tarvita • työvälineet pidetään aina mukana, eikä jätetä esim. autoon tapaamisen ajaksi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Etsivän nuorisotyön asiakkaalla on oikeus arvostavaan kohtaamiseen ja kohteluun ilman syrjintää. Asiakkaalla on halutessaan oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin.

5.1 Työskentelyn aloittaminen

Nuori voi ottaa itse yhteyttä Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsiviin nuorisotyöntekijöihin puhelimella, sähköpostilla, Whatsappilla, Facebookissa, Instagramissa, Snapchatissa tai Discordissa. Yhteys etsivään-sivuston kautta nuori pystyy täyttämään yhteydenottolomakkeen. Lisäksi nuori voi tulla alueen NuortenTalolle tai Kouvolan Ohjaamoon. Myös jalkautuva työ mahdollistaa nuoren suoran kontaktoinnin. Etsivän nuorisotyöntekijöiden tiedot löytyvät Nuortenkouvola.fi sekä Entit.fi-sivustoilta.

Etsivään nuorisotyöhön voi tulla myös läheisen tai viranomaisen ohjaamana. Nuorisolain 11 §:ssä mainitaan ilmoitusvelvollisuudesta nuoren kotikunnan etsivään nuorisotyöhön. Ilmoitusvelvollisuus koskee koulutuksen järjestäjää, jonka on luovutettava tiedot muusta kuin oppivelvollisesta nuoresta, joka keskeyttää opinnot ammatillisessa koulutuksessa, lukiokoulutuksessa tai tutkintokoulutukseen valmentavassa koulutuksessa sekä puolustusvoimia ja siviilipalveluskeskusta, joiden tulee luovuttaa tiedot nuoresta, joka vapautetaan palveluksesta palveluskelpoisuuden puuttumisen takia tai joka keskeyttää palveluksen.

Myös muu viranomaistaho sekä Kansaneläkelaitos voivat salassapitosäännösten estämättä luovuttaa nuoren kotikunnalle etsivää nuorisotyötä varten nuoren yksilöinti- ja yhteystiedot, jos viranomainen tai Kansaneläkelaitos arvioi tehtävässään saamiensa tietojen perusteella ja nuoren tilanne ja tuen tarve kokonaisuudessaan huomioon otettuna nuoren tarvitsevan viipymättä tukea päästäkseen palvelujen tai muun tuen piiriin. Nuoren tulee olla tietoinen siitä, että hänen tietonsa on luovutettu etsivään nuorisotyöhön. Viranomaiset voivat ilmoittaa nuoresta joko Yhteys etsivään-sivuston kautta, salatulla sähköpostilla tai puhelimitse soittamalla.

Osana perustyötään etsivä nuorisotyö toteuttaa Aikalisä-toimintaa, jonka tarkoitus on edistää nuoren siirtymistä kutsunnoista varusmies- tai siviilipalvelukseen. Tarvittaessa nuorta tuetaan palvelukseen pääsemisessä, suorittamisessa ja siirtymisessä palveluksesta koulutukseen, työmarkkinoille tai muuhun nuoren tarvitsemaan palveluun. Palveluksen keskeytyessä Aikalisä-toiminta tarjoaa nuorelle tukea. Etsivä nuorisotyö osallistuu kutsuntoihin ja valintatilaisuuksiin esittelemällä Aikalisä-toimintaa sekä tarjoamalla nuorelle mahdollisuuden kohtaamiseen ja keskusteluun häntä askarruttavista asioista. Kuten etsivä nuorisotyö, perustuu Aikalisä-toimintakin vapaaehtoisuuteen.

Etsivän nuorisotyön tarvetta arvioidaan yhdessä nuoren ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä, laillisen edustajansa tai viranomaisen kanssa. Keskustelun lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Keskustelussa käydään läpi eri toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky sekä mahdolliset eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus tai sosiaalisten kontaktien vähyys.

Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivä nuorisotyö perustuu nuorisolain mukaisesti vapaaehtoisuuteen, nuorilähtöisyyteen, luottamuksellisuuteen ja maksuttomuuteen. Nuori määrittää itse avuntarpeensa, poikkeuksena sellaiset alaikäiset, joilla on tarve saada lastensuojelun palveluja. Tällöin yhteistyötä tehdään nuoren läheisten sekä sosiaalityöntekijän kanssa, jotta nuori pääsee tarvitsemansa tuen piiriin. Avun ja palvelujen tarpeita arvioidaan yhdessä nuoren ja nuoren niin toivoessa hänen perheenjäseniensä, muiden läheisten tai viranomaisten kanssa.

5.2 Työskentelyn periaatteet

Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivässä nuorisotyössä nuoret kohdataan arvostavasti yksilöinä ja osana omaa läheisverkostoaan. Työ on toimintaperiaatteiltaan voimavarakeskeistä, dialogista ja yksilöllistä. Etsivä nuorisotyö perustuu vapaaehtoisuuteen ja nuoren itsensä määrittämiin tuen ja avun tarpeisiin. Samalla käydään läpi eri palveluvaihtoehtoja monipuolisesti. Etsivä

nuorisotyöntekijä on nuoren puolella, eikä tuomitse häntä. Nuori yhdessä etsivän työntekijän kanssa määrittelevät työskentelyn tavat. Laajempaan tavoitteena on lisätä nuoren osallisuuden ja toimijuuden kokemuksia omassa elämässään, lähiyhteisöissä sekä yhteiskunnassa. Työskentelytapa vaikuttanee siihen, että nuoret kokevat tulevaisuutensa kohdatuiksi ja kuulluiksi.

Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivä nuorisotyö toimii moniammatillisesti viranomaistahojen, erilaisten palveluntarjoajien ja verkostojen kanssa. Etsivän nuorisotyön asiakkaissa on monitarpeisia nuoria, jotka voivat tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta nuori saa tarvitsemaansa tukea, tarvitaan usein eri palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Monialainen yhteistyö perustuu nuoren antamiin tietoihin hänellä olevista palveluista ja siitä haluaako hän palveluiden tekevän yhteistyötä hänen asioissaan. Etsivän nuorisotyön rooli on olla varmistamassa, että nuorta ei luukuteta palvelusta toiseen, vaan hän tulee kuulluksi omine tarpeineen. Yhteistyön tavoite on yhteinen työ nuoren hyvinvoinnin edistämiseksi.

Etsivässä nuorisotyössä ei käytetä virallisia hoito- ja palvelusuunnitelmia, vaan työskentely etenee nuoren määrittämänä ja nuoren rytmissä hänen toiveidensa mukaisella tavalla. Nuori voi itse lopettaa asiakasprosessin missä vaiheessa vain. Hän voi halutessaan myös asiakkuuteen palata, eikä se vaadi virallisia toimenpiteitä, vain nuoren oma ilmoitus riittää. Halutessaan nuori voi asioida anonyymisti. Nuorella on halutessaan oikeus vaihtaa kanssaan työskentelevää työntekijää.

Henkilötietoja käsiteltäessä Kouvolan kaupungin etsivässä nuorisotyössä noudatetaan asiakaslain, tietosuojalain ja julkisuuslain mukaisia säädöksiä.

5.3 Asiakkaan kohtelu

Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palvelun aikana asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet tulee ottaa huomioon. Myös asiakkaan äidinkieli ja kulttuurista tulee ottaa huomioon.

5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on kaikille 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 hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Etsivän nuorisotyön asiakkuus on nuorelle vapaaehtoista, joten nuori määrittää itse sen keston ja voi lopettaa työskentelyn omaehtoisesti ilman sanktioita, koska vain haluaa. Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivän nuorisotyöntekijät kunnioittavat ja vahvistavat nuoren itsemääräämisoikeutta ja tukevat häntä kiinnittymään tarvitsemiinsa palveluihin nuoren itsensä määrittelemien tavoin.

5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivässä nuorisotyössä nuoret kohdataan arvostavasti yksilöinä ja osana omaa läheisverkostoaan. Työ on toimintaperiaatteiltaan voimavarakeskeistä, dialogista ja yksilöllistä. Etsivä nuorisotyö perustuu vapaaehtoisuuteen ja nuoren itsensä määrittämiin tuen ja avun tarpeisiin. Etsivä nuorisotyöntekijä on nuoren puolella, eikä tuomitse häntä. Nuori itse määrittää tavoitteensa työskentelylle.

5.3.3 Asiakkaan osallistuminen omavalvonnan kehittämiseen

Olenainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä on asiakkaiden sekä heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista palvelun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivässä nuoristyössä yksittäisten nuorten ja läheisten palautteet käsitellään etsivän nuorisotyön tiimissä ja toimintaa suunnataan asiakkaiden tarpeisiin räätälöidysti.

5.3.4 Palautteen kerääminen ja toiminnan kehittäminen

Nuori voi antaa asiakaspalautetta etsivän nuorisotyön laadusta etsivän nuorisotyön ohjaajalle, lähiesihenkilölle sekä Kouvolan kaupungin kotisivujen palautelomakkeen kautta. Lisäksi etsivässä nuorisotyössä käytetään Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry:n ylläpitämää Sovari-palautejärjestelmää eli Sosiaalisen vahvistamisen mittaria asiakaspalautteen keräämiseen. Nuori vastaa Sovari-palautejärjestelmään kerran vuodessa. Palautteet käydään läpi ja käsitellään etsivän nuorisotyön tiimissä. Käsittelyn jälkeen ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Jos palaute koskee jotain muuta palvelua, toimitetaan palaute asianomaiseen paikkaan.

Nuori pystyy tekemään muistutuksen nuorisopalveluyksikön vastaavalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Muistutuksen tekemisessä on pääsääntönä kirjallinen menettely, mutta tarvittaessa muistutuksen voi tehdä suullisesti esimerkiksi toimintarajoitteiden vuoksi. Lähiesihenkilö käsittelee tilannetta yhdessä nuoren ja työntekijän kanssa. Muistutukset huomioidaan toiminnan kehittämisessä tarpeen mukaan.

5.4 Asiakkaan oikeusturva

Kouvolan kaupungin etsivän nuorisotyön asiakkaalla on oikeus arvostavaan kohtaamiseen ja kohteluun ilman syrjintää. Nuorta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, itsemääräämisoikeuttaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

6 TYÖSSÄ KÄYTETYT MITTARIT

Etsivässä nuorisotyössä käytetään työn vaikuttavuuden seuraamiseen PAR-tilastointijärjestelmää sekä Sovari- Sosiaalisen vahvistamisen mittaria. Lisäksi Kouvolan kaupungin etsivässä nuorisotyössä tehdään yhteiskunnallista vaikuttamistyötä kokoamalla vuosittain raportti siitä, miten asiakkuudessa olevilla nuorilla ja nuorilla aikuisilla menee ja miten he kokevat käyttämänsä palvelut.

6.1 PAR-järjestelmä

Opetus- ja kulttuuriministeriön lanseeraama PAR- järjestelmä on etsivään nuorisotyöhön ja työpajatoimintaan räätälöity Excel-pohjainen asiakas- ja tilastointijärjestelmä. Järjestelmään on mahdollista kirjata asiakkuuksiin liittyviä tietoja, suunnitella ja tarkastella asiakkuuden toteutumista ja hallita asiakastyöhön liittyviä asiakirjoja. Työvälineenä järjestelmä on nuorilähtöinen. PAR-järjestelmä on rakennettu valtionavunseurantaa helpottavaksi järjestelmäksi, josta raportoidaan kolmesti vuodessa organisaatiotiedot sekä tilastolliset asiakastiedot valtakunnalliseen PARkki-tietokantaan.

6.2 Sosiaalisen vahvistamisen mittari

Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry ylläpitää Sovari-palautejärjestelmää eli Sosiaalisen vahvistamisen mittaria. Mittari tuottaa tietoa etsivän nuorisotyön ja työpajatoiminnan toteutuksen laadusta ja elämäntaitoja vahvistavista vaikutuksista. Tietoa tuotetaan vuosittain palveluyksiköittäin, alueellisesti sekä valtakunnallisesti. Sovari perustuu asiakkaiden itsearviointiin pohjautuvaan anonyymiin internetkyselyyn. Kyselyyn vastaaminen tukee osaltaan asiakkaiden osallisuuden vahvistamista. Sovari-mittari käsittää sosiaalisen vahvistamisen viisi osa-aluetta, jotka ovat itsetuntemus, sosiaaliset taidot, arjen hallinta, opiskelu- ja työelämävalmiudet sekä elämänhallinta ja tavoitteellisuus. Sovari-mittaria on kehitetty yhteistyössä työpajojen ohjaajien ja etsivän nuorisotyön työntekijöiden kanssa.

6.3 Raportti nuorten elinoloista

Etsivä nuorisotyö työmuotona edistää paikallistasolla nuorten elinoloja ja hyvinvointia, sillä työssä vaikutetaan siihen, että nuorilla olisi mahdollisuus elää itselleen mielekästä ja hyvinvointia tukevaa arkea. Yksilön tukemisen lisäksi Kouvolan kaupungin Nuorisipalveluiden etsivässä nuorisotyössä työstetään vuosittain kirjallinen raportti, johon kerätään työntekijöiden havaintoja kulu- neen vuoden ajalta. Raportissa käsitellään muun muassa nuorten kokemuksia eri palveluista, palveluihin ohjautumisesta sekä ajankohtaisista ilmiöistä. Kerättyjä tietoja tarkastellaan vuositasolla. Saadun palautteen perusteella kehi- tämme Kouvolan kaupungin etsivää nuorisotyötä. Saatuja tietoja käytetään myös vaikuttamistyöhön kunnallisella, alueellisella ja valtakunnallisella tasolla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon asiakkaiden avun tarve, määrä ja toimintaympäristö. Omavalvontasuunnitelmassa huomioidaan henkilöstön riit- tävä erityisnuorisotyön ammatillinen osaaminen sekä henkilöstön rakenne. Periaatteista sijaisten käytöstä on sovittu. Suunnitelmaan kirjataan myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan poikkeustilanteissa.

7.1.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

7 henkilöä: 1 esihenkilö, jonka työajasta noin 20 % on varattu etsivään nuori- sotyöhön ja 5,5 työntekijää, 1 työntekijä toimii 50 % työajastaan Kaakkois- Suomen etsivän nuorisotyön koordinaattorina.

7.1.2 Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisuudet voivat olla joko lyhyitä alle 6 kk:n tai pitkiä yli 6kk:n mittaisia.

7.1.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Lähiesihenkilötyön organisointi tehdään yhdessä nuorisopalveluyksikön vastaavan kanssa ja säännöllisessä yhteydenpidossa koskien yksikön toimintaa ja lähiesihenkilön tehtäviä ja niiden kehittämistä. Työvoiman riittävyyttä ennakoidaan vuosittaisessa henkilöstösuunnitelmassa, jossa on tiedot eläköityvistä vakansseista ja muista poissaoloista. Lisäksi tilastot nuorten ja asiakkuuksien määrästä Kouvolassa vaikuttavat resurssointiin.

7.1.4 Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Rekrytoinnissa noudatetaan Kouvolan kaupungin rekrytointiohjeita ja voimassa olevia lakeja.

7.1.5 Henkilökunnan soveltavuus ja luotettavuus

Riittävä soveltavuus ja luotettavuus varmistetaan työhön valittaessa tarkistamalla vaadittava kelpoisuus tarvittavista todistuksista. Työhön valitulta vaaditaan rikosrekisteriote koskien mahdollista alaikäisten kanssa työskentelyä.

7.1.6 Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys

Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään voimassa olevan perehdyttämissuunnitelman mukaisesti, jossa on sovittuna mitkä asiat perehdyttää lähiesihenkilö, oma tiimi ja mitkä asiat käydään läpi koko organisaation yhteisperehdytyksessä. Omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa lähiesihenkilö.

7.1.7 Henkilökunnan osaamisen kehittäminen

Kouvolan kaupunki ylläpitää henkilöstön osaamista, jota tarvitaan kaupungin järjestämissä palveluissa. Tavoitteena on varmistaa henkilöstön osaaminen sekä organisaation kyky kehittyä ja innovoida sekä jatkuva oppiminen. Työntekijät voivat esittää koulutustoiveita lähiesihenkilölle. Lisäksi lähiesihenkilöt tiedottavat tulevista koulutuksista työntekijöille.

Lisäksi Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry sekä etsivän työn aluekoordinaattorit järjestävät lisäkoulutuksia. Etsivässä nuorisotyössä on myös alueellisia ja valtakunnallisia tapaamisia, joissa jaetaan hyviä käytänteitä ja opitaan uutta vertaistuen avulla. Etsivässä nuorisotyössä osaamisen kehittämistä mahdollistetaan myös työnohjauksen avulla.

7.2 Toimitilojen käytön periaatteet

Ompalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt. Tällainen on esimerkiksi se, miten varmistetaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen.

Etsivä nuorisotyö ei ole sidottu tiettyyn paikkaan, vaan työtä tehdään nuorten ympäristöissä joustavasti. Nuoria tavataan siellä, missä heitä voidaan tavoittaa ja auttaa tarvitsemiensa palveluiden tai tuen piiriin. Jokaisessa Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden yksikössä on yhteisiä neuvottelu- ja asiakastapaamistiloja, joita käyttävät yksikön kaikki toimijat asiakkaineen. Työntekijä huolehtii tilojen varauksesta asiakastapaamisiin. Tapaamishuoneet pidetään siisteinä, eikä niissä säilytetä turhaa tavaraa. Vaaralliseksi luokiteltavaa irtaimistoa ei säilytetä tapaamishuoneissa. Tapaamishuoneiden huonekalujen asetteluun kiinnitetään huomiota.

7.3 Monialainen yhteistyö

Etsivän nuorisotyön asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi nuoren kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivän nuorisotyön asiakkaissa on myös monitarpeisia nuoria, jotka saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Nuorella voi olla esimerkiksi mielenterveys- tai päihdeasioihin, toimeentuloon ja asumiseen liittyviä tarpeita samaan aikaan. Monialainen yhteistyö perustuu nuoren antamiin tietoihin hänellä olevista palveluista ja siitä haluaako hän palveluiden tekevän yhteistyötä hänen asioissaan. Jotta nuori saisi tarvitsemaansa tukea tarvitaan usein eri palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Etsivän nuorisotyön rooli on olla varmistamassa, että nuorta ei luukuteta palvelusta toiseen, vaan hän tulee kuulluksi omine tarpeineen kokonaisuutena. Yhteistyön tavoite on yhteinen työ nuoren hyvinvoinnin edistämiseksi. Nuorelle nimetyt työntekijät huolehtivat yhteydenpidosta nuoren kanssa sovitulla tavalla.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuojasetus ja muu kansallinen lainsäädäntö. EU:n yleisen tietosuojasetuksen tavoitteina on korostaa henkilön oikeutta valvoa omien henkilötietojensa käsittelyä sekä tuoda läpinäkyvyyttä henkilötietojen käsittelyyn. Henkilöstö saa käsitellä asiakastietoja silloin, kun työtehtävät sitä edellyttävät. Työntekijät perehdytetään työhön tullessa kaupungin tietosuojaohjeistuksiin. Tietosuojakoulutukset ovat keskeinen osa perehdytystä. Henkilötietojen käsittelyä edistetään ohjeistuksien lisäksi salassapitosopimuksin. Kouvolan Nuorisopalveluilla on henkilötietorekisteri.

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Kouvolan kaupungin Nuorisopalveluiden etsivä nuorisotyö ei kirjaa asiakastyötä viranomaisten järjestelmiin. Ainoastaan Opetus- ja kulttuuriministeriön PAR-järjestelmään tehdään asiakastilastointia.

Etsivän nuorisotyön tiimikokouksissa käydään läpi kirjaamiseen ja tilastointeihin liittyviä asioita säännöllisesti. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki ohjeistukset ja mistä ne löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan kyseisiä säännöksiä ja ohjeita. PAR-järjestelmän käyttöoikeudet on erikseen määritelty. Uuden työntekijän järjestelmään perehdytys kuuluu henkilöille, joilla on käyttöoikeus. Järjestelmän valvonta on lähiesihenkilön vastuulla. Lisäksi lähiesihenkilö vastaa kirjaamiseen ja tietosuojaan liittyvien asioiden lisäkoulutuksen mahdollisesta tarpeesta.